

308409

33



UNIVERSIDAD LATINA, S.C.

ESCUELA DE DERECHO
INCORPORADA A LA U.N.A.M.

**"INEFICACIA DEL PROCEDIMIENTO DE
RESOLUCIONES ADMINISTRATIVAS EN LA
PROFECO."**

T E S I S

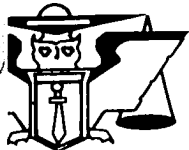
QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:

LICENCIADO EN DERECHO

P R E S E N T A :

ALEJANDRA MAYEN PINEDA

ASESOR: LIC. JORGE ZALDIVAR VAZQUEZ



MEXICO, D. F.

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.

PAGINACION DESCONTINUA



UNIVERSIDAD LATINA, S.C.
INCORPORADA A LA U.N.A.M.



Coyoacán México, 18 de Noviembre de 2002

C. DIRECTOR GENERAL DE REVALIDACIÓN
INCORPORACIÓN Y DE ESTUDIOS, UNAM
P R E S E N T E:

El C. MAYEN PINEDA ALEJANDRA ha elaborado la tesis profesional titulada "Ineficacia del procedimiento de Resoluciones Administrativas en el Profeco " bajo la dirección del Lic. JORGE ZALDIVAR VAZQUEZ, para obtener el Título de Licenciado en Derecho.

El alumno ha concluido la tesis de referencia, misma que llena a mi juicio los requisitos marcados en la Legislación Universitaria y en la normatividad escolar de la Universidad Latina para las tesis profesionales, por lo que otorgo la aprobación correspondiente para todos los efectos académicos correspondientes.

ATENTAMENTE
"LUX VIA SAPIENTIAS"


LIC. SANDRA LUZ HERNÁNDEZ ESTÉVEZ
DIRECTORA TÉCNICA DE LA
LICENCIATURA EN DERECHO.
CAMPUS SUR

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN



UNIVERSIDAD LATINA, S.C.
INCORPORADA A LA U.N.A.M.



Coyoacán México, 18 de Noviembre de 2002

C. DIRECTOR GENERAL DE REVALIDACIÓN
INCORPORACIÓN Y DE ESTUDIOS, UNAM
P R E S E N T E:

El C. MAYEN PINEDA ALEJANDRA ha elaborado la tesis profesional titulada "Ineficacia del procedimiento de Resoluciones Administrativas en el Profeco " bajo la dirección del Lic. JORGE ZALDIVAR VAZQUEZ, para obtener el Título de Licenciado en Derecho.

El alumno ha concluido la tesis de referencia, misma que llena a mi juicio los requisitos marcados en la Legislación Universitaria y en la normatividad escolar de la Universidad Latina para las tesis profesionales, por lo que otorgo la aprobación correspondiente para todos los efectos académicos correspondientes.

ATENTAMENTE
"LUX VIA SAPIENTIAS"


LIC. SANDRA LUZ HERNÁNDEZ ESTÉVEZ
DIRECTORA TÉCNICA DE LA
LICENCIATURA EN DERECHO.
CAMPUS SUR

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

20 de AGOSTO DEL 2002

LIC. SANDRA LUZ HERNANDEZ EST EVEZ
DIRECTORA TÉCNICA DE LA CARRERA DE DERECHO
PRESENTE

Por este medio me dirijo a Usted para hacer de su conocimiento que he concluido la revisión del trabajo de tesis realizada por la alumna **MAYEN PINEDA ALEJANDRA**, que curso en esta Institución la Licenciatura en Derecho; el cual lleva por título **"INEFICACIA DEL PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIONES ADMINISTRATIVAS EN LA PROFECO"**, mismo del cual fungí como asesor, y a mi consideración reúne los requisitos de fondo y forma conforme a la Legislación Universitaria y al Reglamento de Titulación de la Universidad Latina .

Por lo antes expresado, solicito a usted que turne el presente trabajo para continuar con los tramites que establece el Manual de Titulación de la UNILA.

ATENTAMENTE.



LIC JORGE ZALDIVAR VAZQUEZ
PROFESOR DE LA UNIVERSIDAD LATINA.

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

A DIOS:

Por que sé que existe, y que todo es posible
con la presencia de él.
¡GRACIAS SEÑOR!

A MIS PADRES:

Por su infinito apoyo, por su gran ejemplo
de lucha y por confiar en mí. El logro es
suyo.
¡LOS AMO!

A MI GRAN AMOR:

Mil Gracias Oscar por caminar siempre a mi lado,
y enseñarme a luchar por lo que quiero.
¡TE AMO!

A MI HERMANO:

Como una muestra de superación constante;
"Mil gracias por existir y por tu amistad
incondicional".
TE QUIERO

A MI ABUELO IGNACIO (+)

En honor a su memoria y recuerdo, por que
sé que desde donde él esta; me cuida y protege.
¡TE EXTRAÑO; Y TE NECESITO TANTO!

A MI MAMA IRMA:

Por su ejemplo de fortaleza, por su amor y por toda su ternura y entereza. Te quiero Mucho Mamá.

¡CON ADMIRACION Y RESPETO!

A EL ARQ. GENARO PINEDA Y SU FAMILIA:

Como testimonio de Unión y lucha,

Gracias por su Apoyo.

¡PROGRESO, PROGRESO, PROGRESO!

A MIS TIOS:

IRMA PINEDA MUÑOZ

SILVIA PINEDA MUÑOZ

GRACIELA PINEDA MUÑOZ

IGNACIO PINEDA MUÑOZ

OSCAR PINEDA MUÑOZ

JAVIER PINEDA MUÑOZ

Por que ellos merecen toda mi admiración y respeto.

¡LOS QUIERO!

A DULCE:

Por que siempre a sido mi apoyo incondicional

Y mas que una prima; UNA HERMANA

¡TE QUIERO MUCHO!

A MIS AMIGOS:

A Todos y cada uno de mis amigos y compañeros, que a lo largo de mi vida me han tendido la mano, me han brindado su confianza y amistad.

¡MIL GRACIAS!

AL LIC. JORGE ZALDIVAR VAZQUEZ:

Por el gran apoyo que me ha brindado para realizar el presente trabajo, Gracias.

A MIS MAESTROS:

A todos y cada uno de mis profesores;
Que han legado conocimiento a lo largo
de mi vida estudiantil, Mil Gracias.

A LA UNIVERSIDAD LATINA, S.C. :

Por permitir mi formación profesional dentro de sus aulas.

I N D I C E

	PAGINA
Introducción.....	I

CAPITULO I CONCEPTOS JURIDICOS FUNDAMENTALES

1.1. Resoluciones Administrativas.....	2
1.2. Partes que Integran las Resoluciones Administrativas en la Procuraduría Federal del Consumidor.....	2
1.2.1. Resultando.....	3
1.2.2. Considerando.....	5
1.2.3. Resuelve.....	5
1.3. Tipos de Resoluciones Administrativas en la Procuraduría Federal del Consumidor.....	6
1.3.1. Resolución con Sanción.....	7
1.3.2. Resolución con Sanción Económica.....	8
1.3.3. Resolución con Clausura.....	8
1.3.4. Resolución con Arresto Administrativo.....	9
1.3.5. Resolución sin Sanción.....	9
1.4. Justicia Administrativa.....	10
1.5. Tribunal Administrativo.....	15
1.6. Proceso Administrativo.....	16

1.7. Procedimiento Administrativo.....	17
1.8. Sanciones Administrativas.....	22
1.9. Recursos Administrativos.....	24

CAPITULO II

TRATAMIENTO DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

2.1. Marco Histórico.....	29
2.2. Antecedentes en otros Países.....	31
2.2.1. Francia.....	34
2.2.2. Inglaterra.....	35
2.2.3. Alemania.....	36
2.2.4. España.....	37
2.2.5. Antecedentes en América.....	39
2.2.6. Estados Unidos.....	40
2.2.7. Venezuela.....	42
2.3. Antecedentes de la Protección al Consumidor en México.....	43
2.3.1. Aztecas.....	43
2.3.2. Colonia.....	45
2.3.3. México Independiente.....	46
2.3.4. México Revolucionario.....	47
2.3.5. Época Actual.....	47
2.4. Naturaleza Jurídica.....	52
2.5. Organización.....	54

2.6. Atribuciones.....	57
2.7. Facultades.....	58

CAPITULO III

EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO EN LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.

3.1. Concepto de Consumidor.....	60
3.2. Derechos del Consumidor.....	63
3.3. Concepto de Proveedor.....	73
3.4. Concepto de Secretaría.....	73
3.5. Presentación de la Reclamación.....	79
3.6. Rendición de Informe y Audiencia de Conciliación.....	76
3.7. Procedimiento Conciliatorio.....	79
3.8. Procedimiento Arbitral.....	97
3.9. Procedimiento por Infracciones a la Ley.....	103
3.10. Sanciones Impuestas por la Procuraduría Federal del Consumidor.....	108

3.11. Conclusión de la Reclamación.....	116
3. 12. Desistimiento.....	117
3. 13. Acuerdo entre las Partes.....	119
3. 14. Convenio.....	120
3. 15 Amigable Composición.....	126
3.16. No Conclusión de la Reclamación.....	127
3.17. Ejecución.....	128
3.18. Dejar a Salvo Derechos.....	130
3 .19. Excepciones.....	131

CAPITULO IV LEGISLACIÓN JURÍDICA APLICABLE".

4.1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.....	136
4.2. Ley Federal de Protección al Consumidor.....	148
4.3. Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor.....	253
4.4. Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor.....	268

4.5. Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.....	287
4.6. Ley Federal del Procedimiento Administrativo.....	290
4.7. Código Federal de Procedimientos Civiles.....	341
4.8. Propuestas.....	355
Conclusiones.....	360

Bibliografía

INTRODUCCION

A través de las Resoluciones Administrativas que emite la Procuraduría Federal del Consumidor, se pretende resarcir el daño ocasionando al reclamante; desafortunadamente lo único que se logra es determinar si se cometió o no alguna infracción a la Ley Federal de Protección al Consumidor y por consiguiente si se impone o no alguna sanción administrativa.

Aunque esta resolución esta debidamente fundada y motivada conforme a lo que dispone el artículo 16 Constitucional y con base en los criterios que señala la propia Ley, en específico en sus artículos 131 y 132, y el personal de la Procuraduría cumple fehacientemente con este requisito no significa que está no ocasione un daño o detrimento en el patrimonio de los proveedores o prestadores de servicios, ya que la facultad que tiene el personal de la Procuraduría de imponer sanciones es meramente discrecional y en nuestra consideración con la imposición de multas a los proveedores y prestadores de servicios, en las resoluciones administrativas, se viola lo establecido por el artículo 1º de la propia Ley que establece entre otras cosas en su párrafo segundo, que el objetivo de la Procuraduría Federal del Consumidor es promover y proteger los Derechos del Consumidor y Procurar la Equidad y Seguridad Jurídica en las relaciones entre proveedores y Consumidores.

A continuación haremos una breve ilustración del contenido de los cuatro capítulos que se muestran en el presente trabajo.

En el primer capítulo se hace una semblanza de los que consideramos los "Conceptos Jurídicos Fundamentales" y que serán de gran utilidad para la comprensión del tema sobre el que versa el presente trabajo, creemos que con el conocimiento del significado de estos conceptos ayudara al lector a conocer un poco las etapas por las que pasan la mayoría de los procedimientos administrativos.

En el segundo capítulo pretendemos trasladar al lector a conocer a la Procuraduría Federal del Consumidor desde sus antecedentes tanto en México como en otras partes del mundo, así como su evolución a lo largo de las distintas épocas de nuestro país hasta llegar a la época actual.

Por lo que hace al capítulo tercero denominado "El Procedimiento Administrativo en La Procuraduría Federal del Consumidor", se hace un bosquejo del trámite que debe realizar el Consumidor cuando pretende presentar una reclamación en contra de algún proveedor o prestador de servicios y el curso que puede o debe tomar su queja.

El capítulo cuarto se trata de dar al lector un panorama de la Legislación que se aplica en los trámites y procedimientos que se llevan a cabo en la Procuraduría Federal del Consumidor, con un comentario a cada artículo para dirigirlo un poco al lenguaje jurídico que pudiera existir en cada ley u ordenamiento aplicable.

CAPITULO I

CONCEPTOS JURÍDICOS FUNDAMENTALES

1.1. RESOLUCIONES ADMINISTRATIVAS.

Se entiende de manera indistinta como la realización final una serie de actos procesales sin importar la materia o tribunal que la emita por lo que exponemos a continuación una serie de conceptos para su mejor comprensión.

“Por medio de este concepto se ha tratado de identificar a la exteriorización de los actos procesales de los jueces y tribunales, mediante los cuales atienden a las necesidades de desarrollo del proceso ya la decisión del litigio; es decir a la amplia gama de decisiones que puede emitir el órgano jurisdiccional o administrativo”¹

Miguel de Palomar las define como:

“Determinación o fallo de la autoridad administrativa”²

En el Capítulo Décimo de la Ley Federal del Procedimiento Administrativo denominado De la Terminación en su artículo 57 fracción I, señala:

ARTICULO 57. Ponen fin al procedimiento administrativo:

I. La resolución del mismo;

Por otra parte el artículo 59 primer párrafo de la ley en cita indica:

ARTICULO 59. “La resolución que ponga fin al procedimiento decidirá todas las cuestiones planteadas por los interesados y de oficio las derivadas del mismo; en su caso, el órgano administrativo competente podrá decidir sobre las mismas, poniéndolo, previamente, en conocimiento de los interesados por un plazo no superior de diez días, para que manifiesten lo que a su derecho convenga y aporten las pruebas

¹POLANCO BRAGA, Elias. Derecho Procesal. Colegio de Profesores de Derecho Procesal Facultad de Derecho de la UNAM Biblioteca de Diccionarios jurídicos Temáticos, Volumen 4, Edit, Harla, México, 1997, p. 185

²PALOMAR, DE MIGUEL, Juan Diccionario para Juristas. Tomo II, Edit. Porrúa S.A, México 2000 p.1374-1375

que estimen convenientes”.

Se debe entender a la resolución administrativa como aquel acto que pone fin a un procedimiento de carácter administrativo, de manera expresa o presunta. En caso de existir el silencio, por parte de la autoridad competente, dado que es quien decide todas y cada una de las cuestiones planteadas por los interesados, se entiende que son resueltas en sentido negativo.

Para emitir la resolución correspondiente, la autoridad administrativa debe notificar previamente al infractor, del inicio del procedimiento y en el caso de la Procuraduría Federal del Consumidor es conocido como procedimiento por infracciones a la ley.

Según el criterio de la Procuraduría y por mandato expreso de la ley, la autoridad debe fundar y motivar su resolución, previo estudio que se haya realizado de los daños que se hubieren producido al consumidor, el carácter intencional o no de la acción u omisión constitutiva de la infracción, la gravedad de la infracción y si se trata de reincidencia o es la primera vez que el proveedor infringe la ley.

Para dar cumplimiento al procedimiento por infracciones a la ley, la Procuraduría contempla en su ley la aplicación de una multa económica, la sanción con clausura, y el arresto administrativo, las autoridades encargadas de la ejecución serán otras Instituciones de carácter público.

1.2. PARTES QUE INTEGRAN LAS RESOLUCIONES ADMINISTRATIVAS EN LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.

La resolución administrativa consta de tres partes, que de alguna manera son semejantes a una sentencia dictada por alguna autoridad judicial, siendo estas, el resultando, considerando y resolutive que en la Procuraduría del Consumidor se conoce como resultando.

1.2.1. RESULTANDO.

La Delegación actuante de donde se levanto la queja, elabora un resumen, siguiendo un orden procesal conforme se fue desarrollando la etapa del procedimiento que generalmente se establece de la siguiente manera:

- a) Fecha y Delegación en que se presento la reclamación.
- b) Hacer mención de que el proveedor fue notificado para que rindiera un informe sobre los hechos materia de la reclamación, conocido como informe de ley, haciéndose la observación de si lo presento o no.
- c) Se señala que se notificó al Proveedor para que en el termino de 10 días hábiles ofreciera, rindiera y manifestara lo que a su derecho correspondiera, así también se menciona que se otorgaron dos días para que manifestara sus alegatos, por lo que la autoridad administrativa ordena se emita la resolución correspondiente.

1.2.2. CONSIDERANDO.

En este punto se señalan los preceptos de competencia de la Procuraduría Federal de Consumidor, tomando en cuenta las constancias, circunstancias, pruebas ofrecidas y desahogadas, (es aquí en donde se hace un razonamiento lógico jurídico de todo lo acontecido durante el procedimiento administrativo).

Según criterio de la Procuraduría, el considerando es el punto esencial de la resolución administrativa, al ser la base para determinar la conducta del proveedor que infringió la Ley, esta parte puede ser estructurada de la siguiente manera:

- a) Hacer un resumen de la queja,
- b) Hacer un resumen del informe de Ley Presentado por el Proveedor,

- c) Describir en esencia lo que hace a las pruebas en las que consten los derechos y obligaciones de las partes y se asienta en que consiste el incumplimiento del proveedor (por ejemplo la operación de compraventa).

Para el caso de que no exista el incumplimiento al contrato (pudiendo ser verbal o por escrito el contrato) por parte de el proveedor, se debe de analizar el expediente y ver que el proveedor haya infringido algún precepto de la Ley Federal de Protección al Consumidor, que puede originar la sanción a imponer.

Una vez que se dejo establecida la infracción a la Ley, se debe de individualizar la sanción, adecuándola al caso concreto, tomando en cuenta la autoridad administrativa, lo que establece el artículo 132 de la Ley Federal de Protección al Consumidor que establece entre otras cosas que:

1. Se deben describen las condiciones económicas del infractor.
2. Se debe describir la intencionalidad.
3. Establecer si existe reincidencia, (El artículo 130 de la Ley antes mencionada nos indica que existe reincidencia cuando el mismo infractor incurre en 2 o más violaciones al mismo precepto, durante el transcurso de un año, contado a partir del día en que se cometió la primera infracción).
4. El perjuicio ocasionado al consumidor o a la sociedad en general.

Cumplido todo lo anterior se determina cual será la sanción que se le impondrá al infractor atendiendo los preceptos violados y los parámetros de sanción que establecen los artículos 126, 127 y 128 de la Ley Federal de Protección al Consumidor³.

³ Los artículos 126,127 y 128 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, señala las sanciones que podrá imponer la Procuraduría y de acuerdo al precepto violado de la Ley será la sanción económica, o clausura, según proceda, pudiendo imponer la Procuraduría de manera discrecional la más conveniente, de acuerdo a las circunstancias en las que se encuentre el presunto infractor.

1.2.3. RESUELVE.

En esta parte la autoridad administrativa manifiesta lo siguiente:

1. Se ordena la ejecución de la sanción pudiendo la autoridad que resuelve asentar el monto de la sanción en días de Salario Mínimo General Vigente en el Distrito Federal o en días de clausura.

Se ordena notificar el sentido de la resolución, siendo este el punto más importante, para que surta sus efectos de crear, modificar, transmitir y extinguir derechos y obligaciones, entendida como el acto por medio del cual la Administración Pública hace saber, en forma fehaciente y formal aquellos a quienes va dirigido el acto administrativo, así como sus efectos, siendo en forma personal, por correo certificado,

2. Telegrama y otros medios, aunque en la practica generalmente se hace de manera personal mediante notificador.
3. Se ordena archivar el asunto como total y definitivamente concluido.
4. Se establece quien resolvió y la firma, fundamentando el escrito de resolución con los preceptos legales correspondientes.
5. Se hacen los oficios de notificación, que generalmente se ordena se elabore uno a la autoridad ejecutora que es la Tesorería según sea la ubicación de las delegaciones de la Procuraduría Federal del consumidor ya sea en el Distrito Federal, Estado de México o alguna entidad Federativa de la República Mexicana.
6. Se notifica personalmente a las partes o por medio de su representante legal.
7. Se anexan los oficios de notificación realizados.

8. Se archiva el expediente, en el llamado archivo General De la Procuraduría Federal del Consumidor.

1.3. TIPOS DE RESOLUCIONES ADMINISTRATIVAS EN LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.

Las resoluciones que emita la Procuraduría deberán estar debidamente fundadas y motivadas con arreglo a derecho, tomando en consideración los criterios establecidos en la Ley Federal de Protección al Consumidor en el artículo 132 y en su reglamento en el siguiente orden:

- I. La condición económica del Infractor, significándose esto el capital activo que tiene el proveedor ya que no se podrá sancionar de igual manera a un locatario que a una empresa con sucursales, además de que se violaría lo establecido en la legislación respecto a la equidad, seguridad jurídica y la justicia conforme lo contempla el artículo 1º de la Ley Federal de Protección al Consumidor .
- II. El carácter intencional de la infracción, debe la autoridad tomar en cuenta siempre si se trato de un caso de fuerza mayor, descuido o imprudencia del proveedor o lo hizo con la intención de causarle al consumidor daños y perjuicios en su patrimonio o persona.
- III. Si se trata de reincidencia, considerando si es la primera vez que el proveedor comete la infracción por ignorancia o descuido.
- IV. La gravedad de la infracción, tomando en cuenta si se hizo daño a un consumidor o a un grupo, la gravedad del daño generado, el detrimento en el patrimonio del consumidor.

- V. El perjuicio causado al consumidor o a la sociedad en general, considerándola importancia del servicio o bien para el consumidor o para la sociedad, al no ser lo mismo ocasionar algún daño a un consumidor por la venta de discos compactos de música clásica y estos estén defectuosos, adquirir gas estacionario con una compañía que vende menor cantidad de lo pactado y cobra a un precio excesivo.

1.3.1. RESOLUCIÓN CON SANCIÓN.

Como se indico al principio la resolución administrativa es la que pone fin al procedimiento y es en esta etapa procesal en donde se deciden todas las cuestiones planteadas por las partes interesadas y de oficio, las que se derivan del mismo, en su caso el órgano administrativo competente determinara la aplicación de la sanción, pudiendo consistir según lo establecen los artículos 70 y 71 de la Ley Federal del Procedimiento Administrativo en:

- a) Amonestación;
- b) Multas;
- c) Multas adicionales por cada día que transcurra la infracción;
- d) Arresto hasta por 36 horas;
- e) Clausura temporal o permanente, parcial o total, y
- f) Las demás que señalen las leyes o reglamentos, así mismo se podrán duplicar por la infracción anterior, sin que el monto exceda del doble máximo.

1.3.2. RESOLUCIÓN CON SANCIÓN ECONÓMICA.

Como lo establece el artículo 125 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, las infracciones a lo dispuesto en esta ley serán sancionadas por la Procuraduría.

En el artículo 126 de la ley en cita, se establece que las infracciones a lo dispuesto por los artículos 11, 15, 16, 18,60 y demás disposiciones que no estén expresamente mencionadas en los artículos 127 y 128 serán sancionadas con multa por el equivalente por una y hasta ochocientos veces el salario mínimo general vigente en el Distrito Federal.

El artículo 127, señala entre otras cosas como sanción el equivalente de una a mil quinientas veces el salario mínimo general vigente para el Distrito Federal.

Por su parte el artículo 128 de la Ley Federal de Protección al Consumidor nos señala que: las infracciones serán sancionadas con multa por el equivalente de una y hasta dos mil quinientas veces el salario mínimo general vigente para el Distrito Federal.

Las conductas contempladas en cada uno de los artículos arriba indicados será materia de estudio y descripción en el capítulo cuarto de la presente investigación denominado Legislación Jurídica aplicable.

1.3.3. RESOLUCIÓN CON CLAUSURA.

Según lo establecido por el artículo 128 segundo párrafo de la Ley Federal de Protección al Consumidor que a la letra dice:

“En casos particularmente graves, la Procuraduría podrá sancionar con clausura del establecimiento hasta por 15 días. En tratándose de alimentos básicos, sujetos a precios máximos, proceder dicha clausura, previa notificación al presunto infractor, concediéndole un plazo de veinticuatro horas para que manifieste lo que a su derecho convenga”.

Como podemos observar la Procuraduría tiene esta facultad cuando se trate de situaciones y casos verdaderamente graves, como por ejemplo: en las tiendas de abarrotes suban el kilo de azúcar, huevo, o productos de la canasta básica y que como es lógico están sujetos a un precio máximo al público o consumidor, también aplicara para el caso de que se pretenda condicionar la venta.

Sin embargo en la practica pocas veces se Clausura el lugar o establecimiento que presuntamente cometi6 alguna infracci6n a la Ley Federal de Protecci6n al Consumidor

1.3.4. RESOLUCI6N CON ARRESTO ADMINISTRATIVO.

Al respecto la Ley Federal del Procedimiento administrativo establece de manera general entre otras cosas en su art6culo 75 lo siguiente:

“Las autoridades competentes har6n uso de las medidas legales necesarias, incluyendo el auxilio de la fuerza p6blica, para lograr la ejecuci6n de las sanciones y medidas de seguridad que procedan”.

Raz6n por la cual en la practica la Procuradur6a Federal del Consumidor, pide el auxilio de la fuerza p6blica cuando un proveedor se niega a dar una posible soluci6n al conflicto o a recibir la notificaci6n.

1.3.5. RESOLUCI6N SIN SANCI6N.

Se entiende que no hay sancion, toda vez que la autoridad administrativa no encontr6 alguna violaci6n por parte del proveedor y es el consumidor quien ha dejado de cumplir con las obligaciones pactadas por lo que para mejor ilustraci6n establecemos el siguiente ejemplo:

Un consumidor adquiere v6a telef6nica una colecci6n de discos compactos con cargo a su tarjeta de cr6dito, mencion6ndole el proveedor tanto en sus comerciales como verbalmente al

momento de levantar el pedido, que se trata de una colección de continuidad y que mes a mes recibirá un disco compacto con cargo a su tarjeta de crédito y para el caso de que el consumidor decida no adquirir los subsecuentes discos, tendrá que llamar al centro de atención a clientes para cancelar su continuidad, sin embargo el consumidor recibe los discos, pero en el momento de que llega su estado de cuenta bancario desconoce los cargos por parte de el proveedor con su banco y además presenta una queja en la Procuraduría Federal del Consumidor, alegando que los productos no los ordeno, son de baja calidad y la publicidad es engañosa y que induce al error, finalmente en la audiencia de conciliación no se puede llegar a un arreglo debido a que el consumidor tiene los discos y están abiertos, (en la factura se establece claramente que en producto abierto no hay devolución), desconoció el cargo por el importe de los discos con su banco, el banco a su vez le retira el dinero cobrado al proveedor, por lo que la Procuraduría determina que no existe ninguna violación a la ley y que el consumidor esta actuando de mala fe, con alevosía y ventaja, y esta incumpliendo con lo pactado.

1.4. JUSTICIA ADMINISTRATIVA.

El diccionario la define como: "La que se hace para efectos administrativos o políticos".⁴

El termino "justicia administrativa" es comúnmente confundido y sustituido por otros. Según la opinión de José Vázquez Alfaro⁵, razón por la cual dicho autor cita a diferentes doctrinarios para explicar el concepto de justicia administrativa.

José Gascón y Marín Considera que:

"La Justicia Administrativa consiste en el establecimiento legal de garantías jurisdiccionales conferidas al particular y ante el abuso de poder de la autoridad.; puede significar una especialización de la función jurisdiccional en razón de la materia, como significar una

⁴ PALOMAR DE MIGUEL, op cit, p. 887

⁵ VÁZQUEZ ALFARO, José Luis. Evolución y Perspectiva de los órganos de Justicia Administrativa en el Ordenamiento Mexicano. Justicia Administrativa. Edit. UNAM, Instituto de Investigaciones Jurídicas, México, 1990, p.25

jurisdicción especial derivada de la especialización por razón de quienes ejercen la función jurisdiccional dentro de la administración.⁶

Antonio Carrillo Flores para este autor la expresión contencioso administrativo significa:

"Tanto a la justicia administrativa como a otros fenómenos ajenos a ella, que se refiere a la intervención jurisdiccional que tiene como materia o antecedente una acción administrativa, pero que no se desarrolla por órganos de administración activa, sino por órganos que frente a la administración han alcanzado la autonomía indispensable para ser considerados como tribunales.⁷"

Andrés Serra Rojas al abordar la noción de justicia administrativa hace referencia al "conjunto de principios y procedimientos que establecen recursos y garantías para defensa de los particulares"⁸

Héctor Fix -Zamudio nos señala que:

"La Justicia Administrativa es el género en el que se comprenden todos los instrumentos que los diversos ordenamientos han establecidos para la defensa tanto de los derechos subjetivos como de los intereses legítimos de los administrados frente a la actividad de la administración."⁹

Rafael Martínez I. Morales Señala que:

"Estamos en presencia de justicia administrativa, cuando un órgano administrativo resuelve un conflicto que implica a un derecho subjetivo. En la justicia administrativa se encuentran agrupados los

⁶ GASCON Y MARÍN, José. Tratado de Derecho Administrativo en VAZQUEZ ALFARO, José Luis. Evolución y Perspectiva de los órganos de Justicia Administrativa en el Ordenamiento Mexicano. Justicia Administrativa Edit UNAM, Instituto de Investigaciones Jurídicas, México, 1990, p.25

⁷ CARRILLO FLORES ANTONIO en VAZQUEZ ALFARO, José Luis. Evolución y Perspectiva de los órganos de Justicia Administrativa en el Ordenamiento Mexicano. Justicia Administrativa Edit. UNAM, Instituto de Investigaciones Jurídicas, México, 1990, p.25

⁸ SERRA ROJAS, Andres. Derecho Administrativo. p.581 en VÁZQUEZ ALFARO José Luis Evolución y Perspectiva de los órganos de Justicia Administrativa en el Ordenamiento Mexicano. Justicia Administrativa Edit. UNAM, Instituto de Investigaciones Jurídicas, México, 1990, p 25.

⁹ HÉCTOR FIX en ZAMUDIO VÁZQUEZ ALFARO, José Luis Evolución y Perspectivas de los Órganos de Justicia Administrativa en Ordenamiento Mexicano. Justicia Administrativa Edit UNAM Instituto de Investigaciones Jurídicas, México, 1990, p. 149

medios con los que cuenta el particular para el control de legalidad de la administración pública, así como algunas actividades parajurisdiccionales que realiza la Administración Pública Federal¹⁰.

Para Martínez I. Morales, la materia administrativa se divide en dos grandes partes:

1. La acción administrativa y
2. El control de la administración pública.

Según este autor una vez entendidos estos conceptos los administrados tendremos total conocimiento de los órganos de defensa con los que contamos, así como los sistemas de control de la administración pública para hacer valer algún derecho que como administrados se nos ha violado, transgredido o afectado.

Por lo que Martínez I. Morales señala que:

“Los sistemas de control, son mecanismos puestos al alcance de los administrados por cuyo medio pueden obligar a los órganos del poder ejecutivo a actuar conforme al orden jurídico, en asuntos que les afecten. El actuar de la administración pública esta, totalmente sometido al derecho; es decirle principio de legalidad norma a toda actividad de la administración pública”¹¹.

Cuando la autoridad no se conduce conforme a la ley, o al menos, así lo cree el particular, deben existir medios al alcance de éste para que la administración retome el camino legal.

Los sistemas de control que encuentra Rafael Martínez I. Morales son:

1. Control Legislativo.
2. Control Judicial, y
3. Autocontrol.¹²

¹⁰ MARTÍNEZ MORALES, Rafael I. Derecho Administrativo, Diccionario Jurídicas Temáticos, Volumen 3, Edit. Harla, México, 1997, p. 149

¹¹ Idem

¹² Idem

Por otra parte Luis Humberto Delgadillo Gutiérrez y Manuel Lucero Espinosa señalan que:

"El termino justicia administrativa no ha tenido una aceptación plena en el mundo jurídico, quizá por que se le han asignado diferentes significados; ya que algunos mas que considerarla como un medio la identifican como un fin de los medios de defensa de los particulares. Sin embargo, para fines del estudio de la materia administrativa, la justicia administrativa será considerada como un medio cuando nos referimos a los diferentes procedimientos de que dispone el administrado para hacer que la Administración Pública ajuste su actuación al Derecho, y como un fin al referimos al propósito de alcanzar el correcto ejercicio del poder público, en el ámbito administrativo"¹³.

La legalidad que debe imperar en la actuación de la administración se manifiesta a través del mandato restablecido en la nomina en el sentido de que todo acto de autoridad debe estar fundado y motivado; es decir, que tenga el soporte jurídico suficiente que, como competencia, faculte la actuación del órgano, además debe estar sustentado en las consideraciones que exprese la autoridad y que justifiquen su actuación. Por otra parte, también se deriva del mandato de que sólo se puede privar de los derechos a una persona después de haberle dado oportunidad de que ponga lo que a su derecho convenga, que ofrezca pruebas y que, finalmente resulte responsable.

Así tenemos las garantías de debido proceso y de legalidad a que se refieren los artículos 14 y 16 Constitucionales, en razón de los cuales:

Nadie puede ser privado de la vida, de la libertad o de sus propiedades, posesiones derechos, sino mediante juicio seguido ante los tribunales previamente establecidos, en el que se cumplan las formalidades esenciales del procedimiento y conforme a las leyes expedidas con anterioridad al hecho.

y además que:

Nadie puede ser molestado en su persona, familia, domicilio, papeles o posesiones, sino en virtud de mandamiento escrito de autoridad competente, que funde y motive la causa legal del procedimiento.

¹³ DELGADILLO GUTIERREZ, Luis Humberto y LUCERO ESPINOZA, Manuel. Elementos de Derecho Administrativo Segundo Curso, Edit. Limusa, México, 1989, p. 181 -183

Conforme a las disposiciones constitucionales transcritas, que son de aplicación a todo tipo de autoridad que, pueda emitir actos de molestia o de privación de derechos, el ejercicio del poder administrativo queda sujeto a este mandato, por lo que cualquier acto que lo viole puede ser combatido por los particulares ante los órganos que constituyen el Poder Judicial.

Sin embargo, el sistema jurídico a establecido algunos medios de control previos a los procedimientos judiciales, con el fin de liberal de carga a los tribunales. Por esta razón existen tanto los recursos administrativos, como los juicios ante los tribunales de naturaleza administrativa, con procedimientos que las propias leyes establecen.

Por tanto, aunque los particulares tienen derecho a la legalidad de la actuación de la Administración Pública, es fundamental precisar que este derecho sólo da lugar a la iniciación de un procedimiento cuando la propia ley establece la vía de defensa y de otra manera, el simple interés del particular, cuando no es protegido por la norma a través de una vía establecida a favor del particular para que exija el respeto a su derecho, solo constituye un interés simple, no jurídico, y por lo tanto no es un derecho subjetivo.

Pueden existir algunos casos en que no obstante que la ley no otorga un derecho subjetivo, sí reconoce la posibilidad de que el particular afectado en su interés, aunque no es su derecho, promueve algún medio de defensa, por lo que a ese derecho la doctrina le ha llamado derecho reflejado o interés legítimo.

De esta manera, se establecen diferentes vías para la defensa de los Particulares; en principio, en sede administrativa con el fin de que la autoridad ejerza un -auto-control- de sus propias resoluciones, y posteriormente un medio de defensa ante los órganos jurisdiccionales para dirimir las controversias que genere con su actuación. Por todo lo anteriormente expuesto podemos concluir que La Justicia Administrativa es:

Una obligación que tiene el Estado de proporcionar Seguridad Jurídica al gobernado, utilizado como un medio de defensa del particular para impugnar todos los actos que considere que le han generado algún daño en su persona, patrimonio o derechos. Dicha

Justicia Administrativa, tiene que ser eficaz y conforme a Derecho, respetando los lineamientos y Procedimientos Administrativos contemplados en la Legislación Mexicana Vigente según el caso concreto.

1.5. TRIBUNAL ADMINISTRATIVO

Doctrinalmente se define como: "Cualquiera de los establecidos en la jurisdicción contencioso administrativa"¹⁴.

Agustín Gordillo nos dice que:

"Es todo organismo que al margen de su adscripción formal dentro de la administración o del poder judicial esta dotado de autonomía y por tanto, puede resolver en forma imparcial y supla partes, una controversia o litigio de carácter administrativo"¹⁵.

Rafael I. Martínez Morales nos indica que

"La administración pública realiza función jurisdiccional con ciertas limitantes, al resolver controversias entre particulares; Esto es, no esta dirimiendo controversias entre ellas y algún gobernante que impugne su actuación, sino que estamos en presencia de una verdadero excepción al principio de la división de poderes.

Se ha discutido mucho la constitucionalidad y conveniencia de los tribunales de la administración; sin embargo, son una realidad en el derecho administrativo. Se señalan los fueros como el antecedente de estos órganos. Son llamados, también jurisdicciones administrativas especiales y órganos parajurisdiccionales; estas denominaciones son mas afortunadamente que la usual utilizada en el rubro de este punto; no obstante y a pesar de la confusión con el contencioso administrativo, son generalmente conocidos como tribunales de la administración"¹⁶.

¹⁴ PALOMAR, DE MIGUEL, op cit p. 1576

¹⁵ AGUSTÍN GORDILLO. Tribunales Administrativos, p.57 apud VÁZQUEZ ALFARO, José Luis. Evolución y Perspectiva de los Órganos de Justicia Administrativa en el Ordenamiento Mexicano, Edit. UNAM, Instituto de Investigaciones Jurídicas, México, 1990,p.28

¹⁶ MARTÍNEZ I. MORALES, op cit..p. 259

En nuestra opinión los tribunales administrativos en México, resultan insuficientes para abarcar la gran demanda de la ciudadanía, si bien es cierto que se dice que estos son los tribunales menos viciados de corrupción también lo es que no con ello significa que la justicia que se imparte en estos sea rápida y expedita tal y como lo manda nuestra Carta Magna. Sin embargo, sólo nos queda pensar que dadas las grandes necesidades de nuestro país, se logre de manera paulatina acabar con el problema de pérdida de tiempo y rezago de asuntos en estos tribunales.

1.6. PROCESO ADMINISTRATIVO.

El diccionario para juristas lo define como: "El de carácter gubernativo cuando se contradicen, ante ella misma y para su rectificación o anulación, medidas de la administración Pública"¹⁷

Como es de observarse la definición en cita no es muy clara y esta demasiado confusa razón por la cual citamos a los siguiente autores:

Jesús González Pérez indica al respecto que se puede definir al proceso administrativo:

"Como la serie o sucesión de actos que tienden a la actuación de una pretensión fundada en normas de derecho administrativo por órganos de la jurisdicción especial contencioso-administrativa"¹⁸.

Lo que nos lleva a pensar que el proceso administrativo, "Comprende la serie de actos a través de los cuales se realiza la función jurisdiccional en materia administrativa"¹⁹.

¹⁷ PALOMAR, DE MIGUEL, op cit. p-1253

¹⁸ GONZÁLEZ PÉREZ, Jesús, Derecho Procesal Administrativo, tomo I en VÁZQUEZ ALFARO, José Luis Evolución y Perspectivas de los Órganos de Justicia Administrativa en el Ordenamiento Mexicano, Edit. UNAM, Instituto de Investigaciones Jurídicas, México, 1990, p.19

¹⁹ VÁZQUEZ, ALFARO, op cit, p 29

Martínez I. Morales indica que:

"Un proceso puede calificarse de administrativo, cuando concurren cualquiera de las dos circunstancias siguientes:

1. Que una de las partes en la controversia sea la administración pública, o que

2. El que resuelve la controversia sea un órgano de la propia administración pública.

Además de que según este autor en la doctrina existe una tendencia mayoritaria orientada a reservar la expresión proceso administrativo,

para aquel que se sigue ante tribunales contencioso administrativos y en los cuales es parte, desde luego, la administración pública"²⁰.

Para Miguel Acosta Romero: se define como:

"El conjunto de actos realizados conforme a determinadas normas., que tienen unidad entre sí y buscan una finalidad, que es la resolución de un conflicto, la restauración de un derecho, o resolver una controversia preestablecida, mediante una sentencia"²¹.

Como es de observarse este autor define al proceso administrativo en base a lo ya establecido por el Derecho Procesal Civil, pero es claro que es más fácil su comprensión si lo observamos desde esta perspectiva, por lo que podemos concluir que el proceso administrativo es una serie de pasos concatenados que llevan a un fin y en materia administrativa esta es la resolución que emite la autoridad.

1.7. PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO.

El diccionario jurídico mexicano lo define:

"Es el medio o vía legal de realización de actos que en forma directa o indirecta concurren en la producción definitiva de los actos administrativos en la esfera de la administración, quedan incluidos

²⁰ MARTINEZ, I MORALES, op cit. p 200

²¹ ACOSTA ROMERO, Miguel Teoría General del Derecho Administrativo Primer Curso. 14 Edit. Porrúa S.A., México 1999, p 887

en este concepto los de producción, ejecución, autocontrol e impugnación de los actos administrativos y todos aquellos cuya intervención se traduce en dar definitividad a la conducta administrativa²².

Gabino Fraga en su clásico Derecho Administrativo dice que: "Es el conjunto de formalidades y actos que preceden y preparan el acto administrativo"²³.

Andrés Serra Rojas señala:

"El procedimiento administrativo esta constituido por un conjunto de tramites y formalidades ordenadas y metodizadas en las leyes administrativas que determinan los requisitos previos que preceden el acto administrativo, como son necesarios para su perfeccionamiento y condicionan su validez, al mismo tiempo que para la realización de un fin"

Otros autores extranjeros son coincidentes en el concepto de procedimiento administrativo; López Nieto y Malla Francisco lo definen como, "el cauce legal que los órganos de la administración se ven obligados a seguir en la realización de sus funciones y dentro de su competencia respectiva, para producir los actos administrativos"²⁴.

El diccionario para juristas lo define de manera mas sencilla señalando que el procedimiento administrativo es: "Aquel que se sigue ante los organismos dependientes del poder ejecutivo, y no ante la jurisdicción judicial, aunque sus resoluciones sean generalmente impugnables ante esta"²⁵

Por lo que para mayor entendimiento se exponen a diferentes autores considerados como clásicos y su acepción del concepto en comento.

²² Diccionario Jurídico Mexicano. Instituto de investigaciones Jurídicas. 13ª. Edición Edit Porrúa, UNAM 1999. P.2558

²³ FRAGA, Gabino en Diccionario Jurídico Mexicano. Instituto de investigaciones Jurídicas. 13ª. Edición. Edit. Porrúa, UNAM 1999. P.2558

²⁴ Diccionario Jurídico Mexicano. Instituto de investigaciones Jurídicas. 13ª.edición. Edit. Porrúa, UNAM 1999. P 2558

²⁵ PALOMAR, DE MIGUEL., op cit p. 125

Rafael Martínez I. Morales nos señala que:

"El procedimiento administrativo es la serie coordinada de medidas tendientes a producir y ejecutar un acto administrativo.

Teniendo como características las siguientes:

1. Legalidad: Debe ser previsto o permitido en la ley, dentro de la competencia del órgano;

2. Eficiencia: Que logre producir o ejecutar adecuadamente el acto;

3. Gratuidad: Generalmente existirá esta nota, salvo se trate de servicios públicos o actividad registral;

4. Publicidad: Es decir, no existen los procedimientos secretos excepto en asuntos de seguridad nacional, diplomáticos o en que por razones morales deba mantenerse reserva;

5. Agilidad: Aunque en la práctica ocurre casi siempre que los trámites administrativos marchan con lentitud, todos los movimientos de reforma administrativa tienden a darles rapidez;

6. Equidad: Ha de observarse el principio in dubio pro actione; esto es, que el procedimiento debe tender a lograr el resultado más favorable al administrado o particular, y

7. Requisitos del procedimiento: Deben estar contenidos en Ley o disposición reglamentaria y ser técnicamente idóneos para emitir o ejecutar el acto. Dado que no existe en México un código o ley que regule de manera unificada los procedimientos administrativos sino de manera parcial, se estará a lo previsto en cada caso, y siempre actuando lo que la Constitución Federal prevé respecto a procedimiento. Administrativo.

Las formalidades o requisitos que la Constitución Política señala, aplicables al procedimiento externo, son prácticamente las mismas que se establecen en el acto administrativo: forma escrita, competencia del órgano, fundamentación, motivación, no retroactividad, no dejar en estado de indefensión al gobernado y efectuarse conforme a la ley"²⁶.

Por otro lado Gabino Fraga nos indica que:

"El acto administrativo requiere normalmente para su formación estar procedido por una serie de formalidades y otros actos intermedios que dan al autor del propio acto la ilustración e

²⁶ MARTINEZ, I MORALES, op cit p. 197-198

información necesarias para guiar su decisión al mismo tiempo que constituyen una garantía de que la resolución se dicta, no de un modo arbitrario, sino de acuerdo con las normas legales.

Ese conjunto de formalidades y actos que preceden y preparan el acto Administrativo es lo que constituye el procedimiento administrativo.

Es cierto que no en todos los casos la función administrativa afecta a los particulares, ya que dentro de ella quedan comprendidas múltiples actividades de orden material o bien actividades jurídicas que no tienen carácter imperativo, como son las relacionadas con la gestión de parte del patrimonio del Estado; pero, en realidad estas actividades solo exigen procedimientos de carácter técnico que no interesan directamente al derecho, o bien sólo tienen trascendencia en el dominio de éste dentro de la esfera de la propia Administración, y aunque en ambos casos no puede negarse que la autoridad está obligada a seguir ciertas normas, su actuación no suscita problemas de interés legal especial, el procedimiento adquiere una importancia grande cuando el acto que se va a realizar tiene un carácter imperativo y afecta situaciones jurídicas de los particulares. en tales casos, el derecho positivo ha adoptado estas tres posiciones: o bien no ha regulado ningún procedimiento, o bien se ha inspirado en los principios del procedimiento judicial, en fin, ha organizado un procedimiento diferenciado del procedimiento judicial.

La primera posición, o sea la falta de regulación de procedimiento, es un fenómeno muy explicable dentro del derecho administrativo pues en él ha ocurrido que, a diferencia de otras ramas del Derecho tan bien elaboradas ya como la del derecho civil, la legislación positiva se ha conformado con establecer el derecho sustantivo, omitiendo la regulación de las vías que conducen a la producción del acto administrativo correspondiente, tanto la imprecisión que todavía existe en las nociones del derecho administrativo como por la circunstancia de que, en nuestro régimen legal, los principios constitucionales predominantemente liberales que rigieron con la Constitución de 1857 reducían las intervenciones del Estado en la vida de los particulares a un grado en que no era muy sensible la falta de reglas del procedimiento administrativo.

La segunda posición, o sea la del procedimiento administrativo inspirado en el procedimiento judicial constituye una clara tendencia de los administrados, quienes desearían que en todos los casos la autoridad observara fielmente todos y cada una de las formalidades tutelares del procedimiento judicial.

Finalmente, la última posición adoptada por nuestro régimen legal consiste, en organizar procedimientos especiales adecuados al acto que ha de realizarse, separándose de los moldes del procedimiento judicial ordinario. Esta posición ha obedecido, a la necesidad de acomodar la manera de actuar de la Administración a las necesidades que ella tiene que satisfacer, reconociendo, así que el procedimiento

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

para ser útil y eficaz debe ser impuesto por los objetivos especiales de la actividad administrativa.

Sin embargo, con la rápida multiplicación de las intervenciones estatales se viene acentuando la necesidad de un ordenamiento general que sin excluir algunos procedimientos especiales sirva también como legislación supletoria, en materia de personalidad, de notificaciones, forma de computar los términos legales, audiencia de las partes, medios de prueba y de impugnación, silencio administrativo, etc.²⁷

Acosta Romero lo define como:

“Un conjunto de actos, realizados conforme a ciertas normas para producir un acto, es todo el conjunto de actos señalados en la ley, para la producción del acto administrativo (procedimiento previo), así como la ejecución voluntaria y la ejecución forzosa, ya sean internas o externas.

Este autor además hace una clasificación del procedimiento administrativo como sigue:

a) Procedimiento Interno y Externo: Este se da en todo el conjunto de actos que realiza la Administración, en su ámbito meramente de gestión administrativa entre sus órganos, sin interferir en la esfera de los particulares y podrá ser a su vez previo, si es anterior a una decisión, o resolución y posterior de ejecución, que también puede ser interno o externo. El Procedimiento Externo: Será aquel que interfiera la esfera jurídica de los particulares en mayor o menor grado.

b) Procedimiento Previo y De Ejecución: Hay actos administrativos que sí requieren procedimiento previo por ejemplo, la expropiación en la que se necesita que se hagan estudios urbanísticos y económicos, etc., para determinar su conveniencia. Cuando el acto administrativo no se cumple voluntariamente, viene el procedimiento posterior que es la ejecución. Desde luego hay actos que implican un procedimiento de ejecución en el que no haya que utilizar la compulsión, por ejemplo los contratos administrativos, donde no hay compulsión o coacción del Estado por su ejecución, a menos de que el contratista incurra en incumplimiento.

c) Procedimiento de Oficio y A Petición de Parte: Será de oficio, o vinculado, aquel procedimiento que lleven a cabo las autoridades en cumplimiento de sus obligaciones. A petición de parte es aquel que requiere el impulso del particular para la expedición de un acto administrativo, o para la ejecución de ese acto²⁸.

²⁷ FRAGA, Gabino Derecho Administrativo. 343 edit, Porrúa, S.A., México, 1996, p 254-257

²⁸ ACOSTA, ROMERO, Op cit, p.886-888

De las definiciones anteriores, podemos concluir que el procedimiento administrativo es el conjunto de tramites y formalidades ordenadas en las leyes que deben de realizarse para que se produzcan los actos administrativos, para que estos sean ejecutados, voluntariamente o de manera forzosa teniendo como características la de legalidad, eficiencia, gratitud, publicidad, agilidad y equidad.

1.8. SANCIONES ADMINISTRATIVAS.

El diccionario Jurídico Mexicano las define como:

“Sanción administrativa es el castigo que impone las autoridades administrativas a los infractores de la ley administrativa.

Presupone la existencia de un acto ilícito, siendo que la oposición o infracción de un ordenamiento jurídico administrativo.

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

Dentro del mismo concepto que proporciona el diccionario encontramos la de Garrido Falla quien define a la sanción administrativa no como castigo, sino como marcha precisamente porque la obligación no se ha cumplido y la distingue de la coacción que se encamina al cumplimiento de lo ordenado contra la voluntad del obligado a ello. Montoro Puerto entiende a la sanción administrativa también como un medio represivo y llega a una definición formal: En el ejercicio de la potestad sancionadora impone la administración sanciones que ya solamente por el hecho de emanar de ella han de merecer el calificativo de sanciones administrativas²⁹

Rafael I. Martínez Morales señala que:

“La sanción administrativa es una potestad sancionadora de la administración publica basando su afirmación en lo que indica el artículo 21 constitucional que reza entre otras cosas: compete a la autoridad administrativa la aplicación de sanciones por infracciones o reglamentos gubernativos y de policía”³⁰.

²⁹ DICCIONARIO JURÍDICO MEXICANO op cit.p.2872

³⁰ MARTÍNEZ, I. MORALES, op cit. p.222

Complementa esta idea lo señalado por el artículo 89, fracción I de la Constitución, que faculta y obliga al Presidente de la República a ejecutar las leyes, lo que no sería posible sin el poder sancionador.

Vienen a confirmar esta tesis los artículos 22 y 109, constitucionales, al indicar, el primero, que no será confiscación aplicar los bienes del infractor para el pago de impuestos o multas y el segundo, que ordena la imposición de sanciones administrativas a los servidores públicos por actos u omisiones que atentan contra la legalidad que deben observar en el desempeño de sus cargos.

De la lectura del artículo 21 Constitucional Federal, aparentemente, se desprende una gran limitante a la potestad sancionadora de la administración pública, al señalar que ésta solo podrá consistir en imponer multa o arresto hasta por 36 horas, con lo que deja fuera de los medios de acción del poder ejecutivo a la clausura, el decomiso y la cancelación de licencias que son tipos de sanciones comúnmente utilizados por el derecho mexicano.

Al respecto la Suprema Corte de Justicia de la Nación ha dicho que el artículo no pretende limitar las clases de sanciones, sino únicamente separar la competencia en materia de ilícitos; lo penal le debe corresponder al poder judicial y las infracciones administrativas al poder ejecutivo.

Luego entonces Martínez I. Morales señala que:

"Se debe entender como sanciones administrativas, aquellas consecuencias represivas de un ilícito, previstas en disposiciones jurídicas y cuya imposición le corresponde a la autoridad administrativa.

Según su ámbito de aplicación, tenemos sanciones mediante las cuales la administración pública protege su organización y orden internos, es decir su buen funcionamiento; y las que utiliza para garantizar el orden social.

Todo sistema de sanciones administrativas, debe tender a hacer justos los procedimientos y la facultad sancionadora del poder ejecutivo.

La finalidad de la sanción, como la de la pena, sigue siendo objeto de un no resuelto debate: castigo, venganza, ejemplaridad, desalentar la imitación, atemorizar, indemnizar, proteger el interés público, reeducar, etcétera.

Es decir mientras no se efectúe una adecuada sistematización y sanciones administrativas no se lograra alcanzar un ámbito jurídico en el que impere la equidad³¹.

Por lo que hace a las sanciones administrativas cabe aclarar que la Procuraduría Federal del Consumidor, en nuestra opinión, es la autoridad administrativa que más ejerce esta función y lamentablemente en la mayoría de los casos al imponer alguna multa lo hace sin tomar en cuenta la condición económica del proveedor, si es reincidente o no y quizás tampoco el costo del bien o producto, lo que genera un daño severo en el patrimonio del proveedor tratándose sobre todo de proveedores personas físicas o micro y pequeñas empresas, por lo que sería muy conveniente exhortar a la autoridad a que analice más detalladamente esta situación para beneficio tanto del consumidor como del proveedor, ya que de esta manera los proveedores procurarían dar mejores soluciones a las reclamaciones de los consumidores y ambos se verían beneficiados y satisfechos con los servicios que proporciona la Procuraduría Federal del Consumidor.

1.9. RECURSOS ADMINISTRATIVOS.

El diccionario jurídico mexicano otorga el siguiente concepto:

“Es la denominación que la ley da a los procedimientos de impugnación de los actos administrativos, a fin de que los administrados defiendan sus derechos o intereses jurídicos ante la administración, generadora de los actos impugnados. Siempre deben estar previstos en la ley, no pueden en consecuencia tener ese carácter las secuelas o practicas de instancias que se pretenden y tramiten ante las autoridades administrativas si aquella no las autoriza como medios de impugnación”³²

³¹ Ibidem

³² DICCIONARIO JURÍDICO MEXICANO op. cit. p. 2709

De los diversos conceptos de recurso administrativo que la doctrina registra, merece cita especial el de Gabino Fraga, que dice:

"Es un medio legal de que dispone el particular, afectado en sus derechos intereses por un acto administrativo determinado para obtener en los términos legales, de la autoridad administrativa una revisión del propio acto, a fin de que dicha autoridad lo revoque, lo anule o lo reforme en caso de encontrar comprobada la ilegalidad y la inoportunidad del mismo."³³

El diccionario jurídico para juristas lo define como:

"Cada uno de los que particulares pueden interponer contra las resoluciones administrativas y ante los propios organismos de la Administración"³⁴.

Martínez I. Morales nos señala:

"El recurso administrativo es la posibilidad que tienen la administración pública de reconocer, corrigiéndolo, un error de su actuación, y lo hará en virtud de una petición del particular en ese sentido; petición que tiene su origen primario en el Artículo 8º de la Constitución.

La administración pública en esta figura no actúa como parte dentro de un proceso, sino que únicamente va a intervenir para revisar (modificándolo, anulándolo o confirmando) algún acto que el particular ha considerado ilegal o inoportuno.

Puede definirse al recurso administrativo como el medio de defensa establecido en la ley, a favor de los gobernados para la administración pública revise un acto administrativo que ellos consideran ilegal, quedando aquella obligada a anularlo, modificarlo o confirmarlo"³⁵

Para Héctor Fix Zamudio, "Es un derecho de impugnación que se tramita a través de un procedimiento, y que se traduce en una resolución que también tiene el carácter de acto administrativo"³⁶.

³³ DICCIONARIO JURIDICO MEXICANO op. cit. p. 2710

³⁴ PALOMAR DE MIGUEL, Tomo II Op. cit. p.133

³⁵ MARTINEZ I. MORALES, op cit p. 208

³⁶ ZAMUDIO FIX, Hector, en Martínez, Op cit 208.

Andrés Serra Rojas lo define de la siguiente manera:

"Es un medio ordinario de impugnación y directo de defensa legal que tiene los gobernados afectados, en contra de un acto administrativo que lesione su esfera jurídica de derechos o intereses, ante la propia autoridad que lo dictó, el superior jerárquico u otro órgano administrativo, para que lo revoque, anule, reforme o modifique, una vez comprobada la ilegalidad o inoportunidad del acto, restableciendo el orden jurídico violado, en forma económica, sin tener que agotar un procedimiento jurisdiccional"³⁷.

Jiménez Carrasco establece:

"Puede afirmarse que el objeto de la existencia de los recursos es obtener de la autoridad la revisión de sus actos y la finalidad de revocación, anulación, modificación o confirmación de los mismos mediante un análisis de la legalidad del procedimiento y contenido"

Los recursos administrativos forman parte del procedimiento administrativo, su resolución es administrativa.

Para Serra Rojas los elementos del recurso administrativo Serán:

"Los elementos necesarios o constitutivos del recurso administrativo, son los siguientes, los cuales deben ser contenidos en la Ley:

1. Una resolución administrativa base para la impugnación por medio del recurso que puede o no agotar la vía administrativa;
2. Ella debe afectar o lesionar un interés o un derecho del particular; con el recurso éste colabora con la Administración Pública en mantener la legitimidad;
3. La propia autoridad administrativa o el superior jerárquico ante el cual se interpone el recurso;
4. Un plazo para la interposición del recurso;
5. Determinados requisitos de forma para proteger principalmente el interés general; la expresión de agravios no se precisa, salvo que lo ordene la ley;
6. Un procedimiento adecuado con señalamiento de pruebas, para sustanciarlo como garantía lógica necesaria para estimar la legalidad

³⁷ SERRA ROJAS, Andres, Derecho Administrativo Segundo Curso, Edit. Porrúa S.A. p. 727-729

del acto; y

7. La obligación que tiene la autoridad administrativa de dictar una nueva resolución en cuanto al fondo. Esta resolución puede comprender la revocación, modificación, del acto impugnado, así como su ratificación o confirmación, o la eliminación del recurso intentado.

A los elementos que la ley debe regular para el establecimiento de un recurso, se agregan aquellos elementos que sean necesarios para proteger el interés del fisco, u otros de interés general, sociales o del estado.

El recurso administrativo no existe si no se ha consignado expresamente en la ley. nuestras leyes administrativas no siempre se ajustan a los elementos indicados.³⁸

Para los jurista Luis Humberto Delgadillo Gutiérrez y Manuel Lucero Espinosa los recursos administrativos: "Constituyen una pretensión del gobernado en contra de un acto administrativo, mediante un procedimiento establecido en la ley"³⁹.

La tramitación de este medio de defensa requiere la instancia del particular que ponga en movimiento el aparato administrativo de revisión, puesto que la autoridad por sí sola no puede tramitarlo y en caso de que lo hiciera estaríamos en presencia, no de un recurso, sino del ejercicio de uno de los poderes que implica la relación jerárquica: el poder de revisión de los actos de los inferiores jerárquicos. Por otra parte, la autoridad revisora no tendría la obligación de pronunciarse, puesto que el ejercicio del poder de revisión es de carácter discrecional, por lo que, si no existe la instancia del particular, no puede tramitarse recurso administrativo alguno.

El segundo de los elementos esenciales está constituido por la existencia de un acto administrativo que sea materia del recurso, de no existir resultaría improcedente la instancia del particular. Además, resulta necesario precisar que este acto debe reunir dos características: ser definitivo y afectar los intereses jurídicos del recurrente.

³⁸ SERRA ROJAS, Andres. Derecho Administrativo Segundo Curso, Edit. Porrúa, S.A. p. 727

³⁹ DELGADILLO GUTIERREZ Y LUCERO ESPINOSA, Op cit p. 184-185

Un acto es definitivo en la esfera administrativa cuando la autoridad por sí misma, ya no puede modificarlo, por lo que debe producir sus efectos dada la naturaleza ejecutiva que le es característica. Cuando se trata de actos que conforme a las leyes que se encuentran sujetos a la revisión de oficio, como en el caso de las resoluciones arancelarias en materia de aduanas, o órgano, el recurso en los pliegos de responsabilidades que deben ser revisados por otro administrativo sólo procederá en contra de la resolución que emita.

Por otra parte, el acto administrativo afecta los intereses jurídicos del recurrente cuando, dirigido en forma personal al particular, lesiona un derecho subjetivo del gobernado. Dicho de otra forma, si el acto es general o impersonal, o no causa un agravio jurídico, no existirá interés jurídico y por lo tanto el recurso resultará improcedente.

Finalmente tenemos que el tercero de los elementos esenciales, previsión en la ley, hace indispensable que la norma legal establezca la existencia de esta vía, aunque no regule los pasos que integran el procedimiento, en todo caso se aplicara supletoriamente el Código Federal de Procedimientos Civiles.

La existencia de este requisito excluye de nuestro ámbito las llamadas reconsideraciones, que no pueden constituir recurso toda vez que si éste no está previsto, la autoridad no tendrá la obligación de resolver lo planteado.

La reconsideración, como instancia, sólo puede ser tomada en cuenta como el ejercicio del derecho de petición que consagra el artículo 8º constitucional, el cual se complementa con el acuerdo que emita la autoridad en breve término, que según la jurisprudencia de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, es de cuatro meses, pero que de ninguna manera obliga a la autoridad a resolver lo planteado.

CAPITULO II

TRATAMIENTO DE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.

2.1. MARCO HISTÓRICO.

La defensa de los derechos de los consumidores es uno de los temas importantes en la sociedad moderna a nivel mundial, por el calificativo con el que se contempla como sociedad de consumo. Así como el desarrollo tecnológico, científico y comercial con la trascendencia de la llamada globalización.

Es cierto que en un momento determinado la problemática surgió como mera defensa o protección, en la actualidad debe enfocarse con una perspectiva más amplia y más profunda: en donde se debe contemplar la defensa del consumidor y usuario, la promoción de los productos y servicios de consumo, así como promover una cultura de ahorro y consumo inteligente tomando en cuenta que este punto ya ha sido mencionado por el personal de la Procuraduría Federal del Consumidor en el caso de México.

Por ello debe darse en una doble dirección: por un lado, la autodefensa de los propios consumidores mediante su integración en asociaciones de consumidores y usuarios que contrarresten las posiciones de las empresas y organizaciones, con el fin de mejorar la vida en cantidad y calidad, con mejores bienes y servicios, dada que las empresas son las que pueden llegar a una mayor cantidad de ciudadanos, para ofrecer mejores alimentos, productos, servicios, maquinaria, servicios educativos, culturales, turísticos y de transporte, entre otros servicios, concretamente, una mejor calidad de vida para todos los ciudadanos, asegurando la justicia en sus relaciones económicas y sociales.

Estas organizaciones de consumidores y usuarios de servicios podría posponerse si en el caso específico de México la población atendiera un poco mas a las funciones y estructura de la Procuraduría Federal del Consumidor.

"El tema del consumidor surge del Derecho Civil y del Derecho Privado; al derecho privado le corresponde un papel fundamental en orden a la defensa y promoción entre consumidores, empresas y organizaciones proveedoras de productos y servicios. La libertad contractual es una traducción jurídica de la libertad de empresa, y esta ha sido el motor de esa sociedad de consumo de la promoción de consumidores, poniendo a disposición de éstos los bienes y servicios que la industria y agricultura moderna le ofrece"⁴⁰.

Esta misma libertad implica riesgos y abusos a los ciudadanos. Por lo que el Derecho Civil siempre ha tendido a la promoción y protección de los bienes, y derechos de las personas como ultimo fin. Como ejemplo encontramos la lucha del Derecho Civil en la actualidad por la defensa de los consumidores garantizando la libertad de celebrar actos de comercio, libres de cualquier vicio oculto.

"El primer problema abre las cuestiones del poder contractual en la celebración de los negocios para la adquisición de bienes y la utilización de los servicios, una lucha constante contra los monopolios, lucha que ha de realizarse, defendiendo al consumidor de las posiciones dominantes en un mercado y agrupando a los individuos clientes de las empresas, en organizaciones que potencian su defensa"⁴¹

Otro problema importante de la defensa de los consumidores planteado por el derecho privado es la responsabilidad civil tanto contractual por defecto del bien adquirido o del servicio utilizado, como de la extracontractual, por los daños sufridos en razón de consumo de los bienes o de la utilización de los servicios. El primer aspecto lleva fundamentalmente al problema de la cláusula limitativa de la responsabilidad; el segundo, al problema de la responsabilidad por el riesgo creado al problema de la culpa objetiva, por violación de los reglamentos reguladores de producción y distribución de bienes y servicios.

La preocupación jurídica política social por la defensa de los consumidores tiene los siguientes antecedentes, primero se cuestiono el problema de las condiciones generales en Alemania e Italia anteriores a la segunda guerra mundial; en doctrina francesa aparece la denuncia del problema bajo el titulo de los contratos de adhesión y en el mundo anglosajón con la expresión de contratos estándar .

⁴⁰ JIMENEZ C. María de los Angeles, Protección al Consumidor T1, Edit, Jurídica, México, 1990, p.9

⁴¹ Ibidem, p.10

El tema de la responsabilidad del fabricante (responsabilidad de los productos) surge posteriormente, si bien el problema estaba presente en los defensores de la responsabilidad objetiva o de la responsabilidad por el riesgo creado típico de determinadas actividades empresariales.

2.1. ANTECEDENTES EN OTROS PAÍSES.

Los derechos de los consumidores han estado presentes en los principios básicos de las legislaciones de muchos países, lo que ha permitido mantener relaciones comerciales cada vez más especializadas y en las cuales se le han dado una importancia mayor a la posición del consumidor y a la forma de protegerlo ante situaciones adversas.

A continuación trataremos el avance mundial de los derechos del consumidor .

“En 1919, la creación de la Sociedad de Naciones; fue el primer antecedente serio que reflejo la preocupación de la comunidad internacional por unificarse con la finalidad de resolver los problemas generales que en esa época se enfrentaban”⁴².

“En su informe sobre el Desarrollo de la Colaboración Internacional en el Dominio Económico y Social, se hace evidente la intención de esta organización de tratar de resolver los problemas sociales que afectaban a los estados miembros. Sin embargo, el desarrollo de los trabajos de la mencionada colaboración, no fue más allá de un nuevo proyecto que quizás en alguna medida, recogió la actual Organización de la Naciones Unidas, pues ésta ubica como uno de sus grandes propósitos, el realizar la cooperación internacional en la solución de problemas de carácter económico, social, cultural o humanitario, por lo que una de sus finalidades ha sido trabajar, a través de sus diferentes organismos, sobre la protección de los derechos del consumidor, dicha protección se relaciona en muchos aspectos, a los esfuerzos más intensos que realiza la comunidad internacional para lograr los objetivos centrales del nuevo orden económico mundial, es decir, acelerar el crecimiento económico de los países en desarrollo y fomentar al bienestar social de sus pueblos”⁴³.

⁴² ANTECEDENTES PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR EN OTROS PAÍSES, Publicación hecha por la Procuraduría Federal del Consumidos para fines internos y administrativos de la Institución

⁴³ Idem.

"Posteriormente a las guerras mundiales ya la apertura comercial entre los países, se ha tomado conciencia del papel que juega el consumidor en las transacciones comerciales. En este sentido, en el año 1962 el Presidente John Fitzgerald Kennedy, envió un mensaje al Congreso de los estados Unidos de Norte América, en el que declaró -por definición, los consumidores nos incluye a todos. Somos el mayor grupo económico que afecta y es afectado por casi toda decisión económica, pública y privada. Somos sin embargo, el único grupo importante cuyas opiniones a menudo no son oídas -, y destacó la coexistencia del derecho de los consumidores, dentro del ámbito general de la justicia"⁴⁴.

A partir de esta declaración, el movimiento de consumidores se ha perfilado más nítidamente. Los derechos del consumidor han sido reconocidos en un gran número de países a través de cuerpos legales específicos.

"La Organización Internacional de Uniones de consumidores (IOCU por sus siglas en inglés), fue fundada en 1960 por cinco uniones de consumidores de: Estados Unidos, Reino Unido, Australia, Bélgica y Holanda, y es actualmente el centro mundial para asuntos del consumidor. Es una organización privada, independientemente, sin carácter político, lucrativo, ni comercial. Centra las actividades de más de 200 organizaciones en aproximadamente 80 países, a través de su oficina central en Londres y las oficinas regionales para Asia y el Pacífico en Penang, Malaya; para África en Harare, Zimbawe; y para América Latina y el Caribe, en Santiago, Chile. Enlaza las actividades de sus miembros a través de grupos internacionales de trabajo desarrollando los siguientes programas:

- a) Educación del consumidor.
- b) Economía y Comercio Internacional.
- c) Consumo Sustentable y Medio Ambiente.
- d) Salud.
- e) Alimentación.
- f) Servicios Públicos
- g) Protección Jurídica.

⁴⁴ Idem

Mantiene además un programa permanente de capacitación en cada una de sus Oficinas Regionales y cuenta con un Centro de Documentación de carácter internacional

Como resultado de los resolutivos del XIV Congreso mundial celebrado en Montpellier Francia, en septiembre de 1994, IOCU inicio las consultas entre sus miembros, con el fin de redefinir sus principios, valores y estrategias, así como para modificar su denominación que a partir de 1995, es Consumers International (CI).

A nivel mundial, Consumers International esta representada y colabora en agencias tales como el Consejo Económico y Social de las Naciones Unidas para la infancia (UNICEF), la Organización para la Alimentación y la Agricultura (F A.O), la Organización Internacional de Normalización (ISO), y el Comité de Protección al Consumidor del Consejo de Europa⁴⁵.

Consumers International ha obtenido muchos logros, pero es muy significativo el avance en el consenso internacional para incorporar los derechos del consumidor en las respectivas legislaciones nacionales, nos referimos a las Directrices para la protección del Consumidor que a continuación trataremos.

"En 1975, durante su Congreso mundial en Sidney, Australia la Organización Internacional de Uniones de Consumidores promulgó una resolución exhortando al Secretario General de las Naciones Unidas a emitir un reporte sobre el estado de la protección al consumidor en los países miembros ya que la Asamblea General recomendase la adopción de un Código Modelo de Protección al Consumidor .

De 1975 a 1981, diferentes reportes fueron elaborados por el Secretario de la ONU y discutidos en reuniones del Consejo Económico y Social de las Naciones Unidas (ECOSOC); en 1982 un bosquejo preliminar de la carta constitutiva de los derechos del consumidor o Directrices de las Naciones Unidas sobre Protección al consumidor, el cual es el titulo oficial, se hizo llegar a los gobiernos miembros para que hicieran comentarios respecto al proyecto"⁴⁶

"Los precedentes inmediatos en la política jurídica, los encontramos en el mundo anglosajón: en 1959 aparece en Inglaterra una comisión oficial que como un logro importante tiene el infonne Molony; en 1962 un mensaje especial sobre protección de los intereses del

⁴⁵ ANTECEDENTES EN OTROS PAISES Publicación Interna para fines administrativos de la Procuraduría Federal del Consumidor

⁴⁶ Derechos del Consumidor publicación hecha por personal interno de la Procuraduría Federal del Consumidor para fines administrativo y conocer los antecedentes de los derechos del consumidor.

presidente Kennedy, en Japón su ley llega en 1968; en Suecia en su política de defensa de los consumidores (Ombusmann) y en las organizaciones europeas como el consejo de Europa y el mercado Común⁴⁷

Como es de observarse en todas estas manifestaciones, la defensa de los consumidores se concibe como una visión global que manifiesta el ámbito de una sola disciplina: en la cual se agrupan no sólo el Derecho Civil y Mercantil, sino el Derecho Administrativo, el Derecho Penal y el Derecho Procesal. Todo esto se concreta en una serie de leyes, que en un futuro se deberán ir modificando para el bienestar de la sociedad consumidora.

2.2.1. FRANCIA.

A pesar de que en Francia se inició un proceso revolucionario en 1789 y se considera que este constituye un acontecimiento capital de la historia moderna, y es el primer eslabón de una cadena revolucionaria que conmovió a Europa hasta 1848.

Sus consumidores son verdaderamente pacíficos y silenciosos, por lo que admiran a Ralph Nader, Roselio Ferrer al respecto nos dice:

“En Francia, el consumidor es obstinadamente mudo, por lo que admiran a Ralph Nader (abogado defensor de los derechos del consumidor), ya que mueve a la juventud a que haga valer sus derechos como consumidores. Por lo que disponen de una organización oficial, el Instituto Nacional del Consumo, que tiene cien empleados y un alto funcionario al frente que durante años ha sido Henry Estinboy. Los franceses vieron la necesidad de crear un organismo que los defendiera contra los excesos del consumo forzado, por lo que la existencia de una ley y de un reglamento, hicieron de Francia, un país con una legislación excelente y más completa del mundo en cuanto a la defensa de los consumidores.

Es obligatoria la intervención de Avoués (conciliador), como representante de las partes, su número es limitado tiene la categoría de Oficial Ministerial, es decir realizan funciones públicas, como son la tramitación del proceso ante los tribunales de primera instancia y las cortes de apelaciones, pero no pueden exponer ante el tribunal,

⁴⁷ SÁNCHEZ, CORDERO DÁVILA, Jorge, La Protección del Consumidor Edit. Nueva imagen, México, 1981 p.p.85

por que esa función es de un Abogado. Su autoridad es tan grande que no necesita justificar el mandato que invoca, basta su palabra y sus facultades amplias, que no requiere autorización de su mandante para representarlo durante el procedimiento.

El Instituto nacional de consumo previsto por el artículo 22 de la Ley de Finanzas de 1966 constituyó un organismo, de un nuevo tipo en el aparato administrativo francés, de 1967, donde se emitió una ley que define su naturaleza jurídica y sus deberes institucionales, pero las relaciones con las organizaciones de consumidores no han sido aún estipuladas. Su principal objetivo de este Instituto consiste en promover una colaboración sumamente elástica entre consumidores productores y poderes públicos, por lo tanto se basa en la existencia de numerosas asociaciones de consumidores a las que se recurre para la indicación de los representantes que se ocupan de su dirección, y ser un organismo público administrativo dotado de personalidad jurídica y de autonomía financiera"⁴⁸.

En nuestra opinión sí los consumidores franceses son considerados pacíficos y silenciosos es en razón de que se trata de una cultura antigua (Europea) en donde, muy probablemente la población prefiere callar sus inconformidades o bien por que tienen ya el animo de lucha cansado, o por que realmente las reglas y normas son cumplidas en forma muy estricta por los proveedores.

2.2.2. INGLATERRA.

En base al informe Mulony de 1962, se crea en 1972, el ministerio de consumo y en 1973 el director general of fair y una red local de consejo a los consumidores.

"En el orden legal se promulgan una serie de leyes que hacen crecer a los planos tanto sustantivo y procesal de la defensa de los consumidores:

En 1897 the Misrepresentation Act,
En 1968, the trade descriptions act; ampliando su contenido a las mercancías importadas por la ley de 1972,
En 1971, the unsolicited goods and services act,
En 1973 the supply of goods act,
En 1974 the consumer safety and services act.

⁴⁸ FERRER, ROSELO, Clemente El Consumidor y la Publicidad, Edit. Porrúa, México, 1980, p. 45

Todo este conjunto de leyes sobre lo que se apoya la jurisprudencia inglesa, diseña un sistema por la defensa de los consumidores y usuarios".

A lo largo de la historia Inglaterra se a caracterizado porque su evolución en la mayoría de los casos se ha generado en forma pacífica, debido a que se reconocen a las figuras e instituciones creadas por la sociedad de algún modo; por lo que la constitución de los organismos en defensa de los consumidores, no debe existir problema alguno en las relaciones entre proveedores y consumidores.

2.2.3. ALEMANIA.

Este país siempre se ha caracterizado por ser un imperio económico y potencia mundial, pero a pesar de esto se generan múltiples conflictos en la sociedad, dado que por tal poder adquisitivo de la población, se genera un mayor consumo y se tiene que resolver está situación.

"Entre 1947 y 1962 al terminar la Segunda Guerra Mundial, desaparecieron los grandes imperios coloniales, en algunos casos de forma pacífica pero en otros, tras largas y sangrientas guerras. Las ideas occidentales de soberanía, independencia y libertad se mezclaban con la renuncia al imperialismo y al sistema capitalista. Los países considerados como colonias dependerían económicamente de los países mas avanzados conociéndose esto como la formación del tercer mundo"⁵⁹.

"Con una Tradición doctrinal y de jurisprudencia, enfocada hacia la técnica de las condiciones generales (la defensa de los consumidores, concretada en una ley sobre condiciones generales de 1976: *Gezetz zur Regelung des Rechts der allgemeinen Geschäftsbedingungen*). Se moderniza la vieja ley de ventas ya plazos (1974), se reforma el derecho alimentario, se reordena al derecho de productos farmacéuticos regulando a su vez un interesante sistema de responsabilidad civil con base en el riesgo creado, con daños de fallecimiento o lesiones, con formas de indemnización en capital o renta y limite de las cuantías, así como de los medios de su cobertura a través del seguro de responsabilidad civil o la obligación de aval o

⁵⁹ Resumen elaborado en base a lo establecido por *Enciclopedia Autodidáctica Océano Color*, Tomo 8, Edit. Océano Grupo Editorial, S.A., España, 1995, p.2233

garantía asumida por un instituto de crédito nacional⁵¹⁴.

Por lo que su ley fue diseñada con un sistema de responsabilidad estricto, aunque atenuada, eliminando su carácter imperativo y las cláusulas de exención de responsabilidad.

En cuanto a su contenido ha sido elaborado conforme un periodo de maduración del legislador general estadounidense, para no cometer los errores de varios estados de la Unión, en una doble dirección: bien porque no respetaba los intereses de las empresas o porque ponían en peligro la unidad de mercado por la disparidad de regulaciones en los distintos Estados Federados.

2.2.4. ESPAÑA.

Con la restauración de la monarquía de Alfonso XII (1874-1885) se inicia en España un sistema de inspiración anglosajona y basada en el turno de partidos, mismos que hasta el día de hoy siguen influyendo y decidiendo sobre la política interna del país (al lado del monarca), y por supuesto en la creación de organismo e Instituciones.

“El primer organismo creado para la defensa del consumidor en España fue el Consejo de Comercio Interior y del Consumidor, nacido en octubre de 1974, esta situación política fue precedida por Antonio García de Pablós que había sido el creador de la administración para defender al consumidor.

En 1976, se creó el Instituto Nacional del Consumo, que dos años mas tarde se convertiría en un organismo autónomo, entre sus funciones destacaba la de informar al consumidor, asesorarlo, defenderlo, realizar ensayos comparativos y otras actividades, éste dependía de la Subsecretaría de mercado interior del Ministerio de Comercio y Turismo, a través de la Dirección General del Consumo y Disciplina del mercado.

El Instituto se financiaba por los créditos consignados en los presupuestos generales del Estado y por ingresos que le proporciona la venta de publicaciones. Entre las labores que destacan se encuentran las siguientes:

⁵¹ CRASTON, Ross Consumer and Law, Edit. London, 1979 En las publicaciones internas para fines administrativos y didácticos de la Procuraduría Federal del Consumidor

La sociedad de consumo y su futuro en España,
Guía del comprador,
Libros de menús familiares,
Seminarios de publicidad,
Estudios sobre el etiquetado.

También ha producido películas sobre productos alimenticios y ha intensificado las relaciones con las asociaciones de amas de casa y consumidores, por medio de reclamaciones y trabajo de recopilación de disposiciones legales sobre bienes de uso y consumo.

La Constitución Española, en lo que respecta a la protección al consumidor en su artículo 51 establece:

1. Los poderes Públicos garantizan la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos.
2. Los poderes públicos promoverán información y la educación de los consumidores y usuarios, fomentarán sus organizaciones y oirán a éstas en las cuestiones que puedan afectar a aquellos en los términos que la ley establezca.
3. En el marco de lo dispuesto en los apartados anteriores, la ley regulará el comercio y el régimen de autorización de productos comerciales.

En la actualidad existen en España cuatro grandes organizaciones, algunas de éstas son de muy reciente creación:

Federación Nacional de amas de casa y del hogar,
Organización del consumidor y usuarios,
Federación de consumidores,
Coordinación Nacional de amas de casa.

En el caso de España, el futuro se presenta alentador en la medida que los organismos creados cumplan con sus funciones y siempre que la ley del Consumidor, salga de sus órganos legislativos con los recursos suficientes para que al Consumidor le sean respetados sus derechos⁵².

Al igual que las culturas antes referidas España pertenece al antiguo continente y por sus características económicas, políticas y sociales. Se debe adecuar a la regulación de los conflictos entre la población y los proveedores tal y como lo hacen los países vecinos.

⁵² Documento Publicado para fines internos y administrativos en la Procuraduría Federal del Consumidor.

2.2.5. ANTECEDENTES EN AMÉRICA.

Los países Americanos forman una comunidad de naciones, hermanados en muchos casos ya que están ligados por que hablan un mismo idioma, el español, algunas tradiciones culturales comunes, y una evolución histórica a menudo convergente, esto sucede en la mayoría de los caos en países latinoamericanos, quienes han hecho múltiples esfuerzos por conservar una unidad para proteger a sus pueblos de las intromisiones interesadas de potencias ajenas al área, y de esta forma poder proteger su independendencia por la que lucharon arduamente, sin embargo, debido a que se trata de un continente relativamente joven comparado con las otras culturas de los viejos continentes, los países Americanos dependemos del auxilio llámese legal, económico, social o cultural de las otras naciones, ya que de estas podemos tomar ejemplos para regular nuestras vidas, y en este caso nuestra cultura como consumidores.

“En lo referente a la protección al consumidor se han utilizado como medios para alcanzar tal objetivo, la vía legislativa y la organización de los particulares, a través de la creación de cooperativas e instituciones de crédito para el consumo, organismos que permiten una mayor participación ciudadana en la vida económica nacional.

Situación por la cual el Estado a tenido que intensificar cada vez mas la protección de los intereses de los consumidores y usuarios de servicios, así como la formación de una conciencia y cultura de consumo, a través de los diferentes medios publicitarios, tecnológicos, e informativos, teniendo la obligación de intentar se eliminen todo tipo de abusos e injusticias en contra del consumidor⁵³.

Por lo que fue necesario la creación de instituciones que tuvieran como objetivo la defensa de los consumidores, contra los abusos por parte de los proveedores, comerciantes e intermediarios de bienes y servicios de los que eran víctimas.

“Por lo que hace al Derecho Clásico, este únicamente regulaba las transacciones y las relaciones comerciales como un vinculo entre particulares; vendedor y comprador, cuya repercusión tenía únicamente un impacto limitado a las partes. Siendo que las partes

⁵³ Antecedentes Publicación hecha por la procuraduría Federal del Consumidor para fines internos y administrativos

eran las que fijaban las condiciones de la transacción conforme a un supuesto equilibrio de los intereses que permitía una negociación sana, en la que el proveedor trataba de obtener el mejor precio y el comprador por su parte adquirir al menor costo, aquí se debía conservar la buena y honestidad contraídas en las transacciones, apareciendo en el mundo moderno actual como una necesidad, la intermediación y el nuevo elemento de la relación comercial, vendedor – comprador, pierde identidad con ello la responsabilidad queda determinada y casi extinguida, siendo como consecuencia inmediata el fortalecimiento y posición dominante para aquél que ofrece los bienes o servicios en el mercado y el consumidor se encuentra imposibilitado de hecho para exigir los derechos que la legislación primitiva le otorgaba como es la rescisión de contrato, el cumplimiento forzoso o la reducción del precio. Desde el derecho Clásico ya se encontraba la regulación de las transacciones y relaciones comerciales como vínculo entre particulares; vendedor y comprador, cuya repercusión tenía más que un impacto limitado a esas partes.⁵⁴

Al igual que todo el entorno del hombre, el Derecho evoluciona, conforme a las necesidades de éste; y si en un principio en la legislación considerada como primitiva se regulaban las relaciones comerciales entre proveedores y consumidores, es menester que se sigan haciendo estudios y análisis al respecto, para poder ofrecer tanto al consumidor como al proveedor posibles soluciones favorables a sus intereses dichas alternativas, por supuesto tendrán que contar tanto con un fundamento jurídico como lógico.

2.2.6. ESTADOS UNIDOS.

Existe gran cantidad de leyes privadas aceptadas en la defensa del consumidor, como ejemplo esta la Ley Federal sobre Alimentos, Cosméticos, y Medicamentos, Ley Federal de sustancias Peligrosas, Ley Sobre textiles, inflamables Ley Sobre el empaquetado para prevenir envenenamientos, Ley Federal de la Comisión Federal de Comercio, Ley sobre la veracidad de los préstamos y algunas más por citar en cuanto a oficinas Públicas se refiere, encargadas de la Protección al consumidor se encuentran la Comisión Federal de Marcas, Comisión de Seguridad de Productos para el consumidor, la Unión del Consumidor y 24 organismos del ejecutivo que tienen intervención en la defensa del consumidor en forma directa o indirecta.

⁵⁴ JIMENEZ C. María de los Angeles, Protección al Consumidor, T I, Edit. Jurídica, México, 1990. P 24

Por lo anteriormente expuesto, podríamos pensar que la legislación estadounidense es tan amplia que pareciera que están dedicados a salvaguardar los derechos de los consumidores, sin embargo es necesario mencionar que no es muy protegido el consumidor, como ejemplo podríamos mencionar que si un consumidor es encontrado en las instalaciones de un almacén apoderándose sin pagar algún objeto de escaso valor es procesado ante la Corte previa detención en sus instalaciones privadas, con esto se pretende que disminuyan las pérdidas y elevar las ganancias. Mientras que en la legislación mexicana, se trata de evitar casos similares al anterior, el artículo 54 de la Ley Federal de Protección al Consumidor protegía la dignidad del consumidor independientemente de los casos que en la misma ley lo determina.

“Los logros obtenidos en Estados Unidos, se deben al Abogado Ralph Nader verdadero iniciador de la lucha contra el consumismo, la corrupción y la inmoralidad de los sistemas de comercialización, quien sin contar con el apoyo del estado logró la unificación de grupos de consumidores para combatir las prácticas viciadas, además de conseguir el pago de cuantiosas indemnizaciones a los consumidores incluso la modificación de ciertos modelos de automóviles que resultaron peligrosos, también cuentan con organizaciones de ciudadanos comisiones investigadoras y funcionarios del Gobierno como el Senador Paul H. Douglas que obtuvo que la Ley obligue aquellos que otorgan crédito a proporcionar detalladamente el costo total del crédito, la expresión del interés anual y que este también se utilizó en nuestra Ley”⁵⁵.

Debido a que la información de la mentalidad consiente, es más sólida cada día, el proveedor de bienes y servicios se ha colocado en un plan de superioridad frente a una sociedad enajenada hacia el consumo. Como reacción ante estas nuevas creaciones comerciales en las que prevalece la subordinación de los grupos de consumidores, se ha venido gestando un fenómeno con magnitud no solamente jurídica sino económica y social que los expertos han denominado del consumismo o del consumeris, movimiento popular en los grandes países desarrollados, especialmente en los Estados Unidos de América que busca alcanzar, una mayor y mas afectiva protección para los consumidores, frente al sistema productivo y distribuidores de bienes y servicios. Para tal efecto se han exigido mayores medidas de seguridad en el empleo de los bienes, una publicidad veraz, el uso adecuado de etiquetas, la observancia efectiva de reglamentos, leyes y demás decretos que regulan la

⁵⁵ CARRILLO FLORES, La Defensa del Consumidor Jurídicamente, Edit. Porrúa, S.A. México, 1985 p.p.83

producción y comercialización de bienes y servicios, estricto control sobre aditivos para alimentos y herbicidas o pesticidas de manejo delicado y mejores condiciones de crédito y consumidores, control de precios, así como una mayor reglamentación y control sobre algunas practicas abusivas que se venían dando en el ejercicio de las profesiones.

2.2.7. VENEZUELA.

En la República Bolivariana de Venezuela, la Ley Federal de Protección al Consumidor se promulgo en 1974: Pero a diferencia de México y otros países tanto de América Latina como del mundo contempla en su Constitución Política la prohibición de ejercer usura, elevación de precio entre otras cosas. (Derechos de los consumidores), y que a la letra dice:

ARTICULO 96:

"Todos pueden dedicarse libremente a la actividad lucrativa de su preferencia, sin más limitaciones que las previstas en esta Constitución y las que establezcan las leyes por razones de seguridad, sanidad u otras de interés social. La ley dictará normas para impedir la usura la indebida elevación de los precios y en general. Las maniobras abusivas encaminadas a obstruir o restringir la libertad económica"⁵⁶.

Obteniendo así el primer lugar en los países de América Latina en promulgar la Ley de Protección al Consumidor, por lo que toca a México está tiene el segundo lugar.

El 18 de julio de 1973 se ingresa a aprobación de la Cámara de Diputados el proyecto de la Ley Federal de Protección al Consumidor con 57 artículos y el 24 de marzo de 1992 se publica en la Gaceta Oficial de la República de Venezuela la Ley de Protección al Consumidor vigente constando de 5 títulos y 127 artículos.

⁵⁶ Constitución de la República de Venezuela, tomada de un documento de publicación Interna de la Procuraduría Federal del Consumidor para fines Internos y Administrativos

2.3. ANTECEDENTES DE LA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR EN MÉXICO.

Fue necesaria la creación de un cuerpo jurídico que tutelara al sujeto débil e inferior con el fin de que pudiera ser elevado a un plano de igualdad frente a su contraparte, pues la supuesta igualdad en la que se encontraba no hacía más que fomentar su desigualdad, los abusos y la injusticia, mientras el reconocimiento de una desproporción y debilidad real de una de las partes no sólo tienden a eliminar la subordinación, sino que coloca a los sujetos en un plano de igualdad real y jurídica, permitiendo con ello la impartición de justicia, la tranquilidad para los consumidores, el progreso y mejor desarrollo en común.

Actualmente, la titular de la Procuraduría Federal del Consumidor considera que la ley que regula su Institución tiene un carácter de proteccionismo y defensa de los derechos del consumidor, sobre todo en la relación de producción - consumo, ahora los consumidores cuentan con una serie de disposiciones que tutelan y aseguran una verdadera igualdad económica, jurídica en los sujetos activos de la relación, disposiciones que son irrenunciables y forzosas para los consumidores.

2.3.1. AZTECAS.

A pesar de que se considera una de las más grandes culturas Prehispánicas en América Latina, lamentablemente existe muy pocos documentos fidedignos que nos permitan involucramos y conocer ampliamente a esta civilización, por lo que José Luis Soberanes nos dice lo siguiente:

"Es muy poco lo que realmente se conoce de nuestro Derecho Indígena anterior a la Conquista de México, debido fundamentalmente a 3 factores:

- a) Su carácter del Sistema Jurídico Consuetudinario, lo que significa que como no estaba escrito se perdió con el tiempo.
- b) La destrucción de la mayor parte de fuentes de conocimiento y demás testimonios originales; precisamente por la conquista.
- c) Porque, a medida que avanzó la dominación española en nuestro país, los indígenas se vieron en la necesidad de ir abandonando sus

costumbres para adoptar las europeas.

Se debe agregar además de todo lo anterior la escasa información fidedigna con la que contamos.

En América, antes de la llegada de Colon en 1492, había dos grandes regiones, La Andina y Mesoamerica, siendo que la segunda corresponde a nuestro país, a continuación se describe un poco de lo sucedido con esta civilización.

En la cultura Mesoamericana existieron tres grandes etapas:

- a) La Preclásica (2300 a . C. – 1 d. C)
- b) La Clásica (1 – 1000)
- c) La Posclásica (1000 – 1521)

La Preclásica se caracteriza por la aparición de la agricultura como actividad recolectora, la construcción de los grandes centros ceremoniales; mercados y rutas mercantiles, invención de un sistema de escritura y por ende del papel a base de corteza de ama, desarrollo del calendario y del conocimiento astronómico, y apareciendo la cultura Olmeca.

La Clásica, se da un importante desarrollo social, político, religiosos y jurídico, debido al desarrollo de las grandes culturas Mesoamericanas.

Posclásica, de este periodo solo se sabe que es cuando tienen entrada los toltecas y su gran cultura, luego los Nahuatlacas y finalmente los mexicas.

En este periodo es en donde surge el calpulli, que era base de toda la organización, política, social y jurídica, quien como persona moral era el titular de la tierra laborable la cual era entregada para su explotación en parcelas a los jefes de familia, de la misma manera constituía una unidad fiscal y religiosa era gobernada por un consejo de ancianos, mismo que era presidido por el Teachheuch, el tribunal de cada Calpulli se denominaba Tecalli o Teccalco⁵⁷.

A pesar de que en nuestro país existieron demasiadas culturas y pueblos indígenas y de que estos tenían una plena organización política, jurídica, religiosa, social y cultural, perfectamente bien estructuradas, nos queda claro que a estas culturas en su momento no les preocupó otra cosa más que el desarrollo de sus pueblos, ya fuera por medio de la agricultura o de las relaciones comerciales entre ellos dejando completamente de lado la protección al consumo.

⁵⁷ La presente introducción fue extraída a manera de resumen con base en el libro SOBERANES, FERNÁNDEZ, José Luis Historia del Derecho Mexicano. 4ª Edición, Edit. Porrúa 1996 México p. 29 - 34

En nuestra opinión, tal vez si se suscitaban abusos y controversias entre los miembros de estos pueblos y quizá fueron regulados por el Calpulli, sin embargo no hay ningún documento que avale nuestra creencia por lo que es hasta la época de los aztecas en donde encontramos el primer antecedente de la defensa de los consumidores la cual a continuación se describe.

“El primer antecedente de la defensa de los consumidores se encuentra en la época de los aztecas en donde había una institución protectora de los derechos del consumidor, lo cual es comprobable a través de la historia cuando se refiere al mercado de tlatoilco, donde las actividades comerciales de aquella época, eran vigiladas por los funcionarios que impartían justicia en el momento de los hechos, encontrando sus antecedentes, en el museo de Antropología e Historia; debido a su organización llegó a ser el mas poderoso de mesoamérica, contaban con una estructura administrativa, con un máximo jerarca llamado Tlatoani, quien a su vez, cedía su poder jurídico a un funcionario conocido como Cihuacoatl, que se asemeja a un juez mayor, que manejaba la administración, la justicia y determinaba las diferencias entre compradores y vendedores, a cada juez, lo ayudaba un ministro ejecutor y un tribunal juzgaba colegiadamente, que además contaba con gente a manera de escribanos y admitían pruebas jeroglíficas (ideogramas). Los pleitos podían durar hasta 30 días como máximo, el Tlatoani celebraba audiencias públicas que se seguían sin intermediarios cada 80 días”⁵⁸

2.3.2. COLONIA.

Debemos de entender a la época colonial en nuestro país, como aquel régimen jurídico, económico, político y social que fue aplicado durante los 300 años que duro la dominación española.

Teniendo que tomar en cuenta que por lo que hace a la regulación jurídica, está giraba un tanto difícil ya que por la dominación Europea, se tuvieron que dictar una serie de disposiciones legales propias para las colonias, que estaban conformadas por la gente indígena así como para la población española que vivía en México.

⁵⁸ CARRANCÁ y TRUJILLO, Raúl Organización Social de los Antiguos Aztecas, Edit Patria, México, 1985 p.p.14

"En cuanto a la época de la Colonia en 1524 Hernán Cortes fundó la junta de policía que se encargaba entre otras funciones en evitar que en las plazas de los mercados se cometieran abusos por parte de los comerciantes. En 1527, el rey de España acordó que se creara en la nueva España un órgano superior de gobierno y justicia denominado real de audiencias, esta tenía facultades mixtas, es decir, tanto en materia de gobierno como en asuntos de justicia"⁵⁹.

2.3.3. MÉXICO INDEPENDIENTE.

En esta época de nuestra historia surge la modificación de todo el esquema social, político y jurídico por influencia del mundo occidental (la Ilustración).

La Ilustración y sus postulados fueron la gran fuerza que motivo la guerra de nuestra Independencia.

"Al consumarse la independencia de México en 1821, el emperador Agustín de Iturbide, creyó conveniente continuar con las disposiciones virreinales, referente a la aplicación de la justicia entre los comerciantes y consumidores por lo que según el bando intitulado el gobierno de los fieles celadores el policía era el encargado de cuidar que las medidas que se vendían en las plazas y mercados fueran las correctas"

"Con Guadalupe Victoria 1824 se publicó el bando de policía y buen gobierno que en su artículo 44, citaba la obligación de exhibir los precios en lugares visibles y respetar los precios y tarifas por parte de los comerciantes, con pena de multa de dos pesos para el caso de incumplir con el ordenamiento en cita"⁶¹

"En 1861 se creó la secretaría de justicia e instrucción pública, la cual sería la institución encargada de resolver todas las diferencias existentes entre el público en general"⁶²

⁵⁹ ARCHIVO HISTÓRICO DE LA CIUDAD DE MÉXICO. Volumen 3623, año 1985. Expediente 3, en antecedentes de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicación interna con fines administrativos y didácticos

⁶¹ MÉXICO A TRAVÉS DE LOS INFORMES PRESIDENCIALES, La Ciudad de México, T.16 pág. 6 D.O.F. En la Procuraduría Federal del Consumidor, publicación interna para fines administrativos y didácticos

⁶² Idem.

2.3.4. MÉXICO REVOLUCIONARIO.

Posteriormente en la revolución, a partir de la promulgación de la constitución de 1917, surgieron códigos y leyes que empezaban a defender de una forma más clara a los consumidores, en su época también se solicitaba la impartición de justicia por el incumplimiento de un contrato de servicio, la reparación de electrodomésticos, la deficiente realización de un trabajo de albañilería, de carpintería, entre otros, y se tenía que acudir a los tribunales judiciales, iniciando un procedimiento largo y costoso por lo que se prefería perder el dinero y aceptar condiciones injustas.

“Con la creación de la Constitución, el legislador contribuyó a fortalecer nuestra filosofía, a favor de las mayorías y se incrementó la legislación social que tuvo sus orígenes en el año de 1917. La ley, para proteger el consumo confirma dos principios constitucionales, la democracia y la función social o derecho social. Así que la democracia debe de caminar conjuntamente con la justicia pues sin ésta última no podrá ejercitarse la primera, al afirmar el principio de la democracia se proclama la abolición de todo privilegio y servidumbre que coloca a un hombre al arbitrio de otro y el deber del estado es el logrando con ello que la vida en común sea justa, velar por las mayorías oprimidas, asegurando la paz y la libertad”⁶³

2.3.5. ÉPOCA ACTUAL.

A partir de los sucesos de 1808, se apunta un proceso de promulgación de orden jurídico pacífico en donde varias generaciones de juristas fueron creando el Derecho Nacional y estructurando los nuevos tribunales.

Desafortunadamente durante el proceso de cambio y por mucho tiempo, aún consumada la independencia, se siguió aplicando en México el antiguo Derecho Español hasta lograr consolidarnos como nación y crear nuestra primer Constitución Política Federal, el 4 de octubre de 1824.

⁶³ Idem

"El 26 de septiembre de 1975 el entonces Presidente de la República, Lic. Luis Echeverría Álvarez sometía a la consideración del Congreso de la unión una iniciativa de Ley que, tomando en cuenta los arduos trabajos del comité nacional Mixto de Protección al salario y de la Secretaría de Industria y comercio, cuyo titular era el Lic. José Campillo Sáinz, proponía la creación de un nuevo ordenamiento jurídico en el marco del derecho social exponiendo entre otras cosas lo siguiente:

Desde el proceso inflacionario mundial comenzó a incidir en nuestro país, las organizaciones de trabajadores plantearon al Ejecutivo Federal la urgencia de tomar medidas tendientes a la protección del poder adquisitivo de los grupos de menor ingreso.

Es indiscutible que el consumidor se encuentra desprotegido ante prácticas que le implican tanto la renuncia de derechos como la aceptación de condiciones inequitativas. Estimular la conciencia cívica y dotar al pueblo de los instrumentos necesarios para su defensa es deber del Gobierno que no puede permanecer indiferente ante injusticias reiteradas que merman el ejercicio de las libertades Humanas.

De esta forma, una vez aprobada por el Poder Legislativo con ligeras y no siempre tan atinadas modificaciones, el 22 de diciembre de 1975 se publicó en el Diario Oficial de la federación la primera Ley Federal de Protección al Consumidor, misma que entró en vigor el 5 de febrero de 1976, fecha en que coincidentemente también se festejaba el LIX aniversario de la promulgación de nuestra Constitución Política. Con este ordenamiento habría de nacer una nueva labor institucional en beneficio de la población consumidora que significaría también el surgimiento de las instancias administrativas necesarias para la aplicación de la normatividad de reciente aparición. Así lo entendió el Lic. Salvador Pliego Montés, primer Procurador Federal del Consumidor, que precisamente en esa fecha se expresaba de la siguiente forma:

Es este el momento oportuno e manifestar a los ciudadanos de nuestra República ,que debe darse fin a todo tipo de prácticas mercantiles abusivas, que van en detrimento de los intereses de la Patria. No mas excesos del poderoso inconsciente que, medrando al amparo de disposiciones legales románticas, pero fuera de la realidad de nuestra época, se ha enriquecido ignominiosamente y fuera de todo contexto moral a costa de los débiles de los que no tienen a su alcance los medios necesarios para defenderse.

Para todos aquellos, a quienes se ha estrangulado día a día, menguando sin consideración el producto de su trabajo, se encaminan a nuestros quehaceres.

Así, se crearon por la ley la Procuraduría federal del consumidor y el Instituto Nacional del Consumidor como organismos

descentralizados con personalidad y patrimonio propios. Al Instituto se le encomendaron las siguientes funciones:

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

A la Procuraduría, a su vez, se le otorgaron las siguientes atribuciones:

- a) Representar los intereses de la población consumidora ante toda clase de autoridades administrativas, mediante el ejercicio de las acciones, recursos, trámites o gestiones que procedan, encaminados a proteger el interés del consumidor;
- b) Representar colectivamente a los consumidores en cuanto a tales, entidades u organismos públicos o privados y ante los proveedores de bienes o prestadores de servicios;
- c) Representar a los consumidores ante autoridades jurisdiccionales, previo el mandato correspondiente, cuando juicio de la Procuraduría la solución que pueda darse al caso planteado, llegare a trascender al tratamiento de intereses colectivos.
- d) Estudiar y proponer medidas encaminadas a fortalecer la equidad y la seguridad jurídica en las relaciones de consumo.
- e) Proporcionar accesoria gratuita a los consumidores.
- f) Ejercer, con el auxilio y participación, en su caso, de las autoridades locales, las funciones de inspección y vigilancia en materia de precios y tarifas acordados, establecidos o autorizados por la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial, así como sancionar su violación y denunciar ante quien corresponda los casos de que tenga conocimiento por incumplimiento de normas de calidad, peso, medida y otras características de los productos y servicios.
- g) Denunciar ante las autoridades competentes los casos en que se presuma la existencia de prácticas monopólicas o tendientes a la creación de monopolios, así como las que violen las disposiciones del artículo 28 Constitucional y sus leyes reglamentarias.

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

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

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

k) Denunciar ante las autoridades correspondientes, y, en su caso ante el superior jerárquico de la autoridad responsable, los hechos que lleguen a su conocimiento, derivados de la aplicación de esta ley que pueden constituir delitos o infracciones.

l)Hacer del conocimiento público, cuando lo juzgue conveniente, las excitativas que haga.

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

Muy pronto, la Procuraduría daría muestras inequívocas de su eficacia. A escasos seis años de su creación contaba ya con 37 oficinas foráneas, había atendido más de tres millones de asuntos y recuperado cerca de diez mil millones de pesos en beneficio de la población consumidora. De esta forma la protección al consumidor llegó a adquirir auténticas dimensiones de garantía social y así reconoció en el año de 1983 cuando en el artículo 28 de nuestra Carta Magna es incorporada por el Constituyente Permanente la siguiente: La ley protegerá a los consumidores y propiciará su organización para el mejor cuidado de sus intereses, tal es el fundamento constitucional del derecho del consumidor en México.

Sin embargo, las características y complejidad del fenómeno de consumo continuaron evolucionando, por lo que el marco normativo y administrativo tuvo que adecuarse a fin de responder con eficacia a la vertiginosa transformación que esta materia experimentaba. Por ello en 1992 es publicada la nueva Ley Federal de Protección al Consumidor, la cual establecía entre otras modificaciones sustantivas las tendientes a mejorar la eficiencia de los mecanismos de atención y defensa de los derechos de los consumidores, siendo la más importante fusión de los dos organismos existentes, esto es la Procuraduría Federal del Consumidor y el Instituto Nacional del Consumidor⁶⁴.

⁶⁴ CAMPA CIFRÁN, Roberto Las Nuevas Procuradurías, Revista de la Administración Pública, numero 97, p.p. 95-98 México 1998

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

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

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

“Es hasta 1992 cuando se realiza un cambio sustancial en materia de protección a los consumidores mediante una nueva ley publicada el 24 de diciembre, la cual racionaliza dichas funciones en un solo organismo, fusionando al extinto Instituto Nacional del Consumidor en la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor, permitiendo con ello la atención integral de funciones como: orientación y asesoría; recepción, trámite y conciliación de quejas y denuncias; emisión de resoluciones administrativas; registro de contratos de adhesión; protección técnico-jurídica a los consumidores; verificación y vigilancia de Normas Oficiales Mexicanas, pesas y medidas, instructivos y garantías, así como precios autorizados, establecidos y/o concertados con la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial; acciones de grupo; facultades para ordenar la realización de publicidad correctiva; información y orientación a los

consumidores, a través de los diversos medios de comunicación, como impresos, radio y televisión; contribuir a elevar la cultura de consumo de la población y mejorar sus hábitos de adquisición⁶⁵.

"De esta forma, a partir de 1992, desapareció el Instituto Nacional del Consumidor y la Procuraduría Federal del Consumidor asumió plenamente la importante encomienda de unificar y mejorar los mecanismos de prevención y sanción, logrando así fortalecer la congruencia en la toma de decisiones y su ejecución, amén de optimizar la operatividad y canalización de recursos⁶⁶.

"El 5 de agosto de 1994, la Ley Federal de Protección al Consumidor vuelve a ser objeto de ajuste al adicionársele diversas disposiciones; se reforma la Procuraduría, se hizo necesario que las delegaciones dispusieran de facultades amplias y suficientes para dar atención expedita a los programas de trabajo desconcentrados, lo cual fue posible mediante la publicación en el Diario Oficial de la Federación del 2 de mayo de 1994, del acuerdo por el que se delega en los titulares de las delegaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor las atribuciones correspondientes.

Sin embargo, dicho acuerdo delegatorio, así como el Reglamento del capítulo octavo de la Ley Federal de Protección al Consumidor del 6 de febrero de 1991, quedaron sin efecto con las publicaciones en el Diario Oficial del 23 y 24 de agosto de 1994, del reglamento y del estatuto orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor respectivamente, instrumentos jurídicos administrativos que hoy en día respaldan el funcionamiento operativo de la Institución.

México ocupa el segundo lugar entre los países latinoamericanos que expidieron una Ley Federal de Protección al Consumidor y el primero en crear una Procuraduría, por lo que la experiencia mexicana resulta importante, especialmente para aquellos países que empiezan a trabajar en la protección de los derechos de los consumidores⁶⁷.

Por lo anteriormente expuesto, podemos concluir que la creación de la Procuraduría Federal del Consumidor es parte de la evolución historia de nuestro país, en donde el Estado tiene la obligación de proporcionar a la población los elementos necesarios, ya sean organismos, instituciones, tribunales, etcétera para la defensa de sus intereses.

⁶⁵ www.profeco.gob.mx consulta el 24 noviembre de 2001

⁶⁶ CAMPA p.98

⁶⁷ www.profeco.gob.mx consulta el 24 de noviembre de 2001

2.4. NATURALEZA JURÍDICA.

De conformidad con en el artículo 20 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, la Procuraduría es un organismo descentralizado de servicio social con personalidad jurídica y patrimonio propio. Tiene funciones de autoridad administrativa y esta encargada de promover y proteger los derechos e intereses del consumidor y procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores.

De la anterior definición se desprende que, en los términos del artículo 90 de nuestra Constitución Política en relación con el artículo 3º de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, la Procuraduría Federal del Consumidor es una entidad de la Administración Pública paraestatal.

Pertenece a una forma de administración pública indirecta, es decir, un modo de organización mediante el cual se integran legalmente personas distintas del poder central y que puede oponer su esfera de autonomía.

Esta circunstancia se encuentra reconocida por nuestro sistema jurídico para el caso de la Procuraduría Federal del Consumidor, la cual adquiere un estatuto especial de autonomía al encontrarse excluida de la observancia de la Ley Federal de Entidades Paraestatales según lo dispone el artículo 3º de ese ordenamiento.

"En cuanto al carácter de autoridad de la procuraduría federal del Consumidor, se han originado algunas discusiones tanto en la doctrina como en la práctica mexicana.

En el ámbito doctrinal, Barrera Graf en contra de lo que expresa la Ley Federal de Protección al Consumidor, afirma que la procuraduría no es un organismo descentralizado, pues no constituye una forma de descentralización por servicio, ni realiza un servicio público o de orden técnico; tampoco tiene una fuente propia de ingresos. Además, los actos que efectúa en representación de la población consumidora, no pueden atribuirse a un organismo centralizado de la administración pública.

Algunos tribunales colegiados que hay conocido de amparos en los que se discute el carácter de autoridad de la procuraduría, hayan

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

resuelto que el rango de autoridad de ella es indudable en razón de que la misma ley Federal de Protección al consumidor le da esa categoría, habiéndose aceptado también por parte de dichos tribunales, que tiene facultades sancionadoras".

En conclusión, la naturaleza jurídica de la Procuraduría Federal del Consumidor, es un organismo descentralizado de la Administración Pública Federal de carácter social, con personalidad jurídica y patrimonio propio, por lo que al ser una institución de carácter social tiene la obligación de proteger al consumidor y de vigilar que los principios de esta Institución se cumplan por lo que en nuestro concepto debe ser considerada y respetada como una autoridad administrativa.

2.5. ORGANIZACIÓN.

"La organización de la Procuraduría Federal del Consumidor es como sigue:

- I. Procurador Federal.
- II. Comisión Interna de administración y programación,
- III. Unidad de difusión y relaciones públicas,
- IV. Asesoría,
- V. Secretaría particular,
- VI. Subprocuraduría de organización colectiva,
- VII. Dirección general de administración,
- VIII. Dirección general de organización,
- IX. Programación y evaluación,
- X. Dirección general de delegaciones federales,
- XI. Dirección general de quejas,
- XII. Dirección general de conciliación,
- XIII. Dirección general de arbitraje,
- XIV. Dirección general de asuntos jurídicos,
- XV. Dirección general de organización colectiva.

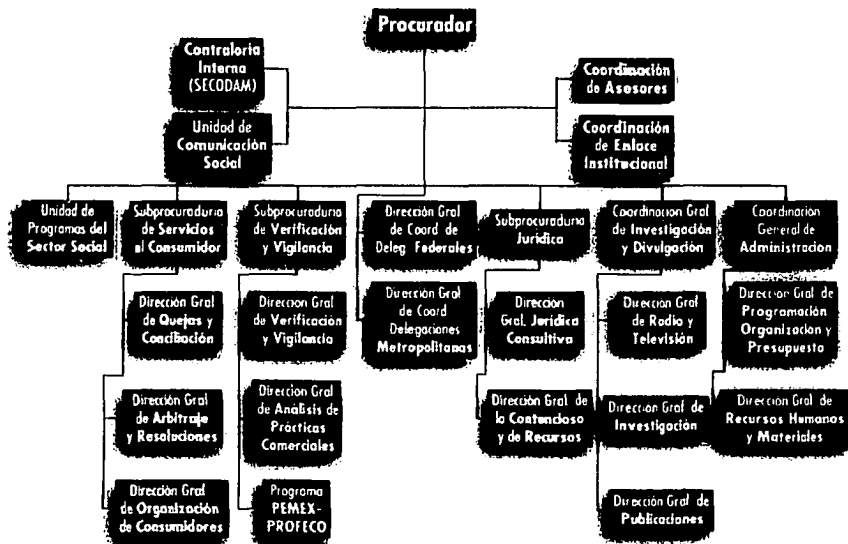
El diagrama que se muestra es para fines administrativos e internos de la propia procuraduría mismo que fue tomado de Internet de la pagina web de la institución⁶⁹.

En nuestro concepto a pesar de que son muchas las direcciones, unidades y comisiones que integrar a la Procuraduría como tal, en la practica se nota la falta de personal en las Delegaciones Actuantes ya que está situación genera un retraso por parte de los conciliadores

⁶⁹ www.profeco.gob.mx consulta el 24 de noviembre de 2001

en las audiencias porque como son pocos se hace más su carga de trabajo y no permite agilizar el procedimiento.

Procuraduría Federal del Consumidor (E s t r u c t u r a)



2.6. ATRIBUCIONES.

La Procuraduría Federal del Consumidor tiene atribuciones expresas para conciliar las diferencias entre proveedores y consumidores, fungiendo como arbitro en amigable componedor, también cuenta con medidas de apremio las cuales consisten en imponer multas hasta por el importe de 200 veces el Salario Mínimo Diario General Vigente en el Distrito

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

Federal y en caso de que se persista la infracción podrán imponer multas por cada día que transcurra sin que se obedezca el mandato respectivo, pudiendo solicitar el auxilio de la fuerza pública y si esta fuera insuficiente, se procederá en contra del rebelde por el delito cometido con apoyo de la autoridad, la Procuraduría ha tenido una serie de cambios en sus atribuciones a través de las diferentes reformas de las que ha sido objeto durante el transcurso de los años de su existencia pero en este punto únicamente nos abocaremos a mencionar las atribuciones que hoy actualmente tiene y son las siguientes:

ARTICULO 24. La Procuraduría tiene las siguientes atribuciones:

I. Promover y proteger los derechos del consumidor, así como aplicar las medidas necesarias para propiciar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores.

II. Procurar y representar los intereses de los consumidores mediante el ejercicio de las acciones, recursos, tramites o gestiones que procedan;

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

IV. Recopilar , elaborar, procesar y divulgar información objetiva para facilitar al consumidor un mejor conocimiento de los bienes y los servicios que se ofrecen en el mercado;

V. Formular y realizar programas de difusión y capacitación de los derechos del consumidor;

VI. Orientar a la industria y al comercio respecto de las necesidades y problemas de los consumidores;

VII. Realizar y apoyar análisis, estudios e investigaciones en materia de protección al consumidor.

VIII. Promover y realizar directamente, en su caso programas educativos y de capacitación en materia de orientación al consumidor y prestar asesoría a consumidores y proveedores;

IX. Promover nuevos o mejores sistemas y mecanismos que faciliten a los Consumidores el acceso a bienes y servicios en mejores condiciones de mercado;

X. Actuar como perito y consultor en materia de calidad de bienes y servicios y elaborar estudios relativos;

XI. Celebrar convenios con proveedores y consumidores y sus organizaciones para el logro de los objetivos de esta ley;

XII. Celebrar convenios y acuerdos de colaboración de información con autoridades federales, estatales, municipales y entidades paraestatales, en beneficio de los consumidores;

XIII. Vigilar y verificar el cumplimiento de precios y tarifas acordados, fijados, establecidos, registrados o autorizados por la Secretaría y coordinarse con otras dependencias legalmente facultadas para inspeccionar precios a fin de lograr la eficaz protección de los intereses del consumidor y, a la vez, evitar duplicación de funciones;

XIV. Vigilar y verificar el cumplimiento de normas oficiales mexicanas, pesas y medidas para la actividad comercial, instructivos, garantías y especificaciones industriales, en los términos de la Ley federal sobre Metrología y Normalización;

XV. Registrar los contratos de adhesión que lo requieran, cuando cumplan la normatividad aplicable, y organizar y llevar el Registro Público de contratos de Adhesión;

XVI. Procurar la solución de las diferencias entre consumidores y proveedores conforme a los procedimientos establecidos en esta ley,

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

XVIII. Promover y apoyar la constitución de organizaciones de consumidores, proporcionándoles capacitación y asesoría;

XIX. Aplicar las sanciones establecidas en esta ley,

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

XI. Las demás que le confieran esta ley y otros ordenamientos.

Como es de observarse las atribuciones de la Procuraduría son muy amplias y creemos que por lo tanto lo único que se ha logrado es que exista una incompetencia en la aplicación de las mismas y no tanto porque a la legislación le falte algo o exista alguna laguna, por el contrario esto se debe a que se involucra en casi todas las Áreas del Derecho y no existe el

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

personal suficiente para lograr con todos los fines en esta Institución.

2.7. FACULTADES.

Tiene, entre otras, las siguientes:

- ✓ Representar los intereses de la población consumidora ante cualquier clase de autoridades administrativas y jurisdiccionales. En este caso previo otorgamiento del mandato correspondiente.
- ✓ Representar colectivamente a los consumidores, ante instituciones públicas u organismos privados, proveedores de bienes y prestadores de servicios.
- ✓ Estudiar y proponer medidas encaminadas a proteger los derechos de los consumidores;
- ✓ Asesorar a los consumidores de forma gratuita;
- ✓ Denunciar ante las autoridades que corresponda los casos de violación de precios, normas de calidad, peso, medida y otras características de productos y servicios, así como la existencia de prácticas monopólicas o que tiendan a crear monopolio;
- ✓ Conciliar las diferencias entre proveedores y consumidores fungiendo como amigable componedor entre las partes;
- ✓ En general, velar dentro de su ámbito de competencia por el cumplimiento de la ley y de las disposiciones emanadas de ella.
- ✓ Solicitar a la autoridad administrativa que corresponda, que regule la venta de aquellos productos o servicios perjudiciales para la salud de los consumidores;

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

- Velar por que los contratos de adhesión no contengan cláusulas que establezcan prestaciones desproporcionadas a cargo de los consumidores o les impongan obligaciones inequitativas, en estos casos, puede promover la procuraduría la modificación o la nulidad de las cláusulas evidentemente lesivas.

Para el cumplimiento de sus funciones la Ley indica que deben colaborar con la procuraduría toda clase de autoridades federales y municipales, así como agrupaciones de consumidores creadas con el fin de defender sus intereses.

Para la organización de aquellas, la Procuraduría, a través de la subprocuraduría de organización colectiva, ha diseñado un programa nacional de organización colectiva de los consumidores, con el propósito de integrar comités de protección con el objetivo del conocimiento y defensa de los derechos que la misma le concede, recibir quejas y transmitir las en la delegación correspondiente y otras.

Tiene facultades sancionadoras, al imponer multas hasta por el monto de \$63.750 pesos, o más y de pedir el uso de la fuerza pública para el buen desempeño de las funciones que le atribuye la ley. Pero si estos medios de apremio fueren insuficientes, puede ejercer acción contra el rebelde por delito cometido en contra de alguna autoridad.

La presente información es el desarrollo de las facultades que señala el artículo 24 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, además de que nos apoyamos de lo establecido por OVALLE FAVELA, José. Comentarios a la Ley Federal de Protección al Consumidor. 2ª edición, Edit. Mc Graw Hill, 1995

CAPITULO III

EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO EN LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.

3.1. CONCEPTO DE CONSUMIDOR.

La modernidad así como la globalización nos han llevado a encontrar este concepto en diferentes acepciones, desde el punto de vista de las ahora nuevas enciclopedias temáticas interactivas encontramos el siguiente concepto:

" dj.-s. Que consume. m., f. Persona o conjunto de personas que satisface sus necesidades mediante el uso de los bienes y servicios generados en el proceso productivo".⁷⁰

Como es de observarse la definición esta totalmente inclinada al consumo sea de bienes o servicios de un proceso productivo; todo esto generado por la globalización, y el diccionario Larousse, esencial nos da la siguiente acepción:

"Integrar a un planteamiento global V. intr. Considerar en su conjunto. FAM, globalización. GLOBAL".⁷¹

Para nosotros es considerado un término netamente económico, el cual en la actualidad es empleado para referirse a la integración económica, política, social, jurídica y cultural de las naciones dejando de existir los países como entes individuales para ser parte de un todo en su conjunto, es decir, formar parte de una gran Nación Mundial.

Y como ya es de nuestro conocimiento se ha generado la época del consumismo pero no se ha podido definir sus derechos y obligaciones a ciencia cierta, mientras que en la practica esta figura esta completamente inmersa en la vida cotidiana en el mundo jurídico

⁷⁰ Enciclopedia © Microsoft ® Encarta 2001 © 1993-200 Microsoft Corporation. Reservados todos los derechos.

⁷¹ DICCIONARIO DE LA LENGUA ESPAÑOLA LAROUSSE ESENCIAL, Primera Edición, Segunda Reimpresión, editorial, Larousse Plancia, S.A., México, 1994. P.324

sobre todo en el sistema jurídico mexicano, la Ley Federal de Protección al Consumidor cada vez limita más a los individuos que podrían ser considerados como consumidores tal y como lo hemos de observar a continuación.

El diccionario jurídico mexicano nos da varias acepciones para poder llegar a una definición clara y precisa de lo que debe considerarse un consumidor por lo que se exponen las siguientes ideas:

"Del latín *consumere*, consumir, según el Diccionario de la Academia es gastar consumibles u otros géneros"⁷².

"En general la figura del consumidor ha cobrado importancia en el mundo del derecho, por la necesidad que ha surgido, en la economía de consumo, de proteger a la parte débil en las relaciones jurídicas relativas a la adquisición de bienes y servicios. En el fondo se trata, también, de proteger la libertad de empresa, comprometida por las prácticas de malos empresarios que restringen, limitan, falsean o eliminan la libertad de competencia y los efectos benéficos que produce para la colectividad.

Como el consumidor se encuentra en el mercado antes de celebrar la operación, se hace necesario protegerlo, a la vez, durante el periodo de oferta o publicidad"⁷³.

La Ley Federal de Protección al Consumidor lo define como:

"Artículo 2º. 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 adquiere, almacene, utilice o consuma bienes o servicios con objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros";

La definición contenida en la fracción I se refiere sólo al consumidor final. Para mayor claridad la propia fracción advierte que no es consumidor, para los efectos de la Ley, el consumidor intermedio. En el artículo 3º de la Ley Federal de Protección al Consumidor se

⁷² DICCIONARIO JURÍDICO, op cit p.677

⁷³ Idem

daba una definición más amplia de consumidor, que comprendía tanto al consumidor final como el intermedio.

"El concepto de consumidor es muy amplio en la Ley Federal de Protección al consumidor, lo que puede distraer la actividad de las autoridades encargadas de aplicarla en detrimento de la parte débil en el mercado y de la eficacia de la misma Ley de Protección al Consumidor. por esos es criticable la formula que utiliza el legislador, que no siguió el ejemplo del derecho comparado, en el cual el concepto de consumidor corresponde a la persona física que se encuentra al final del proceso de producción así, en el Proyecto de Convención sobre la Compraventa Internacional de Mercaderías, las ventas al consumidor son de bienes que se adquieran para uso personal, familiar y domestico, regla vigente, también en la legislación federal norteamericana"⁷⁴.

En nuestra opinión, la acepción de consumidor que nos otorga la propia Ley no es completa al dejarnos con la duda de referirse a un consumidor final sin tomar en cuenta que se puede ser intermediario y consumidor a la vez.

"En resumen, la protección al consumidor comprende la de su salud y de su seguridad en el mercado, la de su información y la de su educación, así como el fomento o creación de agrupaciones e instituciones que lo definan. Lo que en México se busca cumplir, principalmente, a través de la Ley Federal de Protección al consumidor.

Según la Ley Federal de Protección al Consumidor se entiende a quien contrata para su utilización la adquisición, uso o disfrute de bienes o la prestación de un servicio. Expresamente exceptúa la ley los servicios que se presten en virtud de un contrato o relación de trabajo, el servicio público bancario y la prestación de servicios profesionales.

Esta ultima no queda excluida cuando se incluyan el suministro de bienes o la prestación de servicios distintos a los estrictamente profesionales, y cuando los materiales empleados en la ejecución del trabajo encargado al profesionista sean distintos a los se le hayan concedido.

Por tratarse de un ordenamiento mercantil, la relación proveedor - consumidor sólo se presentara cuando aquel sea un comerciante, realice un acto aislado de comercio, o se trate de una empresa de participación estatal, organismo descentralizado u órgano de Estado en cuanto desarrollen actividades de producción, distribución de bienes o prestación de servicios a consumidores. Aunque no lo dice

⁷⁴ Ibidem, p. 678

de modo expreso la Ley Federal de Protección al Consumidor. La regla general es que cuando se trata de actos relativos a inmuebles, que adquiere el bien o el uso y disfrute de uno de esta naturaleza, no es considerado consumidor, salvo que de modo expreso lo determine la ley. La terminología de esta última, para establecer que actos sobre inmuebles quedan sujetos a su imperio, es imprecisa y confusa., así incluyen los actos jurídicos relacionados con inmuebles cuando los proveedores sean fraccionadores o constructores de viviendas, para venta al público, o cuando otorguen al consumidor el derecho de usar o disfrutar de inmuebles durante lapsos determinados dentro de cada mes o año o dentro de cualquier otro periodo determinado de tiempo, cualquier que sea la denominación de los contratos respectivos. Mejor hubiera sido que se refiriera a todas aquellas operaciones, en las cuales el proveedor fuese una empresa inmobiliaria. En materia de arrendamiento de inmuebles destinados a la habitación en el Distrito Federal, la ley se considera de aplicación local, y los arrendatarios quedan protegidos en calidad de consumidores.

Sin embargo, si el arrendamiento de inmueble es comercial para el proveedor, y aunque no lo exprese así la ley., el arrendatario debe recibir la protección que corresponde como consumidor.⁷⁵

En general la figura del consumidor ha cobrado importancia en el mundo del derecho, por la necesidad que ha surgido, en la economía de consumo, de proteger a la parte débil en las relaciones jurídicas relativas a la adquisición de bienes y servicios. En el fondo se trata también de proteger la libertad de empresa comprometida por las practicas de malos empresarios que restringen, limitan, falsean o eliminan la libertad de competencia y los efectos benéficos que produce para la colectividad. Como el consumidor se encuentra en el mercado antes de celebrar la operación, se hace necesario protegerlo, a la vez, durante el periodo de oferta o publicidad.

1.2. DERECHOS DEL CONSUMIDOR.

A lo largo de la historia y en los diferentes países del mundo se ha generado la necesidad de proteger los derechos de sus sociedades conforme estos evolucionan, como ya hemos visto son diferentes las formas de reacción de éstos con respecto al

⁷⁵ Ibidem p, 677 - 678

tema pero todos pretenden un mismo fin y es precisamente el de procurar que las relaciones de consumo en sus poblaciones sean las más óptimas.

"La Defensa del consumidor, promoción y protección de los derechos del consumidor. No es un tema nuevo ni producto de la modernidad sino se le conoce desde hace algún tiempo debido a la doctrina del *caveat emptor* (en latín, 'que el consumidor sea consciente'), que defendía que si los consumidores no utilizaban el sentido común no debían quejarse, los consumidores no estuvieron protegidos por las leyes durante mucho tiempo. Hasta la década de 1960 no se empezó a desarrollar la defensa del consumidor, que se inicia por tres razones. La primera fue que existían multitud de variantes de un mismo producto con diferentes calidades y grados de seguridad. La segunda era que los gobiernos solían negociar con los empresarios y con los sindicatos, y parecía que los consumidores estaban relegados a un segundo plano. La tercera era que los consumidores empezaron a ser más exigentes y empezaron a demandar información sobre los productos existentes para poder escoger mejor entre ellos. Poco a poco, los gobiernos y las industrias comenzaron a prestar mayor atención a las demandas de los consumidores y a las organizaciones de defensa del consumidor. En muchos países se han promulgado leyes obligando a los productores a cumplir con estrictos requisitos sobre seguridad y calidad. Gracias a las presiones tanto de consumidores como de la propia competencia, las industrias se han ido interesando en conceptos como los de calidad, valor y utilidad.

El cambio durante las últimas tres décadas ha sido considerable; hoy existen pocas diferencias cualitativas entre productos similares con precios parecidos, por lo que las decisiones de compra dependen en gran medida de la apariencia, dimensiones y características particulares que desea el consumidor. En los antiguos países comunistas de Europa central y oriental que se están adaptando a la economía de mercado y en los países en vías de desarrollo, la defensa de los consumidores se está desarrollando poco a poco y aumentará a medida que crezca la oferta de bienes de consumo"⁷⁶.

"La protección especial que la Ley Federal de Protección al consumidor concede al consumidor, comprende la regulación de la publicidad y garantías, estableciendo normas de información y veracidad y regulando el ofrecimiento y ejecución de las promociones y ofertas al público"⁷⁷.

⁷⁶ Enciclopedia ©Microsoft ® Encarta 2001. © 1993-2000 Microsoft Corporation. Reservados todos los derechos.

⁷⁷ Ibidem. P. 678

La Ley Federal de Protección al Consumidor establece como principios básicos de las relaciones de consumo:

- Protección a la vida, a la salud y a la seguridad del consumidor.
- Educación y divulgación sobre el consumo que garantice la libertad para escoger y la equidad en las contrataciones.
- Información adecuada y clara sobre los diferentes productos y servicios.
- La prevención efectiva y reparación de los daños patrimoniales y morales, individuales y colectivos, garantizando la protección jurídica, administrativa y técnica a los consumidores.
- Otorgamiento de facilidades a los consumidores para la defensa de sus derechos.
- Protección contra la publicidad engañosa y abusiva.

Otros derechos que la Ley, concede al consumidor y que hemos tomado y resumido de la misma ley son los siguientes:

1. Recibir información suficiente y veraz sobre los productos adquiridos como lo indican los (artículos 32, 33 y 34). Al adquirir un producto o contratar un servicio, el consumidor tiene derecho a que la información y la publicidad sean: Veraces y comprobables, exentas de textos y diálogos, sonidos, imágenes, etcétera, que induzcan a error; claras; en el caso de productos importados, expresados en idioma español sus datos, los precios en moneda nacional, así como su lugar de origen y sitios donde pueden ser reparados.
2. Recibir garantías en términos claros y precisos. (artículo 78). Las garantías de los productos y servicios deben otorgarse por escrito indicar claramente su duración, condiciones para hacerlas válidas y dónde se localizan los centros de servicio para la reparación del bien.
3. Recibir información que advierta sobre los riesgos y peligros de los productos. (artículo 41). Tratándose de productos peligrosos se deberá

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

incluir el instructivo o folleto que advierta acerca de sus características nocivas o explique el uso o destino recomendado.

4. Adquirir los productos que se encuentren en existencia, sin negativa o condicionamiento de venta, (artículo 43). Ni el proveedor ni sus dependientes pueden negar al consumidor la venta, adquisición, renta o suministro de bienes o servicios.

5. Participar de los beneficios que se estipulen en las promociones y ofertas; (artículos 46,47,48,49 y 50). El Consumidor tiene derecho a gozar de los beneficios de las promociones y ofertas, y exigir su cumplimiento durante la vigencia o existencia del bien o servicio promovido.

6. Recibir información detallada sobre condiciones y plazos de operaciones a crédito; (artículos 66, 69). En toda operación a crédito, al consumidor se le deberá informar el precio de contado e intereses a pagar, número de pagos y periodicidad, reducción de intereses por pronto pago; fecha de entrega del producto o de la prestación del servicio, a continuación se detalla lo que se debe hacer en todas las operaciones a crédito:
 - a) En toda operación en que se conceda crédito al consumidor, el proveedor esta obligado a informar de modo previo a su cliente sobre el precio de contado, el monto de los intereses y la tasa a que estos se calculan, el total de los intereses a pagar, el monto y detalle de cualquier cargo si lo hubiere, el número de pagos a realizar, su periodicidad, la cantidad total a pagar por dicho bien, el derecho que tiene a liquidar anticipadamente el crédito con la consiguiente reducción de los intereses y la fecha en que será entregado al consumidor copia del contrato con el nombre y firma autorizada del proveedor, o de persona con facultades para obligarse, los datos arriba señalados, en la copia que se entregue al consumidor, deben constar con claridad todos los datos, únicamente se podrán capitalizar intereses cuando

exista acuerdo previo de las partes, en cuyo caso el proveedor deberá proporcionar al consumidor el estado de cuenta mensual, en caso de rescisión de una compra venta a plazos, proveedor y consumidor deberán restituirse mutuamente las prestaciones que se hubieren hecho.

- b) El vendedor que hubiere entregado la cosa, tendrá derecho a exigir por el uso de ellas el pago de una renta y el de una indemnización por el deterioro que haya sufrido. El alquiler y la indemnización serán fijados por las partes al momento de pactarse la rescisión voluntaria o, a falta de acuerdo, por peritos designados administrativamente si el caso se somete a la Procuraduría Federal del Consumidor. El comprador que haya pagado parte del precio tiene derecho a los intereses de la cantidad que haya entregado, computados conforme a la tasa que pagó. Cualquier estipulación en contrario, será ilícita y no producirá efecto alguno.
- c) El comprador a plazos tiene siempre el derecho de pagar por anticipado sin más cargos que los que hubiere en caso de renegociación del crédito.
- d) Cuando el proveedor pretenda o demande la rescisión o cumplimiento del contrato por mora del consumidor, y él pagado más de la tercera parte del precio o del número total de los abonos convenidos, podrá optar por la rescisión en los términos arriba indicados, o por pagar el adeudo vencido más las prestaciones que legalmente proceden. En todo caso, serán liberatorios para el consumidor los pagos que le acepte el proveedor, aún cuando sean extemporáneos.
- e) Puede optar por pedir la rescisión del contrato o la reducción del precio y, en cualquier caso, la indemnización por daños y perjuicios, cuando la cosa objeto del contrato tenga defecto o vicios ocultos que la hagan impropia para los usos que habitualmente se destine o que disminuyan de tal modo su calidad o la posibilidad de su usos, que de haberlos conocido no lo habría

adquirido o habría dado menos precio por ella, salvo que la ley establezca un plazo mayor, la acción prescribe en seis meses.

- f) Tendrá derecho a la reposición del producto a la bonificación o devolución de la cantidad pagada en exceso cuando, considerados los límites de tolerancia permitidos, el contenido neto de un producto sea inferior al que debiera ser, o la cantidad de que se trate sea menor a la indicada en el envase o empaque; cuando el consumidor advierta que algún instrumento empleado para la mediación opera o ha sido utilizado en su perjuicio, fuera de los límites de tolerancia fijados por la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial (ahora Secretaría de Economía), para este tipo de instrumento. Deberá presentar su reclamación dentro de los diez días hábiles siguientes a la recepción del producto o de aquella en que se advierta la deficiencia de la medición o del instrumento empleado para ella.

7. Rescindir el contrato cuando los productos adquiridos tengan defectos de fabricación o vicios ocultos; (artículo 82). Cuando se adquiere un bien y, sin saberlo presenta algún defecto que lo haga impropio para su uso, el consumidor podrá optar por la devolución de su dinero o la reducción del precio.

Tendrá derecho, además a la indemnización por los daños y perjuicios ocasionados, a la reparación gratuita del bien, y cuando ello sea posible a sus reposición; o de no se posible la una ni la otra, a la devolución de la cantidad pagada, cuando los productos sujetos a normas de calidad de cumplimiento obligatorio, o que ostenten la contraseña oficial de conformidad con ella, no cumplan las especificaciones correspondientes; cuando los materiales, elementos, sustancias o ingredientes que constituyen o integren los productos no correspondan a las especificaciones que ostente; cuando la ley de los metales de los artículos de joyería u orfebrería sea inferior a la que en ellos se indique, cuando el producto se hubiere adquirido con determinada garantía y, dentro del lapso de ella, se pusiera de manifiesto la deficiencia de la cualidad o propiedad garantizada, siempre que se hubiere utilizado en condiciones normales; cuando cualquier producto, por sus deficiencias de fabricación, elaboración,

estructura, calidad o condiciones sanitarias, en su caso, no sea apto para el uso al cual esta destinado.

Cuando el proveedor y consumidor hubiesen convenido que los productos objeto de la operación debieran reunir determinadas especificaciones que se cumplieren. La reclamación correspondiente deberá presentarse dentro de los dos meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto, a no se que éste se haya vendido con una garantía vigente durante un lapso mayor. En este aspecto la Ley Federal de Protección al Consumidor presenta una innovación para el derecho mexicano al establecer la responsabilidad del producto, donde el consumidor no está limitado a presentar su reclamación al vendedor con quien contrato, sino que puede hacerlo al vendedor o al fabricante estando ambos obligados a hacer frente a la responsabilidad correspondiente.

8. Tiene derecho a que se le restituyan los pagos hechos en exceso del precio legalmente autorizado, o en su caso, estipulado; cuando el máximo de los intereses moratorios. La acción correspondiente prescribe a un año; (Artículo 91).

9. Reposición del producto cuando el contenido sea menor al indicado en el empaque, (artículo 92 fracción I). El consumidor tiene derecho a la reposición de los productos a la bonificación, compensación o devolución de lo pagado cuando el contenido neto de un producto o la cantidad entregada sea menor a lo indicado en el empaque.

10. Reposición, Bonificación, Compensación o Devolución, si los productos no reúnen las condiciones de calidad, marca o especificaciones ofrecidas, (artículo 92, fracción II) tiene derecho el consumidor a que la reparación de los productos que encargue se utilicen partes y refacciones nuevas apropiadas para el producto de que se trate, salvo que otra cosa autorice expresamente y que se le repare de nueva cuenta, sin costo adicional en caso de que dentro de los 30 días siguientes a la reparación , el producto presentare deficiencias.

11. Recibir Comprobantes de las operaciones comerciales; (artículo 12). Tiene derecho a exigir facturas o comprobantes, los cuales deberán contener los datos específicos de la compraventa, del servicio recibido, o en general, de la operación realizada.

12. Recibir calidad en el servicio de reparación, con la utilización de partes y refacciones apropiadas. (artículo 60). Al solicitar la reparación o servicio, el consumidor tiene derecho a exigir que se utilicen partes y refacciones nuevas y apropiadas para el producto que se trate, pudiendo autorizar expresamente que se utilicen otras. Si están sujetas a la norma de cumplimiento obligatoria (Norma Oficial Mexicana) deberán tener la contraseña NOM.

13. Recibir Indemnizaciones por productos que resulten averiados al recibir mantenimiento. (artículo 61). Si por deficiencia de cualquier servicio de mantenimiento o reparación, el bien se pierde o sufre deterioro total o parcial, el consumidor tiene derecho a recibir una indemnización por el daño sufrido.

14. Disfrutar en igualdad de condiciones de los servicios ofrecidos al público en general; (artículo 58). El consumidor no debe ser objeto de preferencias o discriminación alguna, salvo por causas plenamente justificadas (que afecten la seguridad o tranquilidad del establecimiento).

15. Tener al alcance la información sobre los precios de los servicios; (artículo 57). El consumidor tiene derecho a que en todo establecimiento de prestación de servicios se exhiban a la vista del público los precios y tarifas de los principales servicios ofrecidos. Los precios de los demás servicios deberán estar disponibles.

16. Solicitar la intervención de la Procuraduría cuando se afecten sus intereses y derechos; (artículos 20, 21, 24 y 97). Cualquier consumidor tiene derecho a denunciar violaciones a la ley, a través de la presentación de quejas y denuncias. El consumidor puede reclamar e iniciar el procedimiento de conciliación que establece el artículo de

la Ley Federal de Protección al Consumidor, presentando su queja ante la Procuraduría, la que pedirá un informe al proveedor la que pedirá un informe al proveedor y citará a las partes a una junta de conciliación. Si esto no se lograre, exhortará a los interesados para que la designen amigable componedor o árbitro. Si no hay conciliación ni compromiso, y la Procuraduría estima que de los hechos pudiera regirse que el proveedor violó las disposiciones de la Ley Federal de Protección al consumidor, previo un procedimiento sumario en que se recibirán pruebas y se oír a las partes, la Procuraduría podrá sancionara administrativamente al proveedor, o denunciar la falta a las autoridades competentes. Lo anterior, dejando a salvo los derechos de las partes para que los hagan valer ante la autoridad judicial, si así lo desean.

17. Recibir la información de los contratos de Adhesión redactada en español y con letra legible a simple vista, (artículo 85). El contrato de adhesión es el documento elaborado por el proveedor, en el que se establecen las condiciones aplicables para la adquisición de un producto o la prestación de un servicio.

18. Respeto a la integridad personal de los consumidores, (artículo 10). Esta prohibido que en los establecimientos comerciales o de servicios se atente contra la libertad, seguridad o integridad personales de los consumidores, bajo pretexto de registro o averiguación.

19. Cuando la compra se haya realizado fuera del local comercial y se decida no adquirir el bien o servicio, se podrá rescindir la operación dentro de los cinco días hábiles contados a partir de la entrega del bien o de la firma del contrato, lo último que suceda, (artículo 56). Por lo que el consumidor tiene derecho a revocar, dentro del plazo de cinco días hábiles contados a partir de la firma del contrato, las compras que haga cuando se trate de compras a domicilio.

20. Recibir información clara y suficiente sobre la adquisición de tiempos compartidos, (artículos 64 y 65). La renta o preventiva de un tiempo compartido solo

podrá iniciarse previa notificación a la "SECOFI" y bajo contrato que especifique:

- NOMBRE Y DOMICILIO DEL PROVEEDOR,
- LUGAR DONDE SE PRESTARA EL SERVICIO,
- DETERMINACIÓN CLARA DE LOS DERECHO DE USO Y GOCE,
- COSTO DE LOS GASTOS DE MANTENIMIENTO,
- OPCIONES DE INTERCAMBIO,
- DESCRIPCIÓN DE FIANZAS Y GARANTÍAS.

21. Cumplimiento de la entrega de bienes inmuebles, (artículos 73, 74, 75 y 76). Los proveedores deberán efectuar la entrega física o real del bien materia de la transacción en el plazo pactado con el consumidor y de acuerdo con las especificaciones previamente establecidas.

22. Derechos del consumidor discapacitado, (artículo 58). El consumidor discapacitado no debe ser objeto de cuotas o tarifas adicionales, extraordinarias o compensatorias por utilizar implementos médicos, ortopédicos, tecnológicos, educativos o deportivos necesarios para su uso personal, incluyéndose el perro guía en el caso de invidentes. Ni el proveedor ni sus dependientes pueden condicionar o limitar el uso de los bienes y los servicios que ofrezcan, al consumidor discapacitado, debiendo contar con los dispositivos e implementos que determinen las disposiciones legales.

El movimiento de protección al consumidor es reciente; puede decirse que cobra importancia en la segunda mitad de este siglo. En la actualidad existen leyes o disposiciones en materia de contratación, destinadas a la protección de los derechos del consumidor, en Alemania, España, Francia, Japón, Reino Unido y Venezuela, entre otras naciones.

3.3. CONCEPTO DE PROVEEDOR.

El diccionario para juristas lo define como:

"La persona encargada de abastecer de lo necesario a un ejercito, empresa, comunidad u otras entidades de gran consumo".⁷⁸

La Ley Federal de Protección al Consumidor lo define de la siguiente manera;

"Artículo 2°. Para los efectos de esta Ley, se entiende por:

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

Otro concepto lo define como:

m., f. Persona que tiene por oficio proveer de todo lo necesario a una colectividad o casa de gran consumo. SIN. v. Abastecedor.⁷⁹

Nosotros entendemos al Proveedor como aquella persona física o moral, que se encarga de abastecer, las necesidades de los consumidores ya sea a nivel básico o lujoso, pero que tiene como responsabilidad la satisfacción de su cliente, sin limitar ni transgredir sus derechos.

3.4. CONCEPTO DE SECRETARIA.

La Ley Federal de Protección al Consumidor lo define de la siguiente manera;

"Artículo 2°. Para los efectos de esta Ley, se entiende por:

⁷⁸ PALOMAR DE MIGUEL, Juan op. cit 1269

⁷⁹ Enciclopedia R Microsoft Encarta 2001 C 1993-2000 Microsoft Corporation. Reservados todos los derechos

III. Secretaría: La Secretaría de Fomento y Comercio Industrial".

Como es de observarse, la Ley Federal de Protección al Consumidor únicamente nos indica que las veces que se mencione la palabra secretaria en el contenido de la Ley esta se refiere a la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial, que actualmente se encuentra sustituida por la Secretaría de Economía, pero actualmente, no se ha hecho ninguna modificación a la legislación de la Procuraduría Federal del Consumidor.

Según la Ley Federal de Protección al Consumidor, la Secretaria de Comercio y Fomento Industrial, estaba facultada para intervenir en la fijación de precios oficiales, y también para vigilar los precios y otros productos que se encontraban sujetos a control. Esta dependencia ejercía controles administrativos con el fin de que los comerciantes se sujeten a las leyes en materia de comercio, evitándose con ello las irregularidades en el suministro y en el almacenamiento de artículos básicos. Los controles administrativos sirven para evitar el ocultamiento de productos y los aumentos injustificados de precios. La Secretaria fijaba también las políticas de protección al consumidor.

3.5. PRESENTACIÓN DE LA RECLAMACIÓN.

Por lo que respecta a la Ley Federal de Protección al Consumidor en su artículo 99 señala que:

"La Procuraduría recibirá las reclamaciones de los consumidores con base en esta ley, las cuales podrán presentarse en forma escrita, oral o por cualquier otro medio idóneo",

Debiendo ser personal o por cualquier otra que decida el consumidor otorgándole a esta una carta poder simple, pudiendo utilizar otros medios como son: vía telefónica, por correo certificado, fax, o quizá por Internet en la página de la Procuraduría donde existe un apartado especial para que el consumidor pueda presentar sus quejas; donde se le proporcionara el servicio que requiera; además podrá solicitar la intervención de la Institución en la Delegación más cercana a su domicilio, sea Estado, Delegación o Municipio, al existir

una Delegación de la Procuraduría en cada Estado de la República Mexicana, con la finalidad de evitar que los consumidores acudan hasta el Distrito Federal para solucionar su problema que, lejos de disminuir, aumentaría y ocasionaría un mayor gasto tanto económico como físico para el consumidor y muy probablemente el daño sería mayor que el ocasionado por el proveedor. También se reciben las quejas por medio de cartas dirigidas directamente a la Procuraduría o por cualquier otra dependencia como lo era la Secretaría de Fomento y Comercio Industrial ahora Secretaría de Economía, Secretaría de Turismo, Salubridad o la propia Presidencia de la República, dicha queja deberá contener los siguientes requisitos:

1. Señalar nombre y domicilio del reclamante,
2. Descripción del bien o servicio que se reclama y la relación sucinta de los hechos; y
3. 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.

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

La queja como documento, consiste en un formato, en donde se asientan los datos principales para darle seguimiento a la reclamación del consumidor y que consta de nombre, dirección, el motivo de la queja, el valor de lo contratado, el monto de lo reclamado y finalmente la relación de los hechos, su fundamento y los puntos petitorios, por último la firma en donde consta que efectivamente es el deseo del consumidor iniciar el procedimiento.

Cabe destacar que en cada Delegación de la Procuraduría, se encuentra el servicio de conciliación vía telefónica, para todos los quejosos, aquí no tiene gran importancia la cuantía sino tratar de dar una posible solución al caso presentado, sin necesidad de hacer todo el trámite, cada delegación cuenta con un formato especial en el que se destacan los principales

puntos, datos del proveedor, consumidor, a lo que se obligan las partes; si es que es deseo del proveedor conciliar telefónicamente y proporcionar una posible solución al consumidor.

Este trámite se realiza en un solo día y en unos cuantos minutos, por ejemplo: Si el consumidor desea la cancelación de su contrato por la adquisición de un bien y que se dejen de hacer mas cargos a su tarjeta de crédito, el proveedor se compromete a proporcionar en el momento de la conciliación telefónica un numero de cancelación del contrato y a no efectuar mas cargos a su tarjeta de crédito, para el caso de incumplimiento la Procuraduría puede sancionar al proveedor con una multa.

3.6. RENDICIÓN DE INFORME Y AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN.

Antes de comenzar nos permitimos transcribir el concepto de AUDIENCIA, tomado de un diccionario de Derecho usual como sigue:

“Del verbo audiere, significa el acto de oír un juez o tribunal a la partes, para decidir los pleitos y causas. También se denomina audiencia , el propio Tribunal, cuando es Colegiado el lugar donde se actúa, Distrito jurisdiccional, cada una de las sesiones de un Tribunal; cada una de las fechas dedicadas a una extensa causa ante el juez o ala que ha de ser sentenciar, recepción del soberano o autoridad elevada como ministro, embajador, para oír la petición que se le formulen, ser objeto de cortesía o cumplimiento o resolución de algún caso”⁸⁰

Las audiencias serán desarrolladas en la fechas señaladas por los conciliadores y que previamente hayan sido notificas personalmente a la partes, el conciliador podrá diferir la audiencia conforme a las necesidades podrá ser hasta por tres veces, siendo aproximadamente señaladas para su continuación con un intervalo de entre 7 y 10 días cada una y que probablemente antes del final del procedimiento la reclamación haya sido satisfecha y que únicamente acuda el consumidor a presentar el desistimiento correspondiente.

Por lo que hace a la acepción CONCILIACIÓN, el diccionario lo define como:

⁸⁰ Diccionario Enciclopédico de Derecho Usual, Edit Hiasta, 21ª Edición Buenos Aires Argentina, p 8, 1989

"Avenencia de las partes en el acto judicial, previo la iniciación de un pleito. El acto de conciliación que también se denomina juicio de conciliación. Procurar la transigencia de las partes con el objeto de evitar el pleito que una de ellas quiera entablar".⁸¹

En esta etapa, el representante del consumidor procurara que el proveedor proponga una solución favorable, entendiéndose como representante y un abogado, un tercero o el propio conciliador de la Procuraduría Federal del Consumidor, con la finalidad de evitarse todo un procedimiento, engoroso, en un lapso de tiempo breve.

Una vez que se ha iniciado el Procedimiento contemplado en la Ley, con la presentación de la reclamación, se ordena notificar al proveedor para que comparezca ante la Delegación actuante de la Procuraduría, donde se le requiere para que presente el informe correspondiente a los hechos que son materia de la reclamación. La rendición del informe consiste en la contestación a todos y cada uno de los puntos planteados por el consumidor en su escrito de queja.

En caso de que el proveedor, no rindiera el informe correspondiente, se procederá a actuar conforme lo establecido en el artículo 112 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, que a la letra señala:

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

En caso de que el reclamante no acuda a la audiencia de conciliación y no presente dentro de los siguientes 10 días justificación fehaciente de su inasistencia, se tendrá por desistido de la reclamación y no podrá presentar otra ante la Procuraduría por los mismos hechos".

Se puede presentar el caso de que con la presentación del informe, se observa que el proveedor, está dispuesto a satisfacer la reclamación del consumidor, con lo que se dará por concluida la reclamación.

⁸¹ Idem

En el caso de que el proveedor no rinda su informe, se hará acreedor a una multa, siendo el caso de que habiendo sido notificado y apercibido para comparecer y rendir un informe y éste no lo presente, se le aplicara lo establecido en el artículo 112 de la Ley Federal de Protección al Consumidor antes citado, los criterios para hacer efectivos dichos apercibimientos a los proveedores que no rinden informe es de acuerdo a la experiencia del abogado conciliador de la Procuraduría Federal del Consumidor, es decir, si el proveedor no rinde su informe pero satisface la queja se concluye el asunto y se turna el expediente al archivo, en caso de que no rinda su informe, pero celebra un convenio con el consumidor, se señala que se quede en reserva de que en caso de no cumplir con el convenio en la fecha señalada se le aplicara la sanción correspondiente. Otro caso es que no rinde el informe y no llega a un convenio, pero señala el proveedor que se encuentra en platicas conciliatorias, por lo que el conciliador espera hasta la nueva fecha de audiencia y dependiendo del resultado se acordara lo conducente con respecto a la sanción por no presentar informe de Ley.

Existe un criterio uniforme entre los conciliadores en cuanto a la aplicación de las sanciones hacia los proveedores, porque a veces son personas físicas, con pequeños o medianos recursos económicos y no asisten a la primera audiencia y ni rinden su informe de ley, por desconocimiento del procedimiento, es por esto que la sanción no se aplica de inmediato, al notificarles personalmente para que asistan a la segunda audiencia de conciliación, apercibidos de que ya tienen la primera sanción.

Es importante destacar que el la audiencia de conciliación no se penaliza al inasistencia de ninguna de las partes, únicamente se hace efectivo el apercibimiento tanto a consumidor como a proveedor, y además se turna el expediente como asunto total y definitivamente concluido, al darse el caso de que haya sido solucionado el problema por el proveedor, con antelación a citación de la audiencia.

En lo referente a la aplicación de multas no solamente se imponen al no rendir informe en la primera audiencia de conciliación, también se imponen en el caso de que en cualquiera de las audiencias donde el conciliador requiera a la parte proveedora alguna documental, como pudiera ser el número de registro de su contrato de adhesión, alguna tarifa o lista de precios, comprobación de gastos, facturas, y otros documentos, de conformidad con lo que marca el

artículo 65, en relación con el 90, ambos de la Ley Federal de Protección al Consumidor, concediéndoseles un término de cinco días hábiles para desahogar dicho requerimiento apercibiéndoseles para el caso de no hacerlo se harán acreedores a una sanción.

En caso de haber conciliación en la segunda comparecencia y el proveedor quede obligado a alguna prestación, se estará a lo dispuesto en el artículo citado anteriormente, que menciona que los reconocimientos de los proveedores de obligaciones a su cargo y los ofrecimientos para cumplir los formulados ante la Procuraduría que constan por escrito y sean aceptados por el consumidor, obligan de pleno derecho y las resoluciones que emita la Procuraduría traen aparejada ejecución y que podrá promoverse ante los Tribunales competentes.

3.7. PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO.

En lo referente al capítulo primero del presente trabajo hemos definido los principales conceptos que se utilizan dentro del procedimiento administrativo, al momento de acudir a la Procuraduría Federal del Consumidor, el Consumidor no distingue bien que es lo que va a hacer si se trata de una queja, denuncia o querrela y mucho menos cual es el trámite que va seguir su acción.

A continuación entraremos un poco a la historia del procedimiento de conciliación, así como a algunos conceptos básicos para conocer de que se trata el procedimiento conciliatorio ante la Procuraduría Federal del Consumidor:

“La historia del procedimiento se localiza desde Grecia donde la ley, encargaba a determinadas personas, el procurar convencer a los que litigaban para avenir equitativamente sus diferencias; En Roma la conciliación no se encontraba regulada por Ley alguna, sin embargo aplicaban las XII Tablas, donde respetaban la avenencia a que hubieren llegado las partes; Cicerón, intervenía como consejero entre las partes y esto significaba un acto de libertad digna de elogio para

quienes lo realizaban"⁸².

QUEJA.- El termino queja se aplica erróneamente, en el proceso seguido ante la Procuraduría Federal del Consumidor, dentro de la gran cantidad de acepciones de la palabra, encontramos que además de expresión de dolor moral o físico posee sinonimia forense con "querrela, "denuncia", "inconformidad", demanda de amparo, Reclamación ante la Comisión de Derechos Humanos, etcétera. Pero finalmente podemos concluir que él término correcto para definir las exigencias del consumidor es el de reclamación ya que es la que designa con mayor precisión el contenido del acto.

El colegio de Profesores de Derecho Procesal de la Facultad de Derecho de la Universidad Nacional Autónoma de México nos indican que:

"Proviene del latín quejar y éste , a su vez del latín cocoetiare. La queja es un recurso de impugnación utilizado en la en relación con aquellos actos procesales del juez y de los ejecutores y secretarios que quedan fuera del alcance de los demás recursos legales admitidos.

La queja puede ser contemplada desde dos ángulos, en primer termino es un recurso que se da contra algunas resoluciones judiciales y que no precisamente debe integrarse en la apelación; y en segundo lugar, procede contra cualquier conducta indebida de cualquier miembro del órgano jurisdiccional"⁸³.

Como es de observarse la palabra "queja" se aplica únicamente cuando se trata de presentar un recurso o bien "quejarse" de alguna autoridad o tribunal, por lo que el termino no aplica para la reclamación del consumidor ante la Procuraduría Federal del Consumidor.

QUERRELLA.- En el Diccionario de Derecho Procesal Civil de Eduardo Pallares lo define como:

"La acusación o queja que uno pone contra otro que ha hecho algún agravio o cometido algún delito, pidiendo se castigue"⁸⁴.

⁸² Procedimiento Conciliatorio, publicación interna para fines administrativos del personal de la Procuraduría Federal del Consumidor

⁸³ BIBLIOTECA DICCIONARIOS JURÍDICOS TEMÁTICOS, Vol 4, Derecho Procesal, Colegio de Profesores de Derecho Procesal de la Facultad de Derecho de la UNAM; Edit, Harla p.172, México, 1997.

⁸⁴ PALLARES, Eduardo, Diccionario de Derecho procesal Civil, edit. Porrúa, México 1990, p.87

Por lo que deducimos que se refiere para su uso practico en la materia penal al involucrar la palabra delito.

Por su parte el colegio de Profesores de Derecho Procesal de la Facultad de Derecho de la Universidad Nacional Autónoma de México nos indican que:

“La expresión querrela viene del latín querella, que significa queja o acusación ante el juez o tribunal competente”⁸⁵.

DENUNCIA.- Es el acto de denunciar, éste tiene varias acepciones en Derecho tales como:

- a. Delatar en juicio a alguna persona,
- b. Dar a conocer a un tercero la existencia de un juicio para que se apersona en él y haga valer sus derechos y la sentencia que se pronuncie no le cause perjuicio, y
- c. Denunciar un intestado para que se tramite el juicio que a el concierna.

CONCILIACIÓN.- Significa que es la audiencia que sin necesidad de juicio, tiene lugar entre las partes que difieren acerca de sus derechos en un caso concreto. Así pues no necesariamente la conciliación es antes del juicio sino también durante el procedimiento.

El colegio de Profesores de Derecho Procesal de la Facultad de Derecho de la Universidad Nacional Autónoma de México nos indican que:

“Por medio de esta figura procesal se tratan de explicar una serie de negociaciones realizadas por las partes con la intervención de un tercero imparcial que es conciliador, quien trata de avenirlas y les propone algunos mecanismos de solución a su litigio.

Se ha considerado por la doctrina procesal que la conciliación es una forma intermedia de solución a la conflictiva social entre la autocomposición y la heterocomposición, puesto que participa de algunos de los caracteres de esas formas. Sin embargo, también se le ha considerado por Alcalá Zamora y Castillo, como un excluyente de

⁸⁵ BIBLIOTECA, op Cit., p 174

la jurisdicción puesto que cuando se presenta la conciliación desaparece la jurisdicción, Calamandrei también la crítica al considerarla como un "aborto Procesal", puesto que la conciliación no deja nacer al proceso jurisdiccional.

En nuestro derecho la conciliación poco a poco ha ido ganando terreno, al ser practica cotidiana en materia laboral, en materia de protección al consumo y en aquellas quejas que presentan los usuarios del sistema bancario, de seguros y fianzas ante los organismos de vigilancia de sus operaciones. En materia procesal civil, por reforma reciente, se estableció una audiencia previa y de conciliación que tiene como finalidad proponer una solución al litigio y en caso de no lograrlo, depurar la litis, es decir, establecer los puntos de discordia entre las partes y depurar los aspectos irregulares relacionados con los presupuestos procesales y con ciertas excepciones que es conveniente resolver antes de seguir adelante.

Por supuesto que no puede existir un pronunciamiento a favor o en contra de este tipo de solución a los conflictos sociales, pero consideramos que la conveniencia de su existencia, como una fórmula alternativa que tienen las partes para solucionar sus litigios⁸⁶.

En nuestra opinión, la conciliación en nuestro país es de ayuda para los conflictos sea a nivel laboral, civil, mercantil administrativo, etcétera, al lograr agilizar a estos, con el uso de la conciliación entre las partes, sin embargo, desafortunadamente no siempre se llega a una amigable composición del asunto por lo que la autoridad que conoce este, se ve en la necesidad de proseguir con el procedimiento, situación que es desfavorable para las partes en la mayoría de los casos al perderse demasiado tiempo y estos procedimientos pueden llegar a ser engorrosos, por lo que se sugiere que se tenga como mejor opción en cualquier procedimiento la conciliación.

Por lo que hace a la conciliación entre las partes en el procedimiento llevado ante la Procuraduría Federal del Consumidor, es necesario que se establezca como obligatoriedad para el proveedor ofrecer una posible solución la reclamación en el procedimiento de conciliación.

⁸⁶ Ibidem 54 - 55.

RECLAMACIÓN.- Pedir o exigir con derecho o con instancia una cosa.

Lo que se definió en queja, querrela y denuncia, posee cierta relación con el hecho, que pretende hacer valer el consumidor, de donde podemos apreciar claramente que cada acepción definida tiene su materia a la cual se debe aplicar, por lo que nos permitimos concluir que el término adecuado para su aplicación es el de reclamación, toda vez que el término "Queja" que emplean los consumidores y los conciliadores de la Procuraduría Federal del Consumidor, no guardan relación alguna con los intereses que pretenden hacer valer los consumidores, sin embargo la Ley Federal de Protección al Consumidor en su artículo 99 nos otorga la acepción correcta:

"La Procuraduría recibirá las **RECLAMACIONES** de los consumidores con base en esta ley...".

así mismo en su artículo 100 señala:

"Las **RECLAMACIONES** podrán presentarse a elección del reclamante en el domicilio del **RECLAMANTE** o del proveedor".

En donde queda comprobado que el consumidor se presenta a la Institución para exigir el cumplimiento de un contrato, o quizá que se le otorgue un bien o servicio, la garantía correspondiente, o bien se le restablezca el derecho que le fue violado por el proveedor.

Tenemos que Piero Calamandrei señala:

"Encuentra en la conciliación el concepto fundamental del sistema de legalidad según el cual el estado considera como normal y deseable que los mismos ciudadanos sepan entender por si solos, el derecho que regula sus relaciones la función conciliatoria debe pues ayudar a los particulares, no a prescindir del derecho, sino a encontrar por su solos el propio derecho y cuando surja un problema entre proveedor y consumidor, sepan que el fin buscado es llegar a un arreglo de la mejor forma posible."⁸⁷

Para conocer su naturaleza jurídica, es necesario involucrar el concepto de conciliación

⁸⁷ Procedimiento Conciliatorio, publicación interna para fines administrativas del personal de la Procuraduría Federal del Consumidor

de diversos autores mismos que a continuación presentamos:

Rafael Pina de Vara.- Señala que la conciliación es:

“Un acuerdo celebrado entre quienes se encuentran ante un conflicto de intereses, con objeto de evitar un juicio o poner rápido fin a uno ya iniciado”⁸⁸

Hay autores como Gómez Orbaneja, que señala que la conciliación por lo general reviste la forma de una transacción, es decir, es un contrato.

Aun con esta consideración, no podemos afirmar categóricamente que la conciliación tenga la naturaleza de un contrato regulado por el Derecho Civil, puesto que mediante un contrato se crean y transfieren derechos y obligaciones; esto es que la transacción no reúne las características de un contrato, y aún más existen limitaciones, al haber casos que no pueden ser sometidos a transacción.

En otro caso Carnelutti señala que además del proceso existen otras formas equivalentes jurisdiccionales y entre ellas cita a la conciliación, opinión que no comparte Gómez Lara, al indicar que si el litigio se resuelve con la conciliación estaríamos frente a la figura autocompositiva; y en caso de que no se resuelva se estaría frente a una conciliación frustrada y no un equivalente jurisdiccional, por lo que es válida tal opinión constituye un excluyente de la jurisdicción, lo que se busca es la solución al conflicto mediante un procedimiento ágil y gratuito, evitando con ello seguir todo un proceso, además que dentro del procedimiento de conciliación que se lleva en la Procuraduría Federal del Consumidor 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 esto va a lograrse con la conjunción de todos aquellos elementos que el conciliador pueda allegarse, con esto podemos confirmar que la conciliación busca evitar que las partes

⁸⁸ DE PINA VARA, Rafael, Diccionario Jurídico, edit. Porrúa 9ª edición, México, 1990 p.8

promuevan un proceso jurisdiccional ulterior razón por la cual se considera una excluyente jurisdiccional.

La conciliación regula entre las partes sus relaciones jurídicas, quien es conciliador, debe conocer el fondo de la reclamación y conocer la postura del proveedor mediante el informe de ley que le es requerido; (del cual ya se hablo en el punto anterior del presente trabajo) y así puede aplicar el derecho correctamente, satisfaciendo las pretensiones del consumidor y no lesionar los intereses del proveedor.

La ley Federal de Protección al Consumidor, actualmente regula al Procedimiento Conciliatorio en los siguientes artículos:

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

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

En la legislación anterior no se llevaba a cabo de esa forma, por que únicamente se citaba a una audiencia de conciliación, tampoco señalaba que la conciliación se pudiera llevar a cabo mediante vía telefonía o por cualquier medio idóneo.

ARTICULO 112.- "En caso de que el proveedor no se presente a la audiencia o no rinda informe relacionado con los hechos, se le impondrá una medida de apremio y se citará a una segunda audiencia, en un plazo no mayor de 10 días, en caso de no asistir a ésta se le impondrá una nueva medida de apremio y se tendrá por presuntamente cierto lo manifestado por el reclamante.

En caso de que el reclamante no acuda a la audiencia de conciliación y no presente dentro de los 10 días justificación fehaciente de su inasistencia, se tendrá por desistido de la reclamación y no podrá presentar otra ante la Procuraduría por los mismos hechos".

Es hasta este momento del procedimiento conciliatorio que se le solicita al proveedor

que rinda un informe relacionado con los hechos motivo de la reclamación del consumidor, así mismo se le hace afectivo el apercibimiento para el caso de no comparecer, esto viene a ser un apoyo para el consumidor ya que implica una mayor fuerza jurídica de la cual la ley anterior carecía.

ARTICULO 113.- "El conciliador expondrá a las partes un resumen de la reclamación y del informe presentando, señalando los elementos comunes y los puntos de controversia, y las exhortará para llegar a un arreglo. Sin prejuzgar sobre el conflicto planteado, les presentará una o varias opciones de solución".

ARTICULO 114.- "El conciliador podrá en todo momento requerir a las partes los elementos de convicción que estime necesarios para la conciliación, así como para el ejercicio de las atribuciones que a la Procuraduría le confiere la Ley. Las partes podrán aportar las pruebas que estimen necesarias para acreditar los elementos de reclamación y del informe.

El conciliador podrá suspender cuando lo estime pertinente o a instancias de ambas partes, la audiencia de conciliación hasta en dos ocasiones.

En caso de que suspenda la audiencia, el conciliador señalará día y hora para su reanudación, dentro de los quince días siguientes. De toda la audiencia se levantará acta respectiva".

ARTICULO 115.- "Los acuerdos de trámite que emita el conciliador no admitirán recurso alguno.

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

Con el artículo 115 de la Ley Federal de Protección al Consumidor termina la primera parte sobre el procedimiento conciliatorio.

Respecto a la segunda parte del procedimiento conciliatorio tenemos que esta comienza con lo señalado por el artículo 116 de la Ley Federal de Protección al Consumidor que indica lo siguiente:

ARTICULO 116.- En caso de no haber conciliación, el conciliador exhortará a las partes para que designen como arbitro a la Procuraduría, o a algún árbitro oficialmente reconocido o designado por las partes, para solucionar el conflicto.

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

Al respecto podemos señalar que este artículo contiene la misma disposición que hasta antes de la abrogación de la ley anterior, que señalaba el artículo 59 fracción VII inciso "C" en su primer párrafo.

Sin embargo existe el problema, que cuando quien comparece como representante de alguna de las partes, carece de instrucciones para aceptar o rechazar una propuesta o celebrar convenio y a través de ello ponerle fin a la controversia, por lo que a petición de la partes, el conciliador de la Procuraduría puede diferir la audiencia, para posteriormente llevarla de acuerdo con lo señalado en los artículos 112, 113, 114 de la Ley de la materia.

De esta forma la conciliación fue creada para evitar un tedioso procedimiento, por lo que no debe confundirse con la transacción por que la conciliación es la primera etapa del procedimiento ante la Procuraduría para concienciar a cada una de las partes de sus derechos y obligaciones y que voluntariamente cumplan con lo pactado, evitando más problemas; en cuanto a la transacción es negociar los puntos en discusión celebrando un convenio en que generalmente representa un sacrificio de intereses por alguna de las partes.

"El objetivo de la conciliación en el procedimiento seguido ante la Procuraduría, no debe ser otro que el llamar ante esta Institución al proveedor, a efecto de que se comprometa mediante convenio al cumplimiento de lo que previamente las partes pactaron así el objeto lo podemos dividir en tres grupos:

- a) Objetivos Individuales,
- b) Objetivos Colectivos y
- c) Objetivos Generales⁸⁹.

⁸⁹ Procedimiento Conciliatorio, Publicación de la Procuraduría Federal del Consumidor para fines internos y administrativos

Por ejemplo, el objetivo individual es cuando un consumidor adquiere vía telefónica un disco compacto y después observa que en la tienda departamental son mas accesibles y económicos, por lo que debe rescindir su contrato y el proveedor deberá hacerle la devolución íntegra, esto se considera un objetivo individual y la finalidad de la conciliación es auxiliar a quien le asiste el derecho, y en ocasiones el proveedor es el afectado y el consumidor es quien no cumple con lo convenido ante la Procuraduría y en caso de no llegar a un convenio o cumplimiento de lo requerido por el consumidor en la queja se solicitan copias certificadas de todo lo actuado, pudiéndose utilizar como medios preparatorios a juicio en otra vía y forma.

Luego entonces la esencia de la Procuraduría radica en que es, una conciliadora entre proveedores y consumidores, siendo su principal interés que los proveedores cumplan con el consumidor, y no solo imponerles sanciones económicas que pudieran llegar a dañar esencialmente al patrimonio del proveedor pequeño o que le pudiera repercutir a un proveedor importante; y solamente en caso de no solucionarse el problema emitir la resolución correspondiente, dejando a salvo los derechos de ambas partes para que lo hagan valer en otra vía y forma.

A continuación se exponen algunas tesis jurisprudenciales para su mayor entendimiento:

LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, FASE CONCILIATORIA EN LA, NO ES NECESARIO AGOTARLA PARA PODER EJERCITAR LOS DERECHOS EN LA JURISDICCIÓN ORDINARIA (ART. 59 FRACCIÓN VIII INCISO F, EN VIGOR HASTA EL 7 DE FEBRERO DE 1985)

De la exposición de motivos de la iniciativa presidencial de la Ley Federal de Protección al Consumidor aparece que la finalidad central de dicha Ley es la de proteger a los consumidores frente a los proveedores en las relaciones comerciales que entre ellos se suscitan por existir desigualdad entre las parte contratantes ya que ordinariamente es preponderante la posición del proveedor, por tanto aunque es cierto que dicha Ley constituye un ordenamiento de orden público cuyas disposiciones son irrenunciables por los consumidores, son aplicables cualquiera que sean las establecidas por otras leyes, costumbre, prácticas, usos o estipulaciones contractuales en contrario, igualmente cierto resulta que el contenido básico de la irrenunciabilidad de tales normas se refiere al trato comercial que

tienen los proveedores en cuanto pueda trascender a los actos jurídicos en donde aquellos resultan perjudiciales por la aceptación de estipulaciones que rompan la equidad que el Estado, vigila, además si la ley en comento y los organismos que crea, tienen por objeto primordial, la protección jurídica que por circunstancias ajenas a dicho ordenamiento ya favorece al consumidor, pues mientras que en realidad le perjudican, imposición que la misma ley en estudio no consigna; por ende debe declararse infundada la pretensión del proveedor que invoca la irrenunciabilidad de dichas normas, pretende destruir al segundo grado la reclamación civil por el consumidor, no agotó la fase conciliatoria, cuando esta ya obtuvo en primera instancia.

PRIMER TRIBUNAL COLEGIADO EN MATERIA CIVIL DEL PRIMER CIRCUITO.

AMPARO DIRECTO 1594/85, DISTRIBUCIÓN Y CONTROL EJECUTIVO, S.A. de 28 de febrero de 1986, unanimidad de votos, ponente, Rafael Corales González, Secretario Arturo Ramírez Sánchez, informe 1986, tercera parte, Tribunales Colegiados, Pág. 173.

Por eso la etapa de la conciliación es la más importante de ello dependerá la solución a la queja presentada, absteniéndose de prejuzgar, sólo posee una parcialidad de los derechos, es decir, uenta con la versión de una de las partes que es el consumidor y hasta después de leer el informe del proveedor y escuchando sus manifestaciones se determinará la responsabilidad del proveedor en el asunto y con ello el conciliador determinará si en ese mismo acto satisface la queja, sea pagando al consumidor alguna cantidad, entregándole un bien aceptando la rescisión de la relación contractual o proponiendo fechas y condiciones para celebrar un convenio para cumplirlo en una fecha posterior sea en el domicilio de alguna de las partes o ante la propia Procuraduría.

En ocasiones las partes manifiestan estar en la mayor disposición para llegar a un arreglo sin decir de que tipo, sin comprometerse, sin hacer una propuesta en firme y es cuando el conciliador interviene proponiendo varias opciones viables buscando encontrar aquella que de la solución al conflicto surgido entre las partes, es decir, el conciliador buscara la reivindicación del derecho del consumidor en cuanto a lo que en justicia y derecho le corresponda, en muchas ocasiones no estaría en posibilidad de probar su dicho y el proveedor si cuenta con los elementos que previamente preparó como por ejemplo, os contratos leoninos en el que firmó y no solicitó copia del mismo o simplemente no se lo entregaron por falta de la firma de alguien, y firmó además pagarés, aceptó comisiones y porcentajes que lesionen sus

intereses y mas aún ya renunció según el clausulado del contrato a cláusulas irrenunciables y que basta con una simple lectura para observar que se trata de anular los derechos del consumidor dejarlo indefenso.

Tenemos que de un total de reclamaciones recibidas en un año con los convenios cumplidos, los desistimientos, los laudos arbitrales y conciliaciones telefónicas a favor del consumidor es entre un 85 y 90%, concluyéndose de lo anterior que la ayuda que busca el consumidor que acude a la Procuraduría la gran mayoría obtiene resultados favorables.

El procedimiento conciliatorio que lleva a cabo la Procuraduría, tuvo algunas variaciones de acuerdo con las reformas a la Ley en 1992, fue como la finalidad fue darle mayor agilidad al procedimiento.

Con las reformas y adiciones, no sólo fue sobre el procedimiento conciliatorio, sino también se amplió en cuanto a las facultades para conocer de casos de arrendamiento de casa habitación a través de un procedimiento similar al que tradicionalmente se realizaba; se establece así mismo la facultad para sancionar administrativamente por las violaciones a las disposiciones de la Ley Federal de Protección al Consumidor y otras legislaciones.

Así como en el arbitraje, existen limitaciones respecto de los casos que pueden ser sometidos a este procedimiento; así también la Ley Federal de Protección al Consumidor establece 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 lo establecido por el artículo quinto de la ley actual y en el cual se establece:

“Quedan exceptuadas de las disposiciones de esta Ley, los servicios que se presten en virtud de una relación o contrato de trabajo, los de las organizaciones cuya supervisión o vigilancia esté a cargo de las comisiones nacionales Bancaria y de Valores, de Seguros y Fianzas o del Sistema de Ahorro para el Retiro; así como los servicios

profesionales que no sean de carácter mercantil".

Podemos señalar como ejemplo, la solicitud de una Sociedad Nacional de Crédito Hipotecario que efectúa cualquier persona, para la obtención de un crédito y los servicios de asesoría jurídica, contable, financiera, administrativa, que se contratan, casos que se encuentran regulados por disposiciones legales específicas.

Respecto a estos casos de excepciones se ha dictado jurisprudencia de la Corte que confirman lo dispuesto en la ley, mas sin embargo también existe jurisprudencia en el sentido de dotar de competencia a la Procuraduría, aun y cuando la Ley de Protección al Consumidor lo prohíba, como en el caso de servicios de banca y crédito estableciendo lo siguiente:

PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR, CARECE DE FACULTADES FRENTE A UNA ASOCIACIÓN CIVIL.-

Una interpretación sistemática de la ley Federal de Protección al Consumidor, conduce a establecer que su finalidad es evitar prácticas mercantiles que lesionen los intereses de los consumidores, situación que no se presenta entre los miembros de una asociación civil y la asociación, pues ésta no persigue fines de lucro, ni presta servicios a terceros, por lo que no se da el supuesto conflicto entre proveedor y consumidor.

Séptima época, Volúmenes 127 . 132, Sexta Parte. Pág. 123.

Siendo este último otro caso en el cual la institución no es competente, toda vez que las figuras no encuadran dentro de los conceptos que de consumidor y proveedor provén los artículos segundo y tercero, de la ley de la materia.

Existen también tesis en contradicción que nos permiten señalar que la Procuraduría puede conocer de asuntos, aún cuando se trate de instituciones de crédito.

PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR, SI 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 netamente una compraventa a plazos, sin que exista una

institución de crédito, tercera, que conceda crédito para el pago del inmueble. Que es parte de una institución de crédito, para lo cual si tiene facultades.

Séptima Época, volúmenes 127 - 132, Sexta parte pág. 124.

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, al darse circunstancias que le permitan conocer aún de los casos de excepción. En la practica tenemos conocimiento que los casos de mayor frecuencia que se presentan es la prestación de servicios profesionales y la Procuraduría conoce de ellos en virtud de que reúne las condiciones del artículo 5º en su ultimo párrafo "Así como los servicios profesionales que no sean de carácter mercantil".

En cuanto a las partes que intervienen en la conciliación son: consumidor, proveedor y conciliador, encontrando las definiciones en su artículo 2º de la Ley que 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";

Y por proveedor.

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

Desprendiéndose de lo anterior que el consumidor es quien obtendrá un beneficio sea para sí mismo o para su familia, es quien se encargará de consumir totalmente el bien sea material o consumible y el proveedor será quien le proporcionara ese beneficio y el conciliador será el encargado de avenir los intereses de las partes en conflicto, representando, es decir será el tutor del consumidor.

También señala quienes están obligados al cumplimiento de la ley siendo:

"Estarán obligados al cumplimiento de esta Ley los proveedores y los consumidores. Las entidades de las administraciones públicas federal, estatal y municipal, están obligadas en cuanto tengan el carácter de proveedores y consumidores".

El Código de Comercio señala que:

"Comerciante es quien hace del comercio su ocupación habitual o reiterada, cuyo objeto sea la compraventa de bienes muebles o inmuebles, la prestación de servicios o el otorgamiento del uso o goce temporal de dichos bienes".

Estos conceptos han sido objetados por Humberto Briseño Sierra, quien expone que el "artículo segundo, es la utilización de las cosas y objetos"⁹⁰.

En cuanto al término de consumir, señala el diccionario de sinónimos de Larousse que significa: "acabar, gustar, extinguir, emplear, aniquilar, abatir"⁹¹. Por lo que se considera que el consumo es un gasto, un empleo, un agotamiento y el consumidor en un usuario, es el cliente, es un comprador que requiere de ciertos servicios o ciertos productos en su beneficio, es por eso que el concepto que cita la Ley solo se refiere al último de los sujetos que recibe el bien o servicio, sin referirse a aquellas personas que de una u otra manera forman parte de la cadena de producción y distribución de bienes o la prestación de servicios, por tal motivo la ley es clara al señalar que el consumidor es el último que recibirá el beneficio.

Se puede afirmar que la ley establece lo correcto, al definir que "consumidor", es quien disfrutará un bien adquirido, ya que es quien compra un producto para su satisfacción o necesidad personal.

⁹⁰ BRISEÑO SIERRA, Humberto: La Defensa Jurídica del Consumidor, Revista de la Facultad de Derecho, T XXXIV, Enero - Junio de 1984; Publicación trimestral; número 131.

⁹¹ Diccionario de la Lengua Española Larousse Esencial, 1ª edición, segunda reimpresión, edit. Larousse Planeta., México, 1994 p171

⁹² PAULLO, Eduardo Diccionario de Derecho Procesal Civil, Porrúa, México, 1980 p.8

Ahora bien en cuanto al Código de Comercio, éste define claramente quienes son comerciantes, aunque la ley del Consumidor no los define, si reconoce, las controversias entre los consumidores y los proveedores, permitiéndonos aplicar el Código de Comercio supletoriamente durante el procedimiento arbitral; ya que como lo veremos mas adelante en este procedimiento las partes quedan en igualdad de condiciones y finalmente se les reconoce su carácter de sujetos de comercio.

Por lo que hace a la persona conciliadora, observamos que significa:

“Del Latín conciliador, propenso a conciliar o condescender⁹². Por lo que el conciliador es aquella persona que conociendo de la controversia buscará poner de acuerdo a las partes, de conformidad con los elementos que las mismas aporten.

En cuanto al procedimiento conciliatorio, las reglas que deben seguir es de conformidad con lo establecido a partir del artículo 90 y siguientes, constando de tres partes principales y que son:

PRIMERA ETAPA.- Se recibe la reclamación por escrito a través de oficialía de partes o en forma personal, las reclamaciones de los consumidores, siempre que sean procedentes, si los reclamantes carecen de documentos base de la acción, se ordena diligencia de verificación en el domicilio del proveedor a efecto de que cuando se pueda acreditar la relación contractual y en su caso resolver la reclamación; aún y cuando la finalidad que las visitas de inspección tienen un acuerdo con la ley, es distinta en la practica han dado resultados bastantes favorables.

SEGUNDA ETAPA.- Se corre traslado de la reclamación a la parte proveedora. De acuerdo con la ley, para que comparezca ante la delegación de la procuraduría actuante a éste último se le requiere para que presente un informe sobre los hechos materia de la reclamación

⁹² PAULLO, Eduardo Diccionario de Derecho Procesal Civil, Porrúa, México, 1980 p.8

por duplicado, al momento de iniciar la audiencia de conciliación.

TERCERA.- Una vez iniciada la audiencia el abogado conciliador exhortara a las partes para que lleguen a una posible solución a la reclamación planteada. Y además ofrecerá el soluciones para dar por terminado definitivamente el asunto, acordar un convenio, o dejar a salvo los derechos de la partes para reclamarlos en otra vía y forma.

Si con el informe la reclamación no queda satisfecha, se citará al proveedor y consumidor a una segunda 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, si es así, surtirá sus efectos conforme a derecho, dicho acuerdo.
- b) Que no haya asistido el consumidor en la primera audiencia; en este caso se le tendrá por desistido de su reclamación dejando a salvo sus derechos, sin embargo la ley le otorga 10 días hábiles a efecto de que pueda justificar fehacientemente la causa de la inasistencia, en caso de hacerlo se le citará una vez mas para audiencia de conciliación. Pero en el caso de que no lo acredite o no promueva, se ratificará el acuerdo antes descrito y ya no podrá presentar otra reclamación ante la Procuraduría en contra del mismo proveedor y por los mismos hechos.
- c) Que las partes soliciten dejar a salvo sus derechos; en este caso las partes presentarán todos los elementos necesarios para la etapa conciliatoria pero si deciden seguir haciendo valer sus derechos en juicio entonces a solicitud de las partes se deja a salvo sus derechos y promueven ante el Fuero Común.
- d) Las partes deciden someterse al arbitraje de la Procuraduría; no habiendo conciliación, se exhorta a las partes para que designen arbitro, sea en juicio arbitral de estricto

derecho o en amigable composición.

- e) Que se trate de violaciones a la ley de la materia, sin que exista arreglo conciliatorio ni sometimiento al arbitraje; se llevará a cabo un procedimiento llamado de resolución administrativa o infracciones a la ley, que es justamente el tema sobre el que versa este trabajo.

En lo que respecta a la eficacia de la conciliación, será voluntad de las partes para llegar a un acuerdo entre sí, a efecto de resolver el problema, siendo necesario considerar los siguientes elementos que se resumen en:

- a) Que las pretensiones tanto como consumidor, como del proveedor se encuentren dentro del campo del derecho y sean conscientes del alcance de las mismas.
- b) Que exista la voluntad de las partes de ceder en sus pretensiones, a efecto de obtener la satisfacción de la reclamación, sin necesidad de acudir a la jurisdicción ordinaria.
- c) Que el funcionamiento denominado conciliador, cuente con los conocimientos y capacidad suficiente para avenir los intereses del consumidor y proveedor, orientando a las partes en cuanto a sus derechos y obligaciones y proponiendo o sugiriendo diversas opciones para dar solución a su problema.

3.8. PROCEDIMIENTO ARBITRAL.

La Ley Federal de Protección al Consumidor actual, nos indica lo siguiente:

ARTICULO 117.- La Procuraduría podrá actuar como árbitro cuando los interesados así la designen y sin necesidad de reclamación o procedimiento conciliatorio previos.

ARTICULO 118.- La designación de árbitro se hará constar mediante acta ante la Procuraduría, en la que se señalarán claramente los puntos esenciales de la controversia y si el arbitraje es en estricto derecho o en amigable composición.

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

ARTICULO 120.- En el juicio arbitral de estricto derecho las partes formularán compromiso en el que fijarán las del procedimiento que convencionalmente establezcan, aplicándose supletoriamente el Código de Comercio y a falta de disposición en dicho Código, el ordenamiento procesal civil local aplicable.

ARTICULO 122.- Sin perjuicio de las funciones de arbitraje que puede legalmente ejercer la Procuraduría, La Secretaría llevará una lista de árbitros independientes, oficialmente reconocidos para actuar como tales. Dichos árbitros podrán actuar por designación de las partes o designación de la Procuraduría, a petición del proveedor y del consumidor. En lo relativo a su inscripción y actuación se regularán por lo que disponga el reglamento de la presente ley.

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

Para poder entender por que la Procuraduría Federal del Consumidor se convierte en árbitro es necesario definir que es arbitraje así mismo árbitro.

ARBITRAJE.-

"Del latín arbitatus, de arbitrar, arbitraje. Es una forma heterocompositiva, es decir, una solución al litigio, dada por un tercero imparcial (Carnelutti), un juez privado o varios, generalmente designado por las partes contendientes (en ausencia de su consentimiento, el nombramiento será hecho por el juez público nacional), siguiendo un procedimiento que aunque regulado por la ley adjetiva tiene un ritual menos severo que el del procedimiento del proceso jurisdiccional. La resolución por la que manifiesta el arreglo se denomina laudo., Cuya eficacia, depende de la voluntad de las partes o de la intervención judicial oficial, según las diversas variantes que se presenten.

Aunque el arbitraje es una vía que desde muy antiguo se empleó para dirimir contiendas de repercusiones jurídicas (al grado de que es citado como el inmediato antecedente del proceso jurisdiccional, por ejemplo en el primer período de las acciones de la ley del procedimiento civil romano), en épocas recientes ha cobrado nuevos bríos y la frecuencia y, por qué no decirlo, la preferencia con que se favorecido, especialmente en el orden internacional y en el privado, va en aumento, considerándosele un instrumento practico y útil debido a que evita entrar en la avalancha de negocios contenciosos que se ventilan en los tribunales y a la posibilidad de designación de un tercero imparcial, a la vez calificado (se alude a honoríficas razones) en su preparación jurídica, en sus condiciones subjetivas y porque no está involucrado ni presionado por el cúmulo judicial.

Empero como es natural, el moderno Estado de derecho, celoso de sus atributos y finalidades, en campos como el penal y otros de carácter público y social, como el derecho de recibir alimentos, el divorcio, la nulidad de matrimonio: los referidos al estado civil de las personas, de nuevo con exclusión de los derechos patrimoniales de la filiación legal, no permite que la justicia sea administrada por los particulares.

Acerca de la naturaleza jurídica del arbitraje son ya famosas las dos principales corrientes doctrinales, que como corrientes impetuosas de caudalosa río, en ocasiones, arrastran a los legisladores a adoptar

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

posturas híbridas en las reglamentaciones positivas⁹³.

Para Juan y Rodríguez de San Miguel son:

"Las personas quienes los litigantes confían la decisión de sus contiendas y pretensiones, se llaman árbitros de derecho y arbitadores. Los primeros deben determinar los negocios con arreglo a las leyes haciendo justicia al que la tenga, según lo alegado o probado, del mismo modo que si fuesen jueces ordinarios obligando a los litigantes a principiar y proseguir el pleito ante ellos y oyendo y recibiendo las pruebas, razones y defensas que hicieren los segundos que son unos amigos comunes o unos amigables componedores tiene facultad para oír las razones de los interesados avenirlos y componerlos según les parezca, sin observar el orden judicial, ni tener obligación de arreglarse a derecho, de suerte que aunque falte este requisito será válido el juicio no interviniendo el dolo, por que sino debe enmendarse por sujetos buenos que determine el Juez del lugar"⁹⁴.

Una vez que las partes han asistido a la audiencia de conciliación y han hecho sus manifestaciones, de las cuales se desprende que no es posible llegar a un arreglo satisfactorio para ambas y por lo tanto imposible celebrar un convenio que ponga fin a la controversia, el conciliador actuante, en base a lo que establece el artículo 117 de la Ley Federal de Protección al Consumidor y que anteriormente señalamos, exhortara a las partes a designar a un árbitro o bien nombrar a la Procuraduría.

Si el consumidor y el proveedor no lograsen llegar a un acuerdo serán invitados de común acuerdo, para que la designen como árbitro sea en amigable composición o en juicio arbitral de estricto derecho, a elección de los mismos a la Procuraduría, este compromiso se hará constar en acta que al efecto se levante.

⁹³ BIBLIOTECA Diccionarios Jurídicos Temáticos, Derecho Procesal Colegio de Profesores de Derecho Procesal Facultad de la UNAM, Volumen 4, Harla, p.27 1997

⁹⁴ Manual del Procedimiento Conciliatorio, SUBPROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR, Publicación Interna, México, 1985.p.5

La Ley Federal de Protección al Consumidor contempla dos clases de arbitraje, el de amigable composición y el juicio arbitral, de estricto derecho. En amigable composición, se fijarán las cuestiones que deberán ser objeto de arbitraje y la Procuraduría resolverá en conciencia y buena fe guardada, sin sujeción a las reglas, pero observando las formalidades esenciales del procedimiento.

Allegándose de todos los elementos de prueba que juzgue necesarios para resolver las cuestiones que se le hayan sometido en arbitraje.

De acuerdo con la doctrina, el arbitraje de amigable composición tiene su origen en dos criterios uno de los cuales contienen que es arbitraje de amigable composición es el que adopta la otra forma procesal distinta del juicio ordinario. Al órgano jurisdiccional del arbitraje amigable se le denominará "arbitrado" "arbitro arbitrador" o "amigable componedor", su principal actividad será de ser equitativo de acuerdo a la justicia y su sensibilidad jurídica. Por ello nuestro Derecho Procesal Civil contempla como amigable composición, según el artículo 628 del Código de Procedimientos Civiles del D.F, señala: "Los árbitros decidirán según las reglas del derecho a menos que, en el compromiso o en la cláusula se les encomendara la amigable composición o el fallo en conciencia".

Se faculta al árbitro a actuar en base a la equidad y en el caso de la Procuraduría el arbitraje de amigable composición se llevara a cabo a través de esta. Sin olvidar las formalidades esenciales del procedimiento, pero sin sujeción a reglas legales, al estar estas se aplicaran, dentro del arbitraje jurídico que es aquel que se tramita como un juicio ordinario o que se resuelve según las normas del derecho sustancial.

A la Procuraduría se le ha encomendado la actividad de intervenir en el esclarecimiento de los hechos denunciados ante ella. En el artículo 24 de la Ley Federal de Protección al Consumidor en su artículo 24 y sus XXI fracciones las cuales destacan que se debe procurar la satisfacción, de los derechos de los consumidores, mediante la tramitación de una serie de procedimientos creados especialmente para ese fin, dentro del cual se contempla el arbitraje;

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

facultad de la Procuraduría para constituirse en árbitro.

Las resoluciones en juicio arbitral de estricto derecho dictadas en el curso del procedimiento, admitirán como único recurso el de revocación.

El compromiso arbitral que es un contrato que celebran las partes que tienen un litigio, en el tribunal arbitral y se someten a la jurisdicción de los árbitros, es un contrato consensual, formal y bilateral, por el cual las partes se obligan a:

1. No acudir a los tribunales para la decisión del litigio que tienen pendientes.
2. Someter dicho litigio al consentimiento y decisión de uno o varios jueces árbitros.
3. Se estipula la forma de tramitar el juicio arbitral.
4. Se fijan soluciones para el caso de que alguno de los contratantes no cumplan con el contenido del mismo.
5. Nombran jueces árbitros o determinan la forma de designarlos.
6. Precisan el lugar en que ha de seguirse el juicio arbitral y su duración.

De lo anteriormente señalado, en algunas ocasiones, no obstante que en la audiencia de conciliación el proveedor o su representante aceptó continuar el procedimiento sometiéndose al arbitraje en el momento en que se presentan a la audiencia de compromiso arbitral, posteriormente se remite el expediente a la Procuraduría Federal del Consumidor en la Dirección General en el piso de resoluciones y arbitraje, para que mediante razón de cuenta, se tenga por recibido dicho expediente y se acuerde lo conducente y que dice:

"Toda vez que no se llegó a ningún acuerdo conciliatorio y aceptando el arbitraje, se turna a la dirección general de resoluciones administrativas abriéndose el periodo probatorio, concediéndose 10 días hábiles a cada una de las partes, a efecto de que se ofrezcan pruebas y formulen alegatos".

Cuando las partes acepten voluntariamente el arbitraje de la Procuraduría la transforman en árbitro privado, quitándole el grado de autoridad y tan es así que en las resoluciones dictadas por el Tribunal de Distrito en Materia Administrativa al conocer de los amparos interpuestos en contra de laudos emitidos por la Procuraduría, los sobresee, tomando en consideración que al someterse al arbitraje no hay autoridad responsable, y que la Procuraduría funge como árbitro privado, observándose el cambio de la función de esta Institución, la están designando las parte voluntariamente como árbitro, una vez designado ya sea en estricto derecho o en amigable composición, de formular compromiso y fijar la reglas del procedimiento; y en el caso de que haya elegido en estricto derecho, se aplicará supletoriamente el Código de Comercio y a falta de disposición se aplicará el Código de Procedimientos Civiles local aplicable y lo establecido en el artículo 117 de la Ley Federal de Protección al Consumidor así como el artículo 616 del Código de Procedimientos Civiles de aplicación supletoria a la ley de la materia.

Se designa el negocio o negocios que se sujetarán al juicio arbitral, lo cual se realiza ante la Dirección General de Arbitraje actuando un secretario arbitral quien analiza la personalidad de las partes y la capacidad para someter al arbitraje su negocio, si no existen impedimento se fijan las bases que previamente han sido establecidos por las partes de acuerdo con sus necesidades siempre y cuando se cumplan los requisitos establecidos por el artículo 619 del Código de Comercio, aplicado supletoriamente, el cual obliga a los árbitros a recibir pruebas y a oír alegatos.

La actuación de la Procuraduría, consiste en que sus actos son de autoridad administrativa, además, debe velar por los intereses de la clase desprotegida, además coadyuvar en aquellos asuntos donde no se planteé controversia de fondo o que de ser así las partes voluntariamente celebren convenio para solucionarla, suscitada, independientemente que las partes acudan a los juzgados de primera instancia.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Ahora bien, al respecto del arbitraje tenemos que se dice que es una especie del género proceso, cuya especie principal es la que se llama proceso judicial, se distingue por que el juzgador no es un funcionario del Estado y su actividad sea el ejercicio de la jurisdicción y el juez, que una vez designado por las partes de común acuerdo y en ocasiones es nombrado por un juez ordinario y debe de actuar de buena fe y en base a sus conocimientos.

Debido a que la presencia del poder judicial se hace más evidente en el arbitraje necesario lleva a muchos autores a inclinarse por apoyarse en las tesis jurisdiccionalista, en esta clase de arbitraje el juez designa a los árbitros; su juicio y la cláusula compromisoria suele proceder al arbitraje necesario, haciéndolo obligatorio, pues aún cuando la ley haga "forzoso" el arbitraje para ciertas materias las partes pueden comprometerse libremente, a acordar la designación de árbitros, fijar reglas de proceder, por mutuo acuerdo.

"En la tesis contractualista existen puntos de apoyo durante el arbitraje voluntario ya que da inicio con un "contrato", el compromiso se inicia con la cláusula compromisoria quien es el árbitro donde debe consentir para que el arbitraje de inicio, celebra un "contrato" con las partes, es decir un convenio en donde las partes no se inconforman contra la sentencia de los árbitros.

Este último plano, sólo atañe la esfera jurisdiccional administrativa, característico del arbitraje y no es compatible con el contrato"⁹⁵.

La decisión de los árbitros se denomina laudo que en sí, es una sentencia. Los árbitros se califican como jueces y finalmente la ley afirma que ejercitan jurisdicción. El arbitraje se distingue e la mediación pues en esta última el mediador se limita a proponer una solución que los litigantes son libres de aceptar, rechazar o modificar, en cambio el árbitro resuelve propiamente el litigio.

A través de la evolución histórica de las formas de solución de la conflictiva, social, las

⁹⁵ Procedimiento Arbitral, documento interno publicado en la Procuraduría Federal del consumidor, para fines administrativos.

partes en conflicto comienzan a pactar por anticipado que se sujetarán a la opinión de un tercero, surgiendo delineada la figura denominada arbitraje, es decir se solucionará el litigio mediante un procedimiento seguido ante un juez no profesional ni estatal, sino ante un juez de carácter privado que es el árbitro.

Así tenemos que el arbitraje se encuentra compuesto por un acuerdo que contiene la cláusula compromisoria, que es el pacto que se forma por un acuerdo de voluntades y ésta se manifiesta en forma espontánea o cuando se impone el arbitraje legal, pues a las partes la Ley les concede la oportunidad para convenir sobre el procedimiento y la índole del laudo.

Briseño señala que:

“El arbitraje se integra por cuatro cuerpos y que a su vez forman dos secciones, la primera comprende la normatividad del compromiso y su realización procedimental, la segunda abarca desde la decisión a los medios impugnativos de desplazamiento judicial y la posible ejecución, Weill afirma que el derecho romano clásico el laudo carecía de autoridad y de fuerza ejecutoria y concluye diciendo “las partes podían llegar al juez ordinario el objeto de su litigio y sólo se había tenido la precaución de estipular una pena determinada, por vía de acción *ex - stipulato*, donde se continuaba la misma, se aseguro así, indirectamente, la validez del laudo⁹⁶”

La doctrina distingue el compromiso de la cláusula compromisoria y señala que el primero es un verdadero contrato y el segundo es parte de un contrato. Este suele insertarse en aquellos contratos en que la partes regulan un conjunto determinado de actos negociables con ocasión de que lo que puede proveerse según los datos de la experiencia que han de surgir diferencias que interesa sustraer al conocimiento de los tribunales ordinarios.

La Ley Federal de Protección al Consumidor establece que el laudo arbitral emitido por la Procuraduría o por el Arbitro designado por las partes deberá cumplirse dentro de los quince días siguientes a la fecha de su notificación y que la extinta Secretaría de Comercio y Fomento Industrial contaba con una lista de árbitros independientes, oficialmente reconocidas para actuar como tales.

⁹⁶ BRISEÑO SIERRA, Humberto, La Defensa Jurídica del Consumidor. Revistas de la Facultad de Derecho, T XXXIV, enero - Junio, 1984, publi. Trimestral, p 38.

El laudo arbitral sólo estará sujeto a aclaración dentro de los siguientes dos días a la fecha de notificación, artículo 122 de la Ley Vigente.

Con la modificación de la ley, se hizo más largo el procedimiento y en consecuencia la pauta para que cualquiera de las partes ya no comparezcan creándose para este caso la denominada medida de apremio, que afecta más al proveedor que al consumidor. Si con esta nueva ley se trata de fortalecer la equidad y seguridad jurídica, lógico es pensar que para ambas partes deben de aplicarse dichas medidas, salvo que se justifique su incomparecencia o de desistimiento de la acción.

3.9. PROCEDIMIENTO POR INFRACCIONES A LA LEY.

Este es el Procedimiento por el cual opta la Procuraduría cuando el proveedor no da pauta a una posible solución a la reclamación planteada por el consumidor y además se presume que existen posibles infracciones a la Ley Federal del Consumidor, esto se hace sin darle pauta a las partes de dejar a salvo sus derechos para que los hagan valer en otra vía y forma. Sino basta con la presunción o sospecha de que se ha violado algún derecho establecido en la ley de la materia o bien el proveedor ha dejado de cumplir con alguna obligación.

La Ley únicamente regula este procedimiento en sus artículos 123 y 124, Sin embargo, la Procuraduría se apoya de lo que establece la Ley Federal del Procedimiento Administrativo.

ARTICULO 123.- "Para la imposición de las sanciones a que se refiere esta ley, la procuraduría notificará al presunto infractor de lo hechos motivo del procedimiento y le otorgará un término de diez días hábiles para que rinda pruebas y manifieste por escrito lo que a su derecho convenga. En caso de no rendirlas, la Procuraduría resolverá conforme a los elementos de convicción de que disponga.

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

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

La Procuraduría resolverá dentro de los quince días siguientes."

José Ovalle Favela nos otorga el siguiente comentario:

"Este artículo regula el procedimiento de debe seguir la Procuraduría Federal del Consumidor antes de poder imponer una sanción a quien se pruebe haber incurrido en una infracción a la Ley. Este precepto tiene como finalidad esencial otorgar la garantía de audiencia a la persona que puede ser afectada por la imposición de la sanción, respetando las formalidades esenciales del procedimiento establecidas en el artículo 14, párrafo segundo, de la Constitución Política.

Este procedimiento puede derivarse tanto de una reclamación formulada por un consumidor, en la que no se haya obtenido un convenio conciliatorio, cuanto de una denuncia (artículos 97 y 124 de la Ley Federal de Protección al Consumidor).

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

En la propia notificación se debe hacer saber al probable infractor que tiene un plazo de diez días hábiles para ofrecer las pruebas que estime pertinentes y hacer las manifestaciones que a su derecho convengan. Aunque el párrafo primero del artículo 123 confiere este plazo para rendir pruebas es claro que para que el probable infractor pueda aportar dichas pruebas, es indispensable que la autoridad primero resuelva sobre su admisión, como lo señala el párrafo segundo del propio artículo 123 de la Ley federal de Protección al Consumidor. Una vez que la Procuraduría admita las pruebas, deberá señalar al oferente el termino o el plazo dentro del cual tendrá que practicarlas. En consecuencia, la segunda condición que debe cumplir el procedimiento por infracciones a la Ley, consiste en otorgar al probable infractor una oportunidad razonable para ofrecer y aportar las pruebas pertinentes, las cuales deberán ser valoradas conforme a derecho por la autoridad en su resolución.

La tercera condición consiste en que la Procuraduría otorgue al

probable infractor un plazo de dos días hábiles para que formule sus alegatos.

Por último, la Procuraduría debe emitir, dentro de los quince días siguientes, su resolución administrativa, en la que determinará si se cometió o no la infracción y, por consiguiente, si impone o no alguna sanción administrativa. Esta resolución administrativa debe estar debidamente fundada y motivada conforme a lo que dispone el artículo 16 Constitucional y con base en los criterios que señala la propia Ley, particularmente en su artículos 131 y 132 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Debe advertirse que los plazos previstos en el artículo 123 para el procedimiento por infracciones a la Ley se reducen a sólo 24 horas, cuando la infracción se refiera a alimentos básicos sujetos a precios máximos, supuesto en el cual la sanción que debe imponerse es precisamente la de clausura (artículo 128, párrafo segundo de la Ley Federal de Protección al Consumidor)⁹⁷.

ARTICULO 124.- “La Procuraduría podrá solicitar al reclamante en los procedimientos conciliatorio o arbitral o, en su caso, al denunciante, aporten pruebas a fin de acreditar la existencia de violaciones a la ley”.

Este precepto otorga a la Procuraduría la facultad para solicitar a la persona que haya presentado la denuncia o la reclamación, de las cuales se derive el procedimiento por infracciones a la Ley, que aporten las pruebas que demuestren la existencia de la infracción a la Ley objeto de la denuncia o la reclamación.

⁹⁷ OVALLE FAVELA, José Comentarios a la Ley Federal de Protección al Consumidor, 2ª. Edición. Edit. Mc Graw Hill, México, 1995, p.236-237

3.10. SANCIONES IMPUESTAS POR LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.

A continuación detallaremos lo establecido por cada uno de los artículos que regulan estas sanciones:

ARTICULO 125.- "Las infracciones a lo dispuesto en esta ley serán sancionadas por la Procuraduría".

Este precepto reitera la competencia exclusiva que el artículo 3º de la Ley Federal de Protección al Consumidor, mismo que atribuye a la Procuraduría Federal del Consumidor para imponer la sanciones prevista en la Ley, misma que supera la doble competencia que el artículo 87 párrafo segundo, de la ley anterior que otorgaba tanto a la Procuraduría como a la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial, la cual dificultaba la aplicación de las sanciones y motivaba algunas incertidumbres sobre los límites de las competencias de la Procuraduría y la Secretaría.

ARTICULO 126.- "Las infracciones a lo dispuesto por los artículos 11, 15, 16, 18, 60 y demás disposiciones que no estén expresamente mencionada en los artículos 127 y 128, serán sancionadas con multa por el equivalente por una y hasta ochocientas veces el salario mínimo general vigente en el Distrito Federal".

En los artículos 126, 127 y 128 se establece una serie de sanciones que toman en cuenta de manera gradual el tipo de infracción, a la que se identifica por el número de artículo violado. Sólo en el artículo 126 se consigna un infractor genérico a la demás disposiciones que no estén expresamente mencionadas en los artículos 127 y 128.

En los artículos 126, 127, 128 y 129 de la Ley se prevén las siguientes sanciones:

1. La multa, cuyo monto varía según el tipo de infracción, puede llegar al equivalente de 2,500 veces el salario mínimo general vigente para el Distrito Federal, y se puede duplicar en caso de reincidencia,

2. La clausura del establecimiento hasta por quince días, que también se puede duplicar en caso de reincidencia, y
3. El arresto administrativo hasta por 36 horas.

Sobre este tema conviene tener en cuenta el criterio sustentado por el Pleno de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, en la ejecutoria pronunciada en 24 de abril de 1973, con motivo del amparo en revisión 2209/70, promovido por Rafael González Murillo:

“Aun cuando es cierto que el artículo 21 de la Constitución Federal dispone también que corresponde a la autoridad administrativa el castigo de la infracciones o los reglamentos gubernativos y de policía, castigo que sólo puede consistir en multas o arresto, la disposición debe interpretarse en el sentido de que delimita en términos generales la esfera de acción de las autoridades judiciales y administrativas, disponiendo que la autoridad administrativa no puede imponer castigos por delitos, sino sólo por faltas administrativas.

La disposición no debe interpretarse literalmente, para concluir que el precepto prohíbe a la autoridad administrativa imponer otro tipo de sanciones por violaciones a leyes administrativas. En efecto, no es posible jurídicamente decir que sólo las sanciones administrativas completadas en el artículo 21 mencionado, multa o arresto, sean las únicas que pueden ser aplicadas por autoridades administrativas, ya que en el campo de acción de éstas es muy amplio y no se limita a esos dos casos, pues el orden jurídico mexicano también puede imponer sanciones por violación a leyes administrativa, como en el presente caso, en que la Ley de Pesca estatuye como sanción administrativa el decomiso de los productos capturados cuando existe razón para privar de los bienes que poseen a los particulares”⁹⁸

Los artículos 127, 128, 129 y 130, establecen que la Procuraduría tendrá facultades para sancionar a los infractores de la ley con multas que van hasta por el equivalente de:

- Una a mil quinientas veces el salario mínimo general vigente para el Distrito Federal.

⁹⁸ Semanario Judicial de la Federación, Séptima Época, vol 52, 1ª. Parte. P53.

- Una y hasta dos mil quinientas veces el salario mínimo general vigente para el Distrito Federal.
- En casos particularmente graves, la Procuraduría podrá sancionar con clausura del establecimiento hasta por quince días. En tratándose de alimentos básicos sujetos a precios máximos. Procederá dicha clausura, previa notificación al presunto infractor, concediéndole un plazo de veinticuatro horas, para que manifieste lo que a su derecho convenga.
- En caso de reincidencia se podrá aplicar multa hasta por el doble de las cantidades señaladas anteriormente; y proceder a la clausura del establecimiento hasta por treinta días, en el caso de las infracciones a que se refiere el artículo 128, e inclusive arresto administrativo hasta por 36 horas.
- Se entiende que existe reincidencia cuando el mismo infractor incurra en dos o más violaciones del mismo precepto legal durante el transcurso de un año, contado a partir del día en que se cometió la primera infracción.

En el párrafo segundo del artículo 88 de la Ley anterior se definía a las *reincidencias* como cada una de las subsecuentes infracciones a un mismo precepto, cometidas dentro de los dos años siguientes a la fecha del acta en que se hizo constar la infracción procedente, siempre que ésta no hubiese sido desvirtuada.

Esta definición no era muy precisa, pues partía del error de considerar que la infracción inicial quedaba configurada en una simple acta al parecer de inspección, cuando en realidad sólo puede estimarse demostrada hasta que se dicte la resolución administrativa y quede firme, una vez que se hayan agotado los medios de impugnación procedentes o que no se hayan interpuesto dentro del plazo correspondiente.

Así mismo, el regular las "reincidencias" introducía innecesariamente cualquier subsecuente infracción a un mismo precepto, cuando en sentido estricto basta la repetición de una sola infracción para que e integre la reincidencia como factor agravante de la sanción.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Tampoco se precisaba que la infracción debía ser cometida por la misma persona.

En el artículo 130 se aclara que la reincidencia debe estar referida al mismo infractor y se verifica por el hecho de incurrir en dos o más violaciones del mismo precepto legal durante el transcurso de un año, contado a partir del días en que se cometió la primera infracción sólo queda debidamente acreditada en cuanto exista una resolución administrativa que la determine, y que dicha resolución haya adquirido firmeza.

ARTICULO 131.- "Las sanciones por infracciones a esta ley y disposiciones derivadas de ellas, serán impuestas indistintamente con base en:

I. Las actas levantada por la autoridad;

II. Los datos comprobados que aporten las denuncias de los consumidores;

III. La publicidad o información de los proveedores y la comprobación de las infracciones; o

IV. Cualquier otro elemento o circunstancia que aporte elementos de convicción para aplicar la sanción.

Las resoluciones que emita la Procuraduría deberán estar debidamente fundadas y motivada con arreglo a derecho, tomando en consideración los criterios establecidos en el presente ordenamiento.

Las cuatro fracciones de este artículo enumeran los datos, documentos y demás medios de prueba en base a los cuales la Procuraduría debe tener por comprobada la infracción, consecuentemente, con base en los mismos se debe imponer la sanción aplicable. Estas cuatro fracciones se pueden resumir indicando que las infracciones a la Ley sólo se pueden considerar demostrada tomando en cuenta los datos y prueba que obren en el expediente respectivo; y que sólo cuando estén demostradas, la Procuraduría podrá imponer la sanción que corresponda. En otras palabras, estas cuatro fracciones se resumen en la vieja frase que

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

afirma que lo que no está en el expediente (o no se deduce del mismo), no existe jurídicamente (Quod non est in actis non est in mundo).

El último párrafo del artículo 131 reitera para la Procuraduría la obligación de fundar y motivar debidamente sus resoluciones, que impone a todas las autoridades el párrafo primero del artículo 16 constitucional. Conviene tener presente que la Segunda Sala de la Suprema Corte de Justicia ha sostenido que la fundamentación se cumple cuando la autoridad expresa con precisión los preceptos legales aplicables al caso y los que regulen su competencia. Asimismo, dicho tribunal ha considerado que la motivación impone a la autoridad el deber de señalar, también con precisión la circunstancias especiales, razones particulares o causas inmediatas que se hayan tenido en consideración para la emisión del acto.

En otros términos, a través de la fundamentación la autoridad debe exponer las razones de derecho que justifiquen el acto; y por medio de la motivación debe manifestar las razones de hechos, y de manera particular el análisis y la valoración de las pruebas con base en las cuales consideró aplicables al caso los preceptos legales invocados. Con toda razón, la Segunda Sala ha precisado que debe existir adecuación entre los motivos aducidos con las normas aplicables, es decir, que en el caso concreto se configuren las hipótesis normativas.

El último párrafo del artículo 131 exige que la motivación de las resoluciones que emita la Procuraduría tome en consideración los criterios establecidos en la Ley, los cuales son:

ARTICULO 132.- "Para determinar la sanción, la Procuraduría estará a lo dispuesto por esta Ley y su Reglamento y deberá considerarse, conforme al siguiente orden:

- I. La condición económica del infractor;
- II. El carácter intencional de la infracción;
- III. Si se trata de reincidencia;
- IV. La gravedad de la infracción; y

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

V. El perjuicio causado al consumidor o a la sociedad en general.

Este precepto señala los criterios fundamentales que debe tomar en cuenta la Procuraduría para individualizar las sanciones administrativas, dentro de los márgenes que establecen los artículos 126 a 129, deben ser analizados y aplicados dentro de la motivación de la resolución, con base en los datos, pruebas y demás constancias que obren en el expediente, al tenor de lo que dispone el artículo 131. Es claro que para precisar y acreditar estos criterios, la Procuraduría podrá requerir al proveedor la información necesaria, en uso de la facultad que le confiere el artículo 13 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

El criterio de la condición económica del infractor es muy general, por lo que podrá basarse tanto en las circunstancias que consten o se deduzcan de las actas levantadas por la autoridad, cuando en los informes y documentos que proporcione el proveedor. La ley no exige que la Procuraduría se base exclusivamente, en determinado tipo de documentos o informes, como podrían ser las declaraciones fiscales, los estados financieros o el capital contable del proveedor. Sólo requiere que la Procuraduría tome en cuenta la condición económica del infractor, tal como aparece en las constancias del expediente, sin que tenga que llevar a cabo un procedimiento de investigación para tal porque al hacerlo sería desvirtuar la naturaleza del procedimiento por infracciones a la Ley.

El segundo criterio es el deber de considerar si la infracción se cometió con o sin intención del proveedor; es decir, si se trata de una infracción dolosa o culposa.

La reincidencia debe ser analizada conforme a la definición que proporciona el artículo 130 de la Ley Federal de Protección al Consumidor. La gravedad de la infracción y el perjuicio causado al consumidor o a la sociedad en general deberán motivarse también con base en las constancias del expediente y en los razonamiento que puede deducir de aquellas a la Procuraduría.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

ARTICULO 133.- "En ningún caso será sancionado el mismo hecho constitutivo de la infracción en o más ocasiones, ni por dos o más autoridades administrativas, excepto en el caso de reincidencia".

"La prohibición del doble juzgamiento (non bis in idem) se originó en el derecho penal como una garantía fundamental del inculpado para no ser juzgado dos veces por mismo delito, independiente de que en la primera sentencia se le haya absuelto o condenado (artículo 23 Constitucional). Sin embargo esta prohibición ha alcanzado actualmente una dimensión general para todas la ramas del derecho, a tal punto que se considera que constituye un principio general del derecho⁹⁹."

En este sentido, el artículo 133 no hace sino recoger y aplicar en el régimen de sanciones administrativa de la Ley este principio del "non bis in idem" debe llevar a la afirmación de que lo que debe prohibirse no es tanto la aplicación de dos sanciones por la misma infracción, sino del doble sometimiento al procedimiento administrativo por el mismo hecho, independientemente de que en la primera resolución administrativa se haya impuesto o no una sanción.

En otras palabra si ya se siguió un procedimiento por infracciones a la Ley a un proveedor y se dictó una resolución administrativa, en acatamiento al principio "non bis in idem" no podrá volver a someterse al mismo infractor a un segundo procedimiento por infracciones a la Ley, por lo mismos hechos que se le hubiese imputado en el primero, independientemente de que en la resolución administrativa se hubiese impuesto o no una sanción. Lo que este principio prohíbe no es tanto la doble sanción, sino la doble sujeción al procedimiento por el mismo hecho.

Por último, la excepción que señala la parte final del artículo 133, en el sentido de que en caso de reincidencia sí se puede sancionar dos veces la misma infracción, es inexacta y si fuera cierta, sería contraria al artículo 14, párrafo cuarto de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, establece la obligatoriedad de los principios generales del

⁹⁹ FRANCESCO Messineo, Manual del Derecho Civil y Comercial, trad. De Santiago Sentís Melendo, T. I; Buenos Aires, Ejea, 1954 p.112

derecho. Es inexacta en virtud de que la reincidencia no es una segunda sanción por la misma infracción, sino que exclusivamente es uno de los criterios fundamentales que debe tomar en cuenta la autoridad a fin de individualizar la sanción administrativa, como lo dispone el artículo 132, fracción III: En el caso de reincidencia existen dos infracciones, no la misma infracción; cada una es castigada con una sanción administrativa independiente. Lo que ocurre es que cuando se sanciona la segunda infracción, que debe ser un hecho con circunstancias de tiempo, lugar y modo de proceder distintos del hecho que constituyó la primera infracción, la autoridad administrativa debe tomar en cuenta el comportamiento reiterativo del infractor sólo al momento de determinar la sanción que impone por la nueva infracción, dentro de los márgenes establecidos en la Ley.

De modo que no es exacto que por tomar en consideración el criterio de la reincidencia, la autoridad sancione dos veces el mismo hecho. Si esto fuera cierto, la disposición que lo autorizara sería claramente inconstitucional, por infringir el principio general del derecho del non bis in idem.

ARTICULO 134.- "La autoridad que haya impuesto alguna de las sanciones previstas en esta ley la podrá condonar, reducir o conmutar, para lo cual apreciará discrecionalmente la circunstancia del caso y las causas que motivaron su imposición sin que la petición del interesado constituya un recurso".

Este precepto otorga a la autoridad que ha impuesto una de las sanciones administrativas previstas en la Ley atribuciones para :

1. Condonar la sanción, es decir, otorgar el perdón o remisión , con la cual se extingue totalmente dicha sanción,
2. Que la autoridad que ejerza la atribución sea precisamente la que haya impuesto la sanción que se vaya a condonar, reducir o conmutar. Además, de acuerdo con lo que dispone el artículo 27, fracción VII, la autoridad ejerza alguna de estas atribuciones

debe sujetarse a los criterios que haya emitido el Procurador Federal del Consumidor, los cuales deben buscar preservar la equidad.

Si bien el artículo 134 faculta a la autoridad para apreciar discrecionalmente las circunstancias del caso y las causas que motivaron la imposición de la sanción, esta facultad tiene que ejercerse dentro del marco de la propia Ley y de la Constitución Política (particularmente en su artículo 16), por lo que la autoridad deberá expresar los motivos, circunstancia y razones que justifiquen la condonación, reducción o conmutación de la sanción administrativa.

El margen de discreción que permite la Ley es amplio, por lo que dentro de las causas que pueden justificar el ejercicio de estas atribuciones se pueden enunciar que el infractor haya satisfecho plenamente la reclamación del consumidor; que el infractor demuestre que la sanción impuesta es inequitativa o de muy difícil cumplimiento; que ha subsanado satisfactoriamente las deficiencias o las irregularidades que motivaron la imposición de la sanción han quedado desvirtuados por algún medio de prueba etc.

3.11. CONCLUSIÓN DE LA RECLAMACIÓN.

Cuando no se llega a una solución favorable a la reclamación planteada por parte del consumidor, pueden presentarse diferentes situaciones entre las que destacan, la no reunión de los requisitos de validez, o porque carecen de los elementos para que proceda la reclamación o porque la Procuraduría es incompetente o también porque se llega a una solución favorable; tenemos que existen otras causas diferentes, por las que se puede presentar la conclusión de la reclamación y que a continuación veremos.

3.12. DESISTIMIENTO.

El colegio de Profesores de Derecho Procesal de la Universidad Nacional Autónoma de México nos dan la siguiente definición:

"Del latín desistere, abdicar, cesar de, abstenerse. Acto procesal del demandante por medio del cual renuncia a su derecho de acción (desistimiento de la demanda; desistimiento de la instancia) o a su derecho sustancial (desistimiento de la pretensión). No se requiere el consentimiento del demandado cuando se trata de la renuncia de la demanda o de la pretensión, pues en el primer caso no existe emplazamiento y en el segundo el actor renuncia a su derecho de fondo.

Por el contrario, si se trata de la renuncia de la instancia será indispensable el consentimiento del demandado, pues en este caso ya existe emplazamiento y afectación de su esfera jurídica"¹⁰⁰.

El desistimiento en nuestro concepto debe entenderse como el acto por medio del cual las partes renuncian a seguir ejerciendo o reclamando sus derechos dentro de cualquier procedimiento sin dejar ninguna posibilidad de continuar posteriormente, esto es, renuncian definitivamente.

"Es aquel acto jurídico por virtud del cual se produce la casación de los efectos de una relación jurídica a causa de la decisión de una parte, en los términos y con la condiciones que marca la ley, es unilateral, por que supone la declaración unilateral de la voluntad de carácter precéptico en buena técnica jurídica a la categoría de denuncia, con la cual se pone término a una relación de derecho cuya duración depende, por tanto de la voluntad del declarante, produciendo fin a los efectos de una relación de derecho así también tenemos que es una actividad procesal compleja cuya causa suficiente reside en una declaración de voluntad, hecha por el actor o recurrente, por la cual anuncia su deseo de abandonar el desarrollo de la pretensión que interpuso en el proceso que está pendiente o bien de abandonar el recurso que instó y a sus respectivos efectos. Con ello se abandona la posición procesal creada por la presentación

¹⁰⁰ BIBLIOTECA, Diccionarios Jurídicos Temáticos, Volumen 4, Colegio de Profesores de Derecho Procesal Facultad de Derecho de la UNAM; edit Harla, México, 1997, p. 74

de la demanda (o por la interposición del recurso), así como el derecho al examen judicial de los mismos, la sentencia (de primero y segundo grado) que habría de recaer¹⁰¹.

"Siendo totalmente cierto, ya que una de la partes es quien manifiesta su voluntad, para que ya no continúe con el procedimiento, en virtud que ya se le solucionó el problema.

El desistimiento se limita a extinguir la litispendencia, es pues, la inversa de la demanda (o el recurso). Pero con él, el actor en primera instancia no quiere renunciar a ejercitar nuevamente su derecho de acción, ni a desarrollar la misma pretensión en todo proceso ulterior e idéntico. No ocurre así en el recurso.

Cuando el actor expresa su conformidad con el demandado sobre el desistimiento, el juzgado o tribunal dictara un auto, teniendo a éste por desistido de su demanda y de la acción ejercitada contra el demandado y esta resolución reviste todos los caracteres, en su caso, de excepción de cosa juzgada, a los efectos procedentes en Derecho.

El desistimiento en primera instancia resulta ser un acto complejo en el que se combinan:

- a) Una declaración de voluntad del actor de abandonar sus declaraciones de voluntad llevadas a cabo hasta entonces, así como sus efectos procesales.
- b) Una declaración de voluntad del demandado, por la que se adhiere a la primera.
- c) Una resolución judicial que recoge a ambas teniendo por desistido al actor de su acción y pretensión y dando por terminado el proceso.

Por esto se considera un acto complejo mediante el que finaliza, se extingue, el proceso. El desistimiento produce efectos procesales y extraprocesales (en sentido estricto) como procesales tenemos:

- a) Produce la extinción del proceso que se desarrollaba.
- b) Produce la condena en costas a la parte que desiste.
- c) Produce el efecto de que el Procurador cesa en su representación.

¹⁰¹ FRAIREN, Guillén; El desistimiento y su Bilateralidad en Primera Instancia, Edit. Barcelona 1990, p.30

Como extraprocerales en su sentido estricto, produce el que el derecho reclamado en la demanda como fundamento de la pretensión no se extingue (como, al contrario, ocurre en la renuncia) y en relación con éste, el de que la interrupción de la prescripción que la litispendencia provocó desaparece totalmente, con efecto retroactivo, por considerarse no hecha la citación judicial¹⁰²

El desistimiento en primera instancia, da lugar a la simple extinción del proceso incoado y al restablecimiento de la situación anterior al mismo, (así en segunda instancia, el desistimiento deja como situación anterior la constituida por la sentencia recurrida, por esos sus efectos son de diversa entidad) y la renuncia a la acción (pretensión) produce la imposibilidad de volver a acudir a los tribunales y ponerlos en actividad en defensa del derecho material que se considere violado.

En cuanto al desistimiento en primera instancia, tenemos que existe una bilateralidad pues se mueven los interés jurídicos de las partes en pro o en contra de la continuación del proceso hasta una sentencia definitiva. Por ello se considera necesario también una adecuada posibilidad de intervención al tribunal cuando se plantee el supuesto.

3.13. ACUERDO-ENTRE LAS PARTES.

De la declaración que hagan la partes, durante la audiencia, deberá quedar asentada en un acta que se elabore durante este proceso, para que posteriormente la parte proveedora (a la que se le deberá conceder un plazo) opte por diferentes situaciones para la solución de la reclamación, la cual puede consistir en:

1. Declarar que esta de acuerdo con el consumidor y que admite su desistimiento. Una vez aceptado, la Procuraduría dicta la resolución correspondiente; donde se tiene por terminado el asunto, ordenándose turnar el expediente como asunto

¹⁰² Idem

total y definitivamente concluido.

2. El proveedor esta inconforme con el consumidor, debido a que el proveedor, alega un interés jurídico suyo lesionado por la queja. Esta alegación deber ser fundamentada y probada en su caso.

A la vista de estos interés contrarios, la Procuraduría, previa valoración de ambos, debe dictar resolución, bien de tener al consumidor por desistido, bien de acceder a que el proceso continúe hasta la resolución administrativa correspondiente.

Entre los requisitos de forma, deberán ser elaborados en función del sistema de principios formales que rija al procedimiento, es decir, si se presenta el desistimiento, deberá ser por escrito, donde manifieste su voluntad de desistir de todo procedimiento legal, en contra del proveedor, si se trata de un procedimiento oral bastará con que en las actuaciones se manifieste y se asiente en un acta.

3.14. CONVENIO.

El artículo 1972 del Código Civil Vigente para el Distrito Federal señala:

“Es el acuerdo de dos o mas personas para crear, transferir, modificar o extinguir obligaciones”.

“El convenio que da lugar a la avenencia conseguido por el acto de conciliación se encuentra regulado en la ley federal de Protección al consumidor, toda vez que se trata de un negocio jurídico en el cual las partes sin entrar al proceso propiamente dichas dan por terminado sus diferencias, alcanzándose el fin perseguido por dicho acto de conciliación, y así evitar el proceso”¹⁰³.

¹⁰³ Convenio Nueva Enciclopedia Jurídica, T,V, Edit. Francisco Seis, S.A Barcelona 1985, p 14

La palabra convenio viene del latín conventio, derivada de convenium, es el acuerdo de dos o más personas sobre una misma cosa. La convención integra el genero y el contrato la especie. El convenio es el acuerdo de voluntades, cuyo efecto puede consistir, o no, una obligación, el contrato es una especie de convención hecha con el fin de obligarse.

En nuestra opinión el convenio es un acuerdo de voluntades entre la partes en donde dan los parámetros y lineamientos para darle cumplimiento a la reclamación, o demanda en este caso del consumidor, pudiendo ser con la intención de crear, transmitir, modificar o extinguir derechos y obligaciones, creemos que en el convenio es en el único acto en la Procuraduría Federal del Consumidor en donde el Consumidor se ve obligado a cumplir con determinados actos u obligaciones.

La ejecución de convenio o laudos (de acuerdo a la reformas publicadas en el Diario Oficial de la Federación del 12 de enero de 1987); La Procuraduría desde su creación había venido luchando para que sus determinaciones, así como los convenios celebrados entre proveedores y consumidores, tuvieran una verdadera fuerza para obligar a la parte que no cumpliera, a cumplir con lo manifestado, así como el consumidor, encontrara un verdadero respaldo a la solución de la queja planteada y de manera especial evitar que el papel de la Procuraduría fuera nula, pasando de una forma inadvertida, a lo que lo proveedores de mala fe habían encontrado la forma de omitir la obligación, quedando de esta forma a la buena fe de la partes, el cumplimiento de las resoluciones y convenios celebrados ante esta autoridad.

El 12 de enero de 1988 se publicó en el Diario Oficial de la Federación el decreto por el que se reformaban tanto disposiciones del Código de Procedimientos Civiles, como de la Ley Federal de Protección al Consumidor, las cuales eran:

ARTICULO 1º.- Se reforman y adicionan los artículos 444, 500, 504 y 951 del Código de Procedimientos Civiles del Distrito Federal y quedo:

ARTICULO 444.- Las sentencias que causen ejecutoria y los convenios judiciales, los convenios celebrados ante la Procuraduría Federal del Consumidor, los laudos que emita la propia Procuraduría y los laudos o juicios de contadores, motivarán ejecución, si el interesado no intentare la vía de apremio.

Como es de observarse esta disposición será aplicable en la ejecución de convenios celebrados ante la Procuraduría y de laudos emitidos por ella.

ARTICULO 504.- La ejecución de las sentencias arbitrales, de los convenios celebrados ante la Procuraduría Federal del Consumidor y de los laudos dictados por ésta, se hará por el juez competente, designado por las partes o en su defecto por el juez del lugar del juicio.

ARTICULO 961.- La audiencia de ley a que se refieren los artículos anteriores se desarrollará conforme a las siguientes reglas:

II: En caso de no lograrse la amigable composición se pasará al desahogo de pruebas admitidas y que se encuentren preparadas, dejando de recibir las que no se encuentren preparadas, dejando recibir las que no se encuentren preparadas, las que se declararán desiertas por causa imputable al oferente, por lo que la audiencia no se suspenderá ni diferirá en ningún caso por falta de preparación o desahogo de la pruebas admitidas.

En cuanto a la Procuraduría Federal del Consumidor, es de señalar que:

Sus resoluciones deberán procurar la satisfacción de los derechos de los consumidores, conforme a un procedimiento. Los reconocimientos que se hagan entre consumidores y proveedores, respecto de sus obligaciones y los ofrecimientos para cumplirlas deberán hacerse constar por escrito, una vez que sean aceptados por su contraparte, haciendo de su conocimiento a la Procuraduría, traen aparejada ejecución la que podrá promoverse ante los tribunales competentes en forma inmediata en vía de apremio en el juicio ejecutivo a elección del interesado teniendo los consumidores, plena seguridad y garantía para acudir a la Procuraduría en busca de una solución al motivo de su queja¹⁰⁴.

¹⁰⁴ Ley Federal de Protección al Consumidor, art 24. Edit. Porrúa, México, 1982 p. 15

Los consumidores en base a estas reformas acuden a los Tribunales competentes para que por su conducto se cumplan las obligaciones pactadas entre consumidores y proveedores o los laudos emitidos por la Procuraduría y lo que es mas importante, las autoridades competentes tiene la facultad de emplear la mediadas competentes tiene la facultad de emplear la medidas de apremio más efectivas para hacer cumplir los convenios y laudos citados.

Cabe destacar que para la intervención de la autoridad competente en la ejecución de convenios y laudos, es necesario que el proveedor voluntariamente decida celebrar con convenio o someterse expresamente a la Procuraduría.

Respecto de la ejecución de los convenios celebrados ante la Procuraduría tenemos que anteriormente se señalaba que: "Los reconocimientos para cumplirlas, formulados ante la Institución aceptados por el consumidor y que consten por escrito, obligan de pleno derecho¹⁰⁵, más no se expresaba la manera en que podían ejecutarse en caso de incumplimiento voluntario, la parte interesada en ello tenía que promover un juicio.

Este problema fue resuelto recientemente mediante la publicación en el Diario Oficial de la Federación del 12 de enero de 1988, de la adición al inciso e) de la fracción VII del artículo 59 de la ley y actualmente (1992) el artículo 110, señala que dichos reconocimientos , que bien podemos llamar convenio, traen aparejada ejecución, la que podrá promoverse en la vía de apremio o en el juicio ejecutivo, esto ya es a elección del interesado para exigir el cumplimiento de los convenios o resoluciones dictadas por la Procuraduría.

Ahora bien el precepto anterior, se desprende que cualquiera de las partes, consumidor o proveedor que tenga derecho a exigir una obligación a su contraparte, que sea reconocida por la misma ley y que conste por escrito, como señalamos anteriormente, podrá exigir la ejecución sea mediante el juicio ejecutivo o en la vía de apremio ante el juez que designen las partes o en su defecto ante el juez que corresponda a su domicilio.

¹⁰⁵ Ley Federal de Protección al Consumidor, Edit. Porrúa 1985.p.23

Si la parte interesada opta por el juicio ejecutivo civil, se debe tramitar de conformidad con la reglas establecidas para dicho procedimiento o demanda, acompañando el convenio o laudo para que sirva como documento base de la acción y es entonces cuando el dictará un auto para tramitar el juicio ejecutivo.

En la etapa de conciliación, uno de los resultados de la audiencia que al efecto se celebre, es el de que las partes no lleguen a un acuerdo conciliatorio o convenio, en su caso contrario se exhortará a la partes para que designen árbitro que ponga fin a la reclamación.

En caso de ser imposible cumplir con la reclamación debido a que no es materia de la Procuraduría y que probablemente los hechos constituyan un delito, la institución de acuerdo a las atribuciones con las que cuenta, deberá hacerlo del conocimiento de las autoridades competentes.

Tratándose de violación a las disposiciones de la Ley, 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; tal determinación deberá constar en la resolución administrativa.

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

1. El que las partes no lleguen a un acuerdo conciliatorio.
2. Que el proveedor no asista a la audiencia, habiendo sido legalmente notificado.
3. No exista consenso en el procedimiento arbitral.

Ahora bien, podemos pensar que en ocasiones la parte consumidora o en su caso el proveedor han aportado todos los elementos para que la Procuraduría se forme un juicio y se pueda determinar las violaciones a la ley sin necesidad de mayores pruebas, sin embargo, a

efecto de no dejar en estado de indefensión a ninguna de las partes, se concede un término de diez días, para que puedan aportar todos aquellos elementos de prueba necesarios, para que el consumidor acredite si se violó la ley y el proveedor lo contrario.

La ley, nos señala que en un lapso no mayor de 15 días hábiles se dictará la resolución administrativa que corresponda; más no expresa que sucede en caso de que no sea así, no existiendo sanción alguna para el caso de que la resolución no fuera dictada en dicho término sin embargo el Código Fiscal de la Federación no señala que la autoridad gozará de un término de 30 días para proporcionar la contestación correspondiente, en caso contrario se promoverá la "Negativa Ficta" ya que con su silencio, permite hacer la presunción de que no hay sanción alguna.

Situaciones que constituyen la motivación de los actos de autoridad a que se refiere nuestra Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, resoluciones que deberán ser fundamentadas, al igual, que cualquier acuerdo o requerimiento de la institución para darle así cumplimiento a lo establecido por los artículos 14 y 16 de la Constitución política de nuestro país y para ello existe la Tesis de la Suprema Corte de Justicia de la Nación y que a continuación transcribimos, respecto del requerimiento de documentos por parte de la Procuraduría Federal del Consumidor.

PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR, REQUERIMIENTO DE DOCUMENTOS POR PARTE DE LA. MOTIVACIÓN. Si el C. Procurador Federal del Consumidor como motivación señaló que se exigía a la quejosa la documentación "para normar su criterio y cumplir con fundamentación conciliatoria", sin demostrar la necesidad del acto de molestia al particular, ni la razón del por qué esa documentación estaba relacionada con la cuestión que fue planteada, máxime si en el mismo acto reclamado la autoridad responsable sostiene que no pretende valorar los documentos exhibidos, agregando el C. Procurador que al tratar de conciliar, está facultado para pedir información y que por ello no e le han señalado limitaciones, ello resulta contrario al texto del artículo 16 Constitucional, pues todo acto de molestia debe estar adecuadamente motivado en una causa legal y en los propios términos del artículo 65 de la Ley fundamentando aducido del acto reclamado, también se limita esa facultad investigadora que a título de información requerida se pretende por la autoridad responsable,

ya que en este último precepto se señala que los informes solicitados deben ser conducentes para el desempeño de la función, de donde e sigue que no cualquier información requerida por el C. Procurador resulta legal. En ese mismo orden de ideas, para no violar garantías individuales, la autoridad responsable y lo conducente al caso concreto de que se trate, del requerimiento de documentos que se haga a un particular, sin que baste la alusión generalizada a la finalidad de su función conciliatoria, pues en los términos del artículo 16 Constitucional, la autoridad administrativa, para exigir la exhibición de libros y papeles propiedad de un particular, debe sujetarse a la leyes respectivas y a las estrictas formalidades que el propio precepto menciona, entre las cuales resulta indispensable motivación de la cual da legal del procedimiento.

Séptima época, Volumen 175 - 180, sexta Parte, pág 163.

3.15. AMIGABLE COMPOSICIÓN.

El diccionario Jurídico Mexicano del Instituto de Investigaciones Jurídicas establece que:

"La voz amigable procede del latín amicabile, que es lo amistoso, propio de amigos, Es por tanto, ésta una forma de solucionar conflictos de intereses entre las partes por obra de terceros amigos de ambas, sin sujetar sus procedimientos a normas de derecho preestablecidas y sin apearse normas de derecho preestablecidas y sin apearse para la decisión mas que a la equidad y la buena fe"¹⁰⁶.

La Enciclopedia Jurídica Omeba considera que:

El arbitraje de amigables componedores denominase de árbitros arbitradores, en razón de que proceden según el arbitrio de su conciencia y con el sentimiento de amistad, para avenir a ambas parte pacificándolas, equitativamente.

Podemos decir entonces que la amigable composición es una Institución independiente de toda exigencia rituarial y operante en términos de equidad. Por tanto, el amigable

¹⁰⁶ DICCIONARIO JURÍDICO MEXICANO, op cit p. 15

componedor ha de responder a determinadas características, así Cabanellas lo define como:

"El hombre de confianza, equidad y buen sentido que las partes eligen para decidir a su leal saber y entender, alguna contienda pendiente entre ellas, y que no quieren someter a los tribunales.

Se le conoce también con el nombre de arbitrador y juez de avenencia. Cabe aclarar que el amigable componedor no ejerce función jurisdiccional, porque, al contrario del árbitro, no está llamado a aplicar el derecho, sino a decidir la cuestión que le ha sido sometida de acuerdo con lo que estime, en conciencia, justo, dadas las circunstancias del caso concreto"¹⁰⁷.

"En amigable composición, se fijan las cuestiones que deberán ser objeto de arbitraje y la Procuraduría resolverá en conciencia y buena fe guardada sin sujeción a reglas legales, pero observando las formalidades esenciales del procedimiento. La Procuraduría tendrá la facultad de allegarse a todos los elementos de prueba que juzgue necesarios para resolver las cuestiones que se hayan sometido a arbitraje. La resolución correspondiente sólo admitirá aclaración de la misma"¹⁰⁸.

Arbitraje en amigable composición consiste en que la decisión del amigable componedor no es vinculatoria, es decir, no se encuentra obligada para los contendientes, está sujeto a previa aceptación, desde luego tomando en consideración los elementos aportados por las partes, deberá hacer la valoración de las pruebas ofrecidas por las partes y actuando de buena fe, observando las formalidades indispensables en todo procedimiento legal, posteriormente determinará quien tiene la razón.

3.16. NO CONCLUSIÓN DE LA RECLAMACIÓN.

Significa que no se le ha dado la debida solución a la reclamación planteada por el consumidor, por lo cual se puede plantear por otros medios como son: que se sometan a

¹⁰⁷ BIBLIOTECA, Diccionario Jurídicos Temáticos, Volumen 4, Colegio de Profesores de Derecho Procesal Facultad de Derecho de la UNAM, edit. Harla, México, 1997, p 16 - 17

¹⁰⁸ Ley Federal de Protección al Consumidor, art 119, México 1995.

arbitraje o que la procuraduría emita una resolución que equivale a un laudo debido a que la competencia de la Procuraduría Federal del Consumidor comienza cuando el individuo acude a una autoridad para ejercitar una acción o reclamar un derecho, debe canalizar su petición a la autoridad que sea competente, sino de lo contrario jamás se le dará curso a su reclamación debido a que el principio de legalidad contenido en el artículo 16 Constitucional determina "Nadie puede ser molestado en su persona, familia, domicilio papales o posesiones, sino en virtud de mandamiento escrito de la autoridad competente que funde y motive la causa legal el procedimiento". Por lo que desde la presentación de la reclamación se determinará si la Procuraduría es competente para solucionar la litis planteada, además de que el consumidor deberá proporcionar los datos correctos para que se pueda dar el servicio que requiera, en caso contrario no se le podrá dar seguimiento correspondiente a la reclamación planteada.

3.17. EJECUCIÓN.

Una vez fijadas las reglas del procedimiento arbitral, se le requiere a la parte consumidora convirtiéndose esta en actora, para que formule su demanda concediéndole un término de cinco días hábiles, toda vez que no es queja ante autoridad, sino un acto jurídico mediante el cual se inicia el ejercicio de una acción, por lo que con fundamento en el artículo 255 del Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal, aplicado supletoriamente a la ley de la materia, el cual determina que toda contienda judicial principiará por la demanda y señala los requisitos que de contener esta.

Existen diversa opiniones cuando se trate de compara al aludo con una sentencia, independientemente de las opiniones que le niegan tal carácter, en nuestra opinión creemos que estos si constituyen una sentencia, y que aunque no existe disposición expresa de los requisitos formales que debe contener como sentencia, reúne las características esenciales de una está, además de que su fundamentación se encuentra regulada en el Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal y misma que a continuación se transcribe:

- a) Debe estar redactado como todos los documentos y resoluciones judiciales en español (Art. 81 Código Federal de Procedimientos Civiles del Distrito Federal).
- b) Contener la indicación del lugar, fecha y juez o Tribunal que la dicte, los nombres de las partes correspondientes y el carácter con que litigan y el objeto del pleito (Art. 86 Código Federal de Procedimientos Civiles del Distrito Federal).
- c) Llevar la fecha en cantidades escritas con letra.
- d) No contener raspaduras ni enmiendas, poniéndose sobre las frases equivocadas una línea delgada que permita su lectura, salvándose el error al final con toda precisión.
- e) Estar autorizados con la firma entera del sujeto o magistrados que dictaron la sentencia (Art. 80 Código Federal de Procedimientos Civiles del Distrito Federal), establece que debe contener cuatro secciones y que son:
 - 1. Preámbulo.
 - 2. Los resultandos.
 - 3. Considerandos.
 - 4. Los puntos resolutivos. Que son las mismas características de una sentencia judicial.

La ejecución es pues, la aplicación de la fuerza pública que puede ser una conminación o también un apercibimiento o el cumplimiento espontáneo; es la operación material sobre o contra la voluntad del responsable. Así tenemos que es un pronunciamiento de un órgano descentralizado, puede ser cumplido y producir efectos de sentencia judicial pero no es un título de autoridad que justifique la ejecución directa. Los responsables de dictar los laudos son los árbitros.

Como conclusión resulta que, el laudo es la decisión de un tercero susceptible de alcanzar ejecución por su propia imperatividad a través del arbitraje. Para realizar la ejecución es indispensable acudir al oficio judicial, no que el laudo deje de ser título ejecutivo.

La ejecución arbitral es un fenómeno arbitral por su contenido y finalidad, no por su estructura y naturaleza, es un proceso judicial en el que se ejecuta el laudo su estructura y naturaleza, es un proceso judicial en el que se ejecuta el laudo arbitral¹⁰⁹ La ejecución es un proceso, que tiene como finalidad el desplazamiento o la transformación coercible de bienes materiales o de personas, independientemente de que al dictarse el laudo éste contenga una sentencia de condena, la parte a quien le interesa que se cumpla se presentará con su título de ejecución ante el juez competente agotando el arbitraje sometido, en la efectiva ejecución judicial.

3.18. DEJAR A SALVO DERECHOS.

Este solamente se hará a petición de parte o por oficio en virtud de que si no se llega a una solución concreta de la reclamación planteada durante el procedimiento. Este se tramita una vez terminada la conciliación y que las partes no llegaron a ningún arreglo amistoso o durante el arbitraje lo solicitaron por lo que se acuerda dejar a salvo los derechos, para que los hagan valer ante otra instancia superior.

¹⁰⁹ BARRIOS de Angelis, Dante Manual de Arbitraje, Instituto Uruguay de Derecho Procesal edit Montevideo, 1973, p. 45

3.19. EXCEPCIONES.

Según Arellano García señala que:

"De acuerdo al término jurídico significa que se trata de excluir la acción, el presupuesto procesal, el derecho sustantivo en que se apoya la acción, pretendiéndose la exclusión total o parcial de la pretensión del actor, se dice que la excepciones tiene u origen desde los romanos, éstas no se conocían bajo el sistema de las acciones de la laye, nacen y se desarrollan bajo el procedimiento formulario, gracias a la iniciativa e influencia del pretor para atenuar ciertas consecuencias demasiado rigurosas en el derecho civil, son de carácter equitativo como aparecen la primeras excepciones por el derecho civil"¹¹⁰

Para Eduardo Pallares:

"Se entiende por defensa los hechos o argumento que hace valer en juicio el demandado para destruir la acción impedir su ejercicio y para algunos jurisconsultos la palabra excepción tiene tres acepciones:

- a) En sentido amplio designa toda defensa que se opone la acción,
- b) En sentido más restringido comprende toda defensa fundada en un hecho impositivo y
- c) En sentido estricto es la defensa fundada en un hecho impositivo o extintivo que el juez puede tomar en cuenta únicamente cuando el demandado lo invoca"¹¹¹

Por lo que se concluye que la excepción es el derecho subjetivo que posee la persona física o moral, que tiene el carácter de demandada o contrademandada en un proceso, cuyo objeto principal es detener el proceso o bien obtener una sentencia favorable en forma total o parcial, en cuanto a la clasificación tenemos de las excepciones desde el punto de vista de que

¹¹⁰ ARELLANO GARCÍA, Carlos, Teoría General del Proceso. Edit. Porrúa 4ª. Edic. México, 1992. p. 38.

¹¹¹ PALLARES, Eduardo, Diccionario de Derecho Procesal Civil, Edit Porrúa, México, 1994 . p.28

la excepción basada en una disposición procesal o una disposición de fondo, podríamos hablar de excepciones adjetiva o sustantiva, cuando suspende el procedimiento en un juicio o no lo suspenda, de previo y especial pronunciamiento y excepciones comunes o normales.

El artículo 35 del Código Federal de Procedimientos Civiles del Distrito Federal enumera las acciones dilatorias:

1. La incompetencia del juez;
2. Litispendencia,
3. Conexidad de la causa,
4. La falta de personalidad o capacidad del actor,
5. La falta de cumplimiento del plazo o de la condición a que este sujeta la acción intentada;
6. El orden o la excusión,
7. La improcedencia de la vía,
8. La cosa juzgada, las demás a las que les den ese carácter las leyes. Toda las excepciones procesales que tenga el demandado debe hacerla valer al contestar la demanda y en ningún caso suspenderán el procedimiento, en último de los casos se sobreseerá el juicio.

a) **EXCEPCIÓN DE INCOMPETENCIA.**- Se encuentra en el artículo 37 del Código de Procedimientos Civiles Vigente para el Distrito Federal, e indica que la incompetencia puede promoverse por declinatoria o por inhibitoria, la primera se intenta ante el juez quien se considere competente pidiéndole que dirija el oficio al que se estima no competente, para que se inhíba y remita los autos, la segunda propondrá ante el juez a quien se considere incompetente pidiendo que se abstenga del conocimiento del negocio y remita los autos al considerado competente.

b) EXCEPCIÓN DE LITISPENDENCIA.- Procede cuando un juez conoce ya del mismo negocio sobre el cual es demandado el reo, el que la opone debe señalar precisamente el juzgado donde se tramita el primer juicio. Si se declara procedente, se remitirán los autos al juzgado donde se tramita el primer juicio. Por tanto la razón de la excepción es que ya existe litigio pendiente en el que se tramita el mismo negocio. Al hacerse referencia al mismo negocio, ha de entenderse que las partes contendientes son las mismas y que el objeto del juicio anterior también se identifica con el segundo juicio.

c) EXCEPCIÓN DE CONEXIDAD.- Entre las excepciones dilatorias y de previo y especial pronunciamiento encontramos, a las de conexidad, ésta tiene por objeto la remisión de autos en que se opone al juzgado que primeramente previno en el conocimiento de la causa conexa. Hay conexidad de casa cuando hay identidad de personas y acciones aunque las cosas sean distintas y cuando las acciones provengan de una misma causa.

d) EXCEPCIÓN DE FALTA DE PERSONALIDAD.- El juez examinará de oficio, la legitimación procesal de las partes no obstante, el litigante podrá impugnarla cuando tenga razones para ello. Contra el auto en que el juez desconozca negándose a dar curso a la demanda procederá la queja.

e) EXCEPCIÓN DE FALTA DE CAPACIDAD.- La parte actora ha de ser una persona jurídica con capacidad procesal. Si carece de ellas, no deberá admitirse la demanda por tratarse de un presupuesto procesal, el demandado tiene la oportunidad de impugnarla al contestar la demanda y oponer la excepción de falta de capacidad.

f) EXCEPCIÓN DE FALTA DE CUMPLIMIENTO DEL PLAZO O DE LA CONDICIÓN A QUE ESTA SUJETA LA ACCIÓN INTENTADA.- la falta de cumplimiento del plazo o de la condición a que está sujeto el derecho sirve de base a la acción intentada no es una excepción de previo y especial pronunciamiento, por lo que será motivo de resolución hasta que se dicte sentencia definitiva.

g) EXCEPCIÓN DE DIVISIÓN.- Hay que remitirse al Código Civil para el Distrito Federal en materia común y para toda la República en Materia Federal, Vigente en lo referente a obligaciones mancomunadas, por lo que a un deudor mancomunado se le puede exigir la totalidad del adeudo pues su débito es conjunto de otros deberes.

h) OTRAS EXCEPCIONES DILATORIAS.- Tiene el carácter cuando impiden el pronunciamiento sobre la cuestión principal de fondo planteada en el juicio. Ponen un obstáculo a que se produzca el pronunciamiento normal que debiera proceder en el juicio de que se trate, en primer termino teneos la excepción dilatoria que deriva del artículo 1735 del Código Civil para el Distrito Federal en materia común y para toda la República en Materia Federal Vigente y que por su naturaleza es clara.

1. Podemos citar la excepción que deriva del artículo 2080 del Código Civil para el Distrito Federal en materia común y para toda la República en Materia Federal, Vigente sobre obligaciones en que no se ha fijado el tiempo en que debe hacerse el pago.
2. Puede ponerse la excepción en materia de arrendamiento en la terminación del contrato de arrendamiento voluntario.
3. El artículo 728 del Código de Procedimientos Civiles previene la facultad de la parte perjudicada por la actuación indebida de un juez o magistrado para reclamarles en juicio ordinario la correspondiente responsabilidad civil.
4. En la Ley Federal de Protección al Consumidor establece importante requisito de procedibilidad que puede convertirse en una excepción dilatoria, señala en la fracción VII del artículo 59, inciso f):

"Si alguna de la parte no estuviera de acuerdo en designar como árbitro a la Procuraduría, podrá hacer valer sus derechos ante los tribunales competentes, pero éstos exigirán como requisito para su intervención las constancias de que se agoto el procedimiento conciliatorio a que se refiere el inciso b). Dicha constancia deberá expedirse por la Procuraduría en un máximo como de tres días siguientes a la fecha de la solicitud. El juzgador ante de admitir la demanda, deberá dar cumplimiento al inciso transcrito respecto de controversias entre proveedores y consumidores, en caso de reclamación contra comerciantes, industriales, prestadores de servicios, empresas de participación estatal, organismos descentralizados y demás órganos del estado. Si acaso no se ha dado acatamiento por el juez a ese requisito previo, podría hacerse valer como una excepción".

5. La excepción de cosa juzgada ha sido considerada frecuentemente como una excepción perentoria y no como dilatoria. No obstante una sencilla reflexión permitirá determinar es procedente, no se entrara al estudio de la cuestión principal debatida, ya que fue materia de otro juicio, dentro del Código de Procedimientos Civiles del Distrito Federal, la excepción la encontramos dentro del capítulo de valoración de pruebas y no excepciones y concretamente está incluida dentro del valor que se atribuye a las presunciones.

i)EXCEPCIONES PERENTORIAS.- Indica Couture:

"Normalmente no aparecen enunciadas en los códigos y toman el nombre de derechos extintivos de las obligaciones, en los asuntos de esta índole pago, compensación, novación, etc. Cuando no se invoca un hecho extintivo, sino alguna circunstancia obstativa del nacimiento de la obligación, también llenan el nombre de ésta: dolo fuerza, error, entre otros. Si no se trata de obligaciones o cuando tratándose de estas se invoca simplemente la inexactitud de los hechos o la inexistencia de la obligación por otros motivos, es costumbre en algunos tribunales dar a la defensa un nombre genérico: *exceptio sine actione agis*"¹¹².

¹¹² Manual General de la Dirección de Arbitraje de la Procuraduría Federal del Consumidor Resoluciones Administrativas, para fines administrativos, México 1994.

CAPITULO IV

LEGISLACIÓN JURÍDICA APLICABLE.

4.1. CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS.

La Constitución Mexicana de 1917 contiene un proyecto nacional basado en el liberalismo social, tiene influencias del pensamiento de otras naciones, pero que en México han tomado rostro propio en virtud de nuestras ideas, objetivos e ideales.

La justicia social es tema que preocupa profundamente a todos los mexicanos y está fuertemente actualizada en nuestra historia y en nuestro presente. A continuación daremos un breve repaso de los momentos mas importantes en nuestra lucha por alcanzar la justicia social, hasta llegar a la situación actual en México y algunos de sus principales problemas.

A) INDEPENDENCIA DE MÉXICO.- La independencia de México se singularizó respecto a todas la luchas similares de América Latina en que la, además de perseguir la separación política de la metrópoli, poseía una preocupación social que destaca a partir de los dos decretos del cura Miguel Hidalgo y Costilla aboliendo la esclavitud hasta los artículos de José Maria Morelos y Pavón llamados "Sentimientos de la Nación", en cuyo punto duodécimo escribió:

"Que como la buena ley es superior a todo hombre, la que dicte nuestro Congreso deben ser tales que obliguen a constancia y patriotismo, moderen la opulencia y la indigencia, y de tal suerte se aumente el jornal del pobre, que mejore sus costumbres, aleje la ignorancia, la rapiña y el hurto"¹³.

Pocos documentos existen en el mundo de aquella época que con tanta precisión resaltan el aspecto social y lo constituyan en el objetivo y la finalidad de las acciones. Morelos marca el inicio de nuestro liberalismo social.

¹³ SOBEYYRA Y SILVA, Ignacio, Teoría de la Norma Jurídica, Edit. Porrúa, p.12,1984

En el Congreso Constituyente de 1856 – 1857 privó como filosofía política el liberalismo; sin embargo, un pequeño grupo de constituyentes lucharon, aunque en ese momento no triunfaron, para que en la Constitución se regularan los aspectos sociales, para que en ella se establecieran normas relativas al trabajo y al campo. Así, Ignacio Ramírez reprocho que la Constitución se olvidara de la servidumbre de los jornaleros, manifestó que la riqueza y avance de la humanidad se debían a millones y millones de jornaleros y que donde existe un valor, allí esta la efigie soberana del trabajo.

Ponciano Arriaga destaco la miseria en que vivían cinco millones de campesinos y resaltó que la ideas de soberanía del pueblo, sufragio universal y derechos del hombre poco significaban ante el acaparamiento de la tierra, que era equivalente al más cruel de los feudalismos.

José María del Castillo Velasco defendió a los indígenas y se indigno de la pobreza infinita que padecían, comparando su situación con la de los esclavos; propuso como solución que a los indígenas se les otorgaran propiedades para que se ennoblecieran con el trabajo y se alentarán con sus frutos.

Durante el Porfirismo existió inquietud social; a pesar de que las huelgas estaban legalmente prohibidas, hubo alrededor de 250. ya casi al final de esa época, en el manifiesto del Partido Liberal del 1° de julio de 1906, se sintetizaron las demandas sociales de aquel entonces.

En dicho manifiesto, firmado, entre otros, por Ricardo y Enrique Flores Magón y Manuel Sarabia, se exigían, entre múltiples aspectos, por mencionar algunos los de carácter social: jornada máxima trabajo de ocho horas, salario mínimo suficiente para llevar una vida digna, reglamentación del trabajo a domicilio, prohibición de trabajo a menores de catorce años, establecimiento de medidas higiénicas en los centros de trabajo, indemnizaciones por accidentes de trabajo, nulificación de las deudas de los jornaleros con sus amos, pago del salario en dinero en efectivo, prohibición de multas a los trabajadores, supresión de las tiendas

de raya, obligación al descanso semanal e igualdad de condiciones que a los trabajadores extranjeros.

El plan de San Luis, de Madero, prometió la restitución de los terrenos de que habían sido injustamente despojados los pequeños propietarios, en su mayoría indígenas, por lo cual se revisarían los acuerdos de la Secretaría de Fomento y los fallos de los tribunales.

En noviembre de 1911, Emiliano Zapata expidió el Plan de Ayala, cuya columna vertebral era su pensamiento de que la tierra es de quien la trabaja, pero como ella estaba en manos de unos cuantos que la habían usurpado, la misma se les expropiaría y a quienes demostraran tener títulos de propiedad se les pagaría indemnización.

En diciembre de 1914 Carranza, en Veracruz, adicionó el Plan de Guadalupe. El plan político se convirtió en social, en él se autorizaba a Carranza para dictar todas las leyes y acuerdos con la finalidad de satisfacer las necesidades económicas, sociales y políticas del país, entre las cuales se señalaban las leyes agrarias para formar la pequeña propiedad, disolviéndose los latifundios; leyes fiscales para formar un sistema equitativo de impuestos; y legislación para mejorar la condición del peón rural, del obrero, del minero y en general de las clases proletarias.

Durante la lucha armada de 1913 a 1916, los jefes militares expidieron decretos de carácter social; entre los muchos que se dieron, se pueden mencionar los siguientes: en agosto de 1914 en Aguascalientes, se estableció el descanso semanal y jornada máxima de trabajo, Eulalio Gutiérrez en San Luis Potosí estableció salario mínimo, supresión de tiendas de raya y abolición de la deudas de los trabajadores; Manuel M. Diéguez en Jalisco, estableció los principios antes enunciados mas el derecho de disfrutar de vacaciones.

Así, la lucha política que Carranza había comenzado en febrero de 1913, se había transformado en una lucha social, que produjo hasta nuestros días severos cambios sociales y la

creación de instituciones jurídicas protectoras de los derechos sociales sobresaliendo por su importancia y antigüedad, la reforma agraria teniendo como base la propiedad ejidal, la defensa de los derechos del hombre, institución ésta que ha sufrido severas críticas, de forma avasalladora enfrenta la historia del juicio de amparo, desplazándolo en el ámbito práctico por su sencillez y desde luego la protección al equilibrio económico mediante la protección de los consumidores.

B) LA PRIMERA DECLARACIÓN DE DERECHOS SOCIALES EN EL MUNDO.

En el terreno de las ideas, el momento culminante en la búsqueda de la justicia social en México, se encuentra en el debate sobre el proyecto del artículo quinto constitucional en el congreso constituyente de 1916 – 1917. De ese debate nació la primera declaración mundial de los derechos sociales incluida en una constitución. Esta es una de las grandes contribuciones de México al pensamiento universal que tuvo y tiene consecuencia prácticas: hasta entonces el Derecho Constitucional y las Constituciones eran estrictamente políticas; es decir, organizaban el poder político, le imponían limitaciones. A partir de la Constitución Mexicana de 1917, el caudal de la vida social penetró a las Constituciones para abrir la era del constitucionalismo social y asegurar al máximo nivel jurídico que todo hombre tiene derecho a llevar una vida con un mínimo de satisfactores económicos, sociales y culturales.

La primera declaración constitucional de derechos sociales no nació de la nada, sino de una serie de importantes antecedentes históricos, misma que constituye el final de una evolución histórico política y el comienzo de una nueva etapa en México y en el mundo: el constitucionalismo social cuyos fines aún están por lograrse en la gran mayoría de los países y, en consecuencia, se convierten en metas y objetivos por alcanzar.

“El proyecto de Constitución de Venustiano Carranza no incluía ningún aspecto social, lo que desilusiono a muchos constituyentes y lo cual contradecía a la gran corriente

social que emergía de la lucha armada de 1913 a 1916"¹⁴. La Comisión de Constitución presentó a la consideración del Congreso Constituyente un proyecto de artículo quinto, que era el mismo de la iniciativa de Carranza, adicionado con tres ideas de un documento formulado por los diputados Cándido Aguilar Jara y Góngora, éstas eran las siguientes: jornada máxima de trabajo de ocho horas, descanso semanal y prohibición de trabajo nocturno para mujeres y niños. La Comisión de Constitución rechazó otros principios contenidos en ese documento, a saber: establecimiento de Juntas de Conciliación y Arbitraje, el principio de "a trabajo igual, salario igual", sin hacer diferencia de sexos, derecho de huelga, indemnización por enfermedades profesionales y por accidentes de trabajo. La razón de la Comisión para excluir esos puntos fue que ellos, según su parecer, no tenían cabida en la sección de las garantías individuales, pero que se discutirían al examinarse las facultades del Congreso liberal.

El 13 de enero de 1917 se leyó el proyecto de título con su exposición de motivos. Ese proyecto, sin mayor discusión se aprobó por unanimidad, diez días después, como el artículo 123 de nuestra Constitución de actual.

Así nació la primera declaración Constitucional de derechos sociales, misma que fue completada con la aprobación del artículo sobre la tierra, pero éste no motivó mayor discusión, y que el principio estaba ganado: las Constituciones debían sumergirse en la realidad social para asegurar, a todo hombre un nivel mínimo de satisfactores económicos, sociales y culturales.

Después de la Constitución Mexicana, en los años siguientes, también contuvieron declaraciones de derechos sociales, entre otras, las Constituciones de Alemania en 1919, de Rumania en 1923, de Turquía en 1924, de Grecia en 1927, de España en 1931 y de la Unión de República Socialistas de 1936.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

¹⁴ TENA RAMÍREZ, Felipe, Derecho Constitucional, edit. Porrúa, México, p 24. 1998

C) LA REALIDAD DE LA JUSTICIA SOCIAL EN MÉXICO.

De 1917 a nuestros días, la declaración de derechos sociales contenida en la Constitución se ha enriquecido, principalmente, con la incorporación: en 1960 de la Declaración de Derechos Laborales para los Trabajadores al Servicio de los Poderes Federales y del Distrito Federal, y en 1983 de los derechos a la protección de la salud y a gozar de una vivienda digna y decorosa, así como con los derechos contenidos en el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales aprobado por la Asamblea General de las Naciones Unidas y que México ha suscrito.

El artículo 25 Constitucional en su reforma de 1983, retoma y sintetiza la evolución de los derechos sociales en nuestro país: el Estado debe fomentar el crecimiento económico y el empleo, y a través de una justa distribución del ingreso y de la riqueza debe garantizar el pleno ejercicio de la libertad y la dignidad.

Tal es la evolución del pensamiento Constitucional en México respecto a justicia social, rica y amplia protectoria, defensora y aseguradora de un nivel mínimo de vida digna para todos los mexicanos.

Desgraciadamente nuestra realidad social no concuerda completamente con la evolución de los preceptos Constitucionales. Tenemos en el país carencias y rezagos sociales acumulados por varias décadas; el crecimiento demográfico ha sido mayor que el económico en los últimos años y la distribución de la riqueza es inequitativa. No puede, empero, desconocerse que el país de 1960 a la fecha ha hecho un esfuerzo fabuloso en aspectos económicos, sociales y de infraestructura: en la construcción de escuelas, hospitales, carretera, puertos, e industrias, sin embargo, ese esfuerzo ha resultado completamente insuficiente comparado con el mencionado crecimiento en el Plan Nacional de Desarrollo.

La Constitución, establece la Rectoría Económica del Estado como una función social, mediante la cual se establece el desarrollo socioeconómico de nuestra nación, teniendo primordial importancia el artículo 25.

Derivado del principio constitucionales se encuentra la existencia de la Ley Federal de Protección al Consumidor de 24 de diciembre de 1992, así como su reglamento Interno y el estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado por el Diario Oficial de la Federación el 23 y 24 de agosto de 1994.

Se consideran normas jurídicas complementarias y supletorias de los procedimientos seguidos ante la Procuraduría Federal del Consumidor, el Código Federal de Procedimientos Civiles, así como algunas disposiciones relativas al Código Fiscal de la Federación.

Por tratarse de un procedimiento de jurisdicción administrativa o parajurisdiccional, los actos emanados de las autoridades integrantes de la Procuraduría Federal del Consumidor, se ven normados por disposiciones administrativas, como es el caso del Código de Procedimiento Administrativo vigente desde 1995.

A continuación comentaremos algunos artículos de donde se basa la existencia de la Procuraduría Federal del Consumidor y de su ley, así como sus demás ordenamientos partiendo de que el artículo 25 Constitucional, es a quien debe su existencia.

ARTICULO 1º. En los Estados Unidos Mexicanos todo individuo gozará de la garantías que otorga esta Constitución, las cuales no podrán restringirse ni suspenderse, sino en los casos y con las condiciones que ella misma establece.

Este precepto nos indica que todos los individuos que estén en nuestro país podrán ser protegidos por nuestra Carta Magna sin restricción alguna salvo las que esta misma establece, lo que nos hace deducir que la nuestra Constitución, es la base de toda la legislación mexicana y aquí radica la importancia de su análisis para fines de comprensión del presente trabajo.

ARTICULO 4. SEGUNDO PARRAFO. El varón y la mujer son iguales ante la ley. Esta protegerá la organización y el desarrollo de la familia"

Nos indica la igualdad que existe entre los hombres y mujeres ordenando que nadie puede ser discriminado ni recibir un trato distinto en razón de su sexo, lo mismo sucede en el caso de ser consumidor o consumidora o tener alguna deficiencia física o mental, ante la carta magna todos los ciudadanos somos iguales.

ARTICULO 5° PRIMER PÁRRAFO.-A ninguna persona podrá impedirse que se dedique a la profesión, industria, comercio o trabajo que le acomode, siendo lícitos. El ejercicio de esta libertad sólo podrá vedarse por determinación judicial, cuando se ataquen los derechos de tercero, o por resolución gubernativa, dictada en los términos que marque la ley, cuando se ofendan los derechos de la sociedad. Nadie puede ser privado del producto de su trabajo, sino por resolución judicial.

PÁRRAFO QUINTO.-El Estado no puede permitir que se lleve a efecto ningún contrato, pacto o convenio que tenga por objeto menoscabo, la pérdida o el irrevocable sacrificio de la libertad de la persona por cualquier causa.

PÁRRAFO SEXTO.- Tampoco puede admitirse convenio en que la persona pacte su proscripción o destierro, o en que renuncie temporal o permanentemente a ejercer determinada profesión, industria o comercio.

Este precepto nos menciona que a nadie se le puede prohibir dedicarse a la profesión, industria, comercio o trabajo que la persona desee salvo que se trate de cuestiones ilícitas o prohibidas por la Ley o los intereses de nuestra sociedad, como es de observarse, se hace toma en cuenta también el comercio, como sabemos es una parte medular del desarrollo económico del país por lo que la Procuraduría y su Ley no pueden prohibir que los ciudadanos se dediquen a algún tipo de relación comercial, con las excepciones que las leyes marcan, y únicamente se debe enfocar a regular las relaciones de comercio y sobre todo en la relación consumidor – proveedor, para que la función comercial cumpla con sus objetivos en el desarrollo económico del país.

El párrafo quinto del artículo en comento nos hace mención de la importancia de la libertad de las personas, remitiéndonos para efecto de los intereses de nuestro estudio que no se puede hacer menoscabo de la libertad de las personas luego entonces tampoco de la libertad comercial de los ciudadanos, consumidores o proveedores.

El párrafo sexto del artículo que se comenta, nos prohíbe entre otras cosas que se admitan convenios en los que las personas renuncien temporal o permanente a ejercer determinada profesión, industria o comercio, aquí cabe recordar que se establece la palabra convenio que implica la voluntad de la persona para renunciar temporal o permanentemente, pero es importante recordar que no aplica esta prohibición si se trata de una orden judicial en el caso de los comerciantes, la Procuraduría tiene como facultad la clausura temporal o permanente del negocio como sanción o medida de apremio.

ARTICULO 8°. Los funcionarios y empleados públicos respetarán el ejercicio del derecho de petición, siempre que ésta se formule por escrito, de manera pacífica y respetuosa; pero en materia política sólo podrán hacer uso de ese derecho los ciudadanos de la República.

A toda petición deberá recaer un acuerdo escrito de la autoridad a quien se haya dirigido, la cual tiene obligación de hacerlo conocer en breve término al peticionario.

El precepto en comento nos otorga el derecho de petición a las autoridades o funcionarios públicos, que en ningún caso es excepcional por lo que hace a la Procuraduría Federal del Consumidor, su personal o incluso al propio Procurador Federal del Consumidor, siempre y cuando se respeten los parámetros establecidos por la propia Constitución en este precepto para hacer valer este derecho.

ARTICULO 14.- A ninguna ley se dará efecto retroactivo en perjuicio de persona alguna.

Nadie podrá ser privado de la vida, de la libertad o de sus propiedades, posesiones o derechos, sino mediante juicio seguido ante los tribunales previamente establecidos, en el que se cumplan las formalidades esenciales del procedimiento y conforme a las leyes expedidas con anterioridad al hecho.

En los juicios del orden criminal queda prohibido imponer, por simple analogía, y aun por mayoría de razón, pena alguna que no esté decretada por una ley exactamente aplicable al delito que se trata.

En los juicios del orden civil, la sentencia definitiva deberá ser conforme a la letra o a la interpretación jurídica de la ley, y a falta de ésta se fundará en los principios generales del derecho.

Este artículo es de suma importancia en cualquier materia o tema de nuestro derecho, ya que nos establece la garantía de audiencia, la prohibición de la retroactividad de la ley en perjuicio de las personas, el derecho a no ser molestado en nuestra persona patrimonio posesiones o derecho sino es mediante juicio ante los tribunales o autoridad competente, sin duda alguna no es excepción el procedimiento o procedimientos que lleva a cabo la Procuraduría Federal del Consumidor como autoridad administrativa en el ejercicio de sus funciones.

ARTICULO 16 PRIMER PÁRRAFO.- Nadie puede ser molestado en su persona, familia, domicilio, papeles o posesiones, sino en virtud de mandamiento escrito de la autoridad competente, que funde y motive la causa legal del procedimiento.

Al igual que el precepto anterior, este artículo es de suma importancia en nuestra Carta Magna se concede el derecho a que todo acto de cualquier autoridad la autoridad debe estar fundado y motivado y solo así la persona podrá ser molestado en su persona, familia, domicilio, papeles o posesiones, por lo que es importante recordar que para que proceda una reclamación ante cualquier delegación de la Procuraduría Federal del consumidor es necesario que el consumidor acredite con documentos, productos o algo, la relación contractual entre el reclamante y el proveedor, de lo contrario el proveedor en cuestión no podrá ser molestado en los términos que establece nuestra Constitución.

ARTICULO 17.- Ninguna persona podrá hacerse justicia por sí misma, ni ejercer violencia para reclamar su derecho.

Toda persona tiene derecho a que se le administre justicia por tribunales que estarán expeditos para impartirla en los plazos y términos que fijen las leyes, emitiendo sus resoluciones de manera pronta, completa e imparcial.

Su servicio será gratuito, quedando, en consecuencia, prohibidas las costas judiciales.

Las leyes federales y locales establecerán los medios necesarios para que se garantice la independencia de los tribunales y la plena ejecución de sus resoluciones.

Nadie puede ser apisionado por deudas de carácter puramente civil.

En este artículo prohíbe que las personas se hagan justicia por propia mano, o ejercer violencia al reclamar su derecho por que la Constitución nos marca en este mismo precepto todas las personas tienen derecho a que se les administre justicia por los tribunales y autoridades establecidos para tal efecto, por lo que el consumidor tiene la obligación y el derecho de acudir ante la Procuraduría Federal del Consumidor a hacer valer los derechos que le corresponden o que presuntamente se le hayan violado sin ejercer violencia con su proveedor y mucho menos hacerse justicia por su propia mano.

ARTICULO 25.- Corresponde al Estado la rectoría del desarrollo Nacional para garantizar que éste sea integral y sustentable, que fortalezca la Soberanía de la Nación y su régimen democrático y que, mediante el fomento del crecimiento económico y el empleo y una más justa distribución del ingreso y la riqueza, permita el pleno ejercicio de la libertad y la dignidad de los individuos, grupos y clases sociales, cuya seguridad protege esta Constitución.

El Estado planeará, conducirá, coordinará y orientará la actividad económica nacional, y llevará al cabo la regulación y fomento de las actividades que demande el interés general en el marco de libertades que otorga esta Constitución.

Al desarrollo económico nacional concurrirán, con responsabilidad social, el sector público, el sector social y el sector privado, sin menoscabo de otras formas de actividad económica que contribuyan al desarrollo de la Nación.

El sector público tendrá a su cargo, de manera exclusiva, las áreas estratégicas que se señalan en el Artículo 28, párrafo cuarto de la Constitución, manteniendo siempre el Gobierno Federal la propiedad y el control sobre los organismos que en su caso se establezcan.

Asimismo podrá participar por sí o con los sectores social y privado, de acuerdo con la ley, para impulsar y organizar las áreas prioritarias del desarrollo.

Bajo criterios de equidad social y productividad se apoyará e impulsará a las empresas de los sectores social y privado de la economía, sujetándolos a las modalidades que dicte el interés público y al uso, en beneficio general, de los recursos productivos, cuidando su conservación y el medio ambiente.

La ley establecerá los mecanismos que faciliten la organización y la expansión de la actividad económica del sector social: de los ejidos, organizaciones de trabajadores, cooperativas, comunidades, empresas que pertenezcan mayoritaria o exclusivamente a los trabajadores y, en general, de todas las formas de organización social para la producción, distribución y consumo de bienes y servicios socialmente necesarios.

La ley alentará y protegerá la actividad económica que realicen los particulares y proveerá las condiciones para que el desenvolvimiento del sector privado contribuya al desarrollo económico nacional, en los términos que establece esta Constitución.

La Ley Federal de Protección al Consumidor, basa su existencia en este artículo en comento al ser creada con la intención de mejorar el desarrollo económico del país a través de la correcta relación entre proveedores y consumidores, y es precisamente a la rectoría del Estado a la que le corresponde el desarrollo nacional y garantizar que este sea integral y sustentable, asimismo fortalecer la Soberanía Nacional.

Es también función del Estado Mexicano planear, conducir, coordinar y orientar la actividad económica nacional.

Por lo que es altamente justificable la existencia de la Procuraduría como medio de defensa para promover y proteger los derechos del consumidor y procurar la equidad y la seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores.

4.2. LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.

CAPITULO I.

DISPOSICIONES GENERALES.

ARTICULO 1º .- La presente ley es de orden público e interés social y de observancia en toda la República. Sus disposiciones son irrenunciables y contra su observancia no podrán alegarse costumbres, usos, prácticas o estipulaciones en contrario.

El objeto de esta ley es promover y proteger los derechos del Consumidor y procurar la equidad y seguridad jurídica en la relaciones entre proveedores y consumidores.

Son principios básicos en las relaciones de consumo:

I. La protección de la vida, salud y seguridad del consumidor contra los riesgos provocados por prácticas en el abastecimiento de productos servicios considerados peligrosos o nocivos;

II. La educación y divulgación sobre el consumo adecuado de los Productos y servicios, que garanticen la libertad para escoger y la Equidad en las contrataciones;

III. La información adecuada y clara sobre los diferentes productos y servicios, con especificación correcta de cantidad, características, composición, calidad y precio, así como sobre los riesgos que representen;

IV. La efectiva prevención y reparación de daños patrimoniales y morales, Individuales o colectivos;

V. El acceso a los órganos administrativos con vistas a la prevención de daños patrimoniales y morales, individuales o colectivos, garantizando la protección jurídica, administrativa y técnica a los consumidores;

VI. El otorgamiento de facilidades a los consumidores para la defensa de sus derechos; y

VII. La protección contra la publicidad engañosa y abusiva, métodos comerciales coercitivos y desleales, así como contra prácticas y cláusulas abusivas o impuestas en el abastecimiento de productos y servicios.

Los derechos previstos en esta ley no excluyen otros derivados de tratados o convenciones internacionales de los que México sea signatario; de la legislación interna ordinaria; de reglamentos

expedidos por las autoridades administrativas competentes; así como de los que deriven de los principios generales de derecho, la analogía, las costumbres y la equidad.

De este precepto se deriva el siguiente análisis:

A) LEY DE ORDEN PÚBLICO E INTERÉS SOCIAL.

La calificación que el legislador hace de que la ley es de orden público e interés social, se orienta sobre todo a evitar la concesión de la medida cautelar de la suspensión en el juicio de amparo.

De acuerdo con lo que señala el artículo 124, fracción II, de la Ley de Amparo, la suspensión de los actos reclamados se decretará siempre y cuando no se siga perjuicio al interés social, ni se contravengan disposiciones de orden público.

El párrafo segundo de la citada fracción II especifica que se considerará que se sigue perjuicio al interés social o se contraviene disposiciones de orden público, cuando entre otros supuestos, se permita el alza de precios con relación a artículos de primera necesidad o bien de consumo necesario.

B) CARÁCTER IRRENUNCIABLE DE SUS DISPOSICIONES.

Al igual que lo hacía la Ley Federal de Protección al Consumidor de 1975, la ley vigente establece el carácter de irrenunciable en sus disposiciones. Esta característica es común en las diversas leyes de protección al consumidor que existen en otros países, pues como ocurre en la legislación laboral, se parte de la premisa de que los derechos establecidos en la ley son los derechos mínimos los consumidores, dado éste carácter las parte que se comprenden como sujetos dentro de la presente, no pueden renunciar a la protección que esta

misma ley les otorga, ni aún por convenio, situación que es bastante común sobre todo en los recibos o notas que los expendedores de un servicio o vendedores realizan en perjuicio de los consumidores.

Por esta razón, el artículo 90, fracción VI de la Ley, indica que no serán válidas y se tendrán por no puestas en los contratos de adhesión, las cláusulas que obliguen al consumidor a renunciar a su protección. Cabe advertir, sin embargo, que en algunos preceptos se permite la renuncia a determinados derechos, mediante el consentimiento expreso del consumidor; en ésta situación se encuentran los artículos 15, 42 y 66 fracciones IV y VI de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

C) OBJETIVOS DE LA LEY.

Los objetivos de la interpretación deben orientar a la aplicación de la ley, asimismo debe ser un instrumento para proteger los derechos del consumidor, como lo ha sido y deberá seguir siendo también la Procuraduría Federal del Consumidor, a lo que el artículo 20 de la Ley Federal de Protección al Consumidor establece que:

"La Procuraduría tiene entre sus funciones promover y proteger los derechos e intereses del consumidor y procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores".

La Ley también procura la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores. El concepto de equidad siempre ha estado presente en el derecho.

"Celso definía al derecho como el arte de lo que es bueno y equitativo (jus est ars boni et oequi), el derecho es bueno porque es justo. Con anterioridad Aristóteles había establecido la relación que guardan la equidad con la justicia y lo equitativo con lo justo. Para Aristóteles lo equitativo, siendo mejor que cierta justicia, es justo; y es mejor que lo justo no porque sea de otro género, ya que lo justo y

lo equitativo es lo mismo; y siendo ambos buenos, es, con todo, superior lo equitativo"¹¹⁵.

"Para el filósofo de Estagira, lo que produce la dificultad para distinguir entre lo equitativo y lo justo reside en que lo equitativo es en verdad justo, pero no según la ley, sino que es un enderezamiento de lo justo legal. La causa de esta en que toda ley es general, pero tocante a ciertos casos no es posible promulgar correctamente una disposición en general. En los casos, pues, en que por necesidad se ha de hablar en general, por más que no sea posible hacerlo correctamente, la ley toma en consideración lo que más ordinariamente acaece, sin desconocer por ello la posibilidad de error. En consecuencia, cuando la ley hablare en general y sucediera algo en una circunstancia fuera de lo general, se procederá rectamente corrigiendo la omisión en aquella parte en que el legislador faltó y erró por haber hablado en términos absolutos, porque si el legislador mismo estuviera ahí presente, así lo habría declarado, y de haberlo sabido así lo habría legislado. Por tanto, lo equitativo es justo, y aún es mejor que cierta especie de lo justo, no mejor que lo justo en absoluto, sino mejor que el error resultante de los términos absolutos empleados por ley.

Y ésta es la naturaleza de lo equitativo: ser una rectificación de la ley en la parte en que ésta es deficiente por su carácter general"¹¹⁶.

En el pensamiento de Aristóteles la equidad viene a ser, como lo expresa el maestro García Máynez, "Un procedimiento de integración de la ley, pues precisa o ajusta la ley en la parte que ésta es deficiente por su carácter general"¹¹⁷

Este autor sostiene que aunque Aristóteles refiera la equidad al caso de las deficiencias derivadas de la generalidad de la ley, es necesario atender a las peculiaridades de cada negocio no sólo cuando existan esas deficiencias en la fuentes de creación jurídica, sino también cuando el órgano aplacador encuentre que la especie ha sido legalmente prevista. El filósofo mexicano expresa: "atender a la naturaleza del singular, y resolverlo equitativamente, es para nosotros lo mismo; tratándose de la tarea individualizadora, su función consiste en adaptar la regla genérica al hecho que el supuesto jurídico define"¹¹⁸.

¹¹⁵ GÓMEZ ROBLEDO, Antonio, Aristóteles ética Nicomaquea, versión, prologo y notas de México, UNAM, 1972, p.p 129 - 130

¹¹⁶ *Ibidem* p.p. 130 - 131

¹¹⁷ GARCÍA MAYNEZ, Eduardo, Filosofía del Derecho, México, Porrúa, 1974, p. 328 y 329

¹¹⁸ *Ibidem* p. 331

En consecuencia el maestro Máñez entiende el concepto aristotélico de equidad como justicia del caso concreto y precisa que dicho concepto está referido a la exigencia normativa de que tanto los órganos creadores como los aplicadores de normas jurídica deben tomar en cuenta, al cumplir sus respectivas tareas, las peculiaridades esenciales de los asuntos que pretenden regular o resolver.

D) PRINCIPIOS O DERECHOS BÁSICOS.

En sus siete fracciones, el artículo 1º enumera lo que denomina principios básicos en las relaciones de consumo.

Para la interpretación de estos principios básicos se debe tomar en cuenta que su contenido corresponde, en buena medida, a lo que la resolución 39/248, aprobada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 16 de abril de 1985, sobre directrices para la protección de los consumidores, prevé como principios generales. El texto del artículo 3º de la resolución citada dice lo siguiente:

"Las necesidades legítimas que las directrices procuran atender son las siguientes:

- a) La protección de los consumidores frente a los riesgos para su salud y su seguridad;
- b) La Promoción y protección de los intereses económicos de los consumidores;
- c) El acceso de los consumidores a una información adecuada que les permita hacer elecciones bien fundadas conforme a los deseos y necesidades de cada cual;
- d) La educación del consumidor;
- e) La posibilidad de compensación efectiva al consumidor;
- f) La libertad de constituir grupos u otras organizaciones pertinentes de consumidores y la oportunidad para esas organizaciones de hacer oír sus opiniones en los procesos de adopción de decisiones que las afecten"¹¹⁹.

¹¹⁹ Publicación Interna de la Procuraduría Federal del Consumidor para fines administrativos.

Con base en esta enunciación, y a criterio de nosotros, la resolución 39/248 establece las directrices que deben aplicar los estados miembros para proteger la seguridad física de los consumidores (artículos 9 a 11 de la Ley Federal de Protección al Consumidor); promover y proteger sus intereses económicos (artículos 13 al 23 de la Ley Federal de Protección al Consumidor); expedir normas para la seguridad y calidad de los servicios bienes de consumo (artículo 24 al 26 de la Ley Federal de Protección al Consumidor); adoptar políticas sobre sistemas de distribución de servicios y bienes de consumo esenciales (artículo 27 de la Ley Federal de Protección al Consumidor); establecer o mantener medidas jurídicas o administrativas que permitan a los consumidores obtener compensación (artículos 28 al 30), y formular programas de educación e información (artículos 31 al 37 de la Ley Federal de Protección al Consumidor).

Cabe aclarar que, con "anterioridad a la resolución de la asamblea general de las naciones unidas, la asamblea consultiva del Consejo de Europa emitió la resolución 543/73, sobre una carta de protección de los consumidores, posteriormente, el programa preliminar de la comunidad económica europea para una política de protección e información a los consumidores, aprobado por resolución del consejo del 14 de abril de 1975, reconoció los siguientes derechos fundamentales del consumidor: el derecho a la protección de su salud y seguridad, el derecho a la protección de sus intereses económicos, el derecho a la reparación de los daños, el derecho a la información y educación y el derecho a la representación"¹²⁰.

Si bien es cierto que en el artículo 1º de la Ley Federal de Protección al Consumidor no se reconoce como derecho básico del consumidor el de obtener la modificación de cláusulas contractuales inequitativas o de su revisión a causa de hechos supervenientes, se debe tomar en cuenta que en el artículo 90 de dicha ley se establece la nulidad absoluta de las cláusulas de los contratos de adhesión que se indican las cuales tiene como característica en común el contener estipulaciones inequitativas, desproporcionada o abusivas en perjuicio del consumidor.

¹²⁰ REYES LÓPEZ, María José, Derecho del Consumo, edit General de Derecho, España, 1993. p 28 - 32

Y si en la fracción V del artículo 1º de la Ley Mexicana no se hace referencia expresa al derecho al acceso a los órganos jurisdiccionales, éste se encuentra previsto como un derecho fundamental de todos los justificables en el artículo 17 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

El párrafo último del artículo 1º de la Ley Federal de Protección al Consumidor, aclara que los derechos previstos en la Ley no excluyen otros derivados de tratados o convenciones internacionales en las que México sea signatario; de la legislación interna, de reglamentos expedidos por las autoridades administrativas competentes; así como de los que deriven de los principios generales del derecho, la analogía, las costumbres y la equidad. De este modo, la Ley amplía las fuentes del derecho que pueden dar lugar a otros derecho de los consumidores. Cabe señalar el paralelismo de las fuentes del derecho contenidas en el párrafo último del artículo 1º de la Ley y las previstas en el artículo 17 de la Ley Federal del Trabajo.

ARTICULO 2º .- 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;

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

III. Secretaría: la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial; y

IV. Procuraduría: la Procuraduría Federal del Consumidor.

La definición contenida en la fracción I se refiere sólo al consumidor final. Para mayor claridad esta fracción nos indica que no se considera, para los efecto de esta ley, a el intermedio. Por otra parte en el artículo 3º de la Ley anterior se daba una definición mas amplia, que comprendía tanto al final como al intermedio.

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

La definición de proveedor prevista en la fracción II recoge, con algunas modificaciones, la contenida en el artículo 2° de la Ley abrogada. En lugar de numerar a los comerciantes, industriales y prestadores de servicios, la Ley vigente define con mayor propiedad al proveedor como la persona física o moral que habitual o periódicamente ofrece, distribuye, vende, arrienda o concede el uso o disfrute de bienes, productos y servicios.

Conviene recordar que en el texto original de la ley de 1975 se definía como comerciantes "a quienes hagan del comercio su ocupación habitual o realicen aunque fuera accidentalmente un acto de comercio y su objeto sea la compraventa o arrendamiento de bienes muebles o la prestación de servicios". Si bien es cierto que esta definición en su tiempo fue criticada por la doctrina, también lo es que permitió a la Procuraduría conocer y resolver quejas relacionadas con actos de comercio, compraventas, arrendamiento de bienes muebles o prestación de servicios de personas que, no obstante no ser comerciante en el sentido tradicional de la palabra, llevaban a cabo, así fuera accidentalmente, tales actos de comercio. La referencia a los actos accidentales de comercio fue suprimida por la reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación del 7 de febrero de 1985, la definición contenida en la fracción II no hace ninguna referencia al concepto de comerciante como es de observarse.

Por lo que hace al concepto de Secretaría tenemos que recordar que a partir de la administración de nuestro actual Presidente de la República el Lic. Vicente Fox Quesada, dejó de existir la Secretaría de Fomento y Comercio Industrial, sustituyéndola en sus funciones la Secretaría de Economía, por lo que es ampliamente recomendable que se actualice la Ley Federal de Protección al Consumidor en todo lo relativo a la citada Secretaría, así como las legislaciones en donde se le mencione.

ARTICULO 3° .- A falta de competencia específica de determinada dependencia de la Administración Pública Federal, corresponde a la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial expedir la normas oficiales mexicanas previstas por la ley y a la Procuraduría vigilar se cumpla con lo dispuesto en la propia ley y sancionar su cumplimiento.

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

El artículo 3º, distribuye con precisión la competencia para la aplicación de la Ley. A la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial atribuye la expedición de las normas oficiales mexicanas previstas por la Ley y a la Procuraduría Federal del Consumidor vigilar, así como que se cumpla con lo dispuesto en esta y sancionar su incumplimiento.

Asimismo entre los preceptos a los que hacen referencia a normas oficiales mexicanas podemos mencionar los artículos 19, 24 fracción XIV, 31 fracción I, 47, 80 párrafo segundo, 86 y 94.

Por lo que se refiere a la imposición de sanciones, la Ley atribuye competencia para ello sólo a la Procuraduría Federal del Consumidor, superando la doble competencia que la Ley anterior otorgaba a la Procuraduría y a la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial (artículo 87, párrafo segundo).

Es conveniente agregar que la Ley Federal de Turismo, publicada en el DOF del 31 de diciembre de 1992, prevé que los turistas, tanto los que residan en el territorio nacional como los que lo hagan en el extranjero, pueden presentar sus reclamaciones ante la Procuraduría Federal del Consumidor, la cual conocerá de su recepción, trámite y resolución y, en su caso, arbitraje y sanción, en los términos de la Ley de la materia (artículos 40 y 47).

ARTICULO 4º.- Son auxiliares en la aplicación y vigilancia de esta ley las autoridades federales, estatales y municipales.

Este precepto recoge la disposición contenida en el tercer párrafo del artículo 1º de la Ley anterior. Con base en este precepto, la Procuraduría Federal del Consumidor puede solicitar la intervención de las autoridades federales, estatales y municipales para que la auxilien a vigilar el cumplimiento de lo dispuesto en la ley para hacer efectivas las medidas de apremio y las sanciones que imponga. En general, la Procuraduría Federal del Consumidor puede requerir la intervención de dichas autoridades para lograr la aplicación de la Ley.

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

ARTICULO 5°.- Quedan exceptuadas de las disposiciones de esta Ley, los servicios que se presten en virtud de una relación o contrato de trabajo, los de las instituciones y organizaciones cuya supervisión o vigilancia esté a cargo de las comisiones nacionales Bancaria y de Valores, de Seguros y Fianzas o del Sistema de Ahorro para el Retiro; así como los servicios profesionales que no sean de carácter mercantil.

La finalidad principal de la Ley Federal de Protección al Consumidor es regular las relaciones entre proveedores y consumidores por lo tanto no se regulan las derivadas de una de trabajo, ni instituciones bancarias, o bien aquellas que se deriven entre prestadores de servicios profesionales que no sean de carácter mercantil, esto como ya es de nuestro conocimiento no tiene lugar en la Ley Federal de Protección al Consumidor toda vez que las relaciones de trabajo las regula la Ley Federal del Trabajo. Por lo que hace a las instituciones bancarias existe un organismo llamado CONDUSEF (Comisión Nacional de Usuarios de Servicios Financieros), que es el organismo encargado de regular y atender las quejas y problemas que existan entre usuarios de los servicios bancarios y las instituciones bancarias, y las relaciones entre prestadores de servicio profesionales y los contratantes, son regulados por la materia civil y los tribunales establecidos para dirimir cualquier controversia derivada de esta relación.

ARTICULO 6°.- Estarán obligados al cumplimiento de esta ley los proveedores y los consumidores. Las entidades de las administraciones públicas federal, estatal y municipal, están obligadas en cuanto tengan el carácter de proveedores o consumidores.

Solo están obligados al cumplimiento de la Ley Federal de Protección al Consumidor los proveedores y consumidores, entendiéndose a estos de acuerdo a la definición que nos otorga el artículo 2° de la ley en comento, así mismo nos establece que las entidades de las administraciones públicas federal, estatal y municipal solo están obligadas si tienen el carácter de proveedores y consumidores.

ARTÍCULO 7º.- Todo proveedor está obligado a respetar los precios, garantías, cantidades, medidas, intereses, cargos, términos, plazos, fechas, modalidades, reservaciones y demás condiciones conforme a las cuales se hubiere ofrecido, obligado o convenido con el consumidor la entrega del bien o prestación del servicio, y bajo ninguna circunstancia serán negados estos bienes o servicios a personas con discapacidad.

Este artículo nos indica la obligaciones de los proveedores de respetar los precios, garantías, cantidades, medidas, intereses, cargos, términos, plazos, fechas, modalidades y demás condiciones que fueren ofrecidas al consumidor, además de establecer la prohibición de que le sea negado el bien o servicio a personas con discapacidad.

ARTICULO 8º .- Los proveedores están obligados a respetar los precios y tarifas acordados, fijados, establecidos, registrados o autorizados por la Secretaría o por cualquier otra dependencia federal, en los términos de la legislación de la materia.

Nuevamente se establece la obligación de los proveedores a respetar los precios y tarifas acordados, fijados, establecidos, registrados o autorizados por la Secretaria de Comercio y Fomento Industrial, ahora Secretaria de Economía, o bien por cualquier otra dependencia federal de acuerdo a su legislación.

ARTICULO 9º.- Los proveedores de bienes o servicios incurrn en responsabilidad administrativa por los actos propios que atenten contra los derechos del consumidor y por los de sus colaboradores, subordinados y toda clase de vigilantes, guardias o personal auxiliar que preste servicios en el establecimiento de que se trate, independientemente de la responsabilidad personal en que incurra el infractor.

Este precepto nos indica que todos los colaboradores que laboren en el establecimiento del probable proveedor infractor incurrn en responsabilidad administrativa, siempre y cuando atenten contra los derechos del consumidor, independientemente de la responsabilidad en que incurra el infractor; lo mas relevante de este articulo es que se hace la

aceleración de que los colaboradores serán responsables siempre y cuando realicen actos en contra de los derechos del consumidor y no por otra circunstancia o por omisión imprudencial o por desconocimiento del asunto.

ARTICULO 10.- Queda prohibido a cualquier proveedor de bienes o servicios llevar a cabo acciones que atenten contra la libertad o seguridad o integridad personales de los consumidores bajo pretexto de registro o averiguación. En el caso de que alguien sea sorprendido en la comisión flagrante de un delito, los proveedores, sus agentes o empleados se limitarán, bajo su responsabilidad, a poner sin demora al presunto infractor a disposición de la autoridad competente. La infracción de esta disposición se sancionará de acuerdo con lo previsto en esta ley, independientemente de la reparación del daño moral y la indemnización por los daños y perjuicios ocasionados en caso de no comprobarse el delito imputado.

Este artículo establece la prohibición de poner en peligro o riesgo la libertad, seguridad o integridad personal de los consumidores por registrarlos o averiguar, si alguien es sorprendido en la comisión flagrante de un delito; los proveedores y sus colaboradores únicamente se limitaran a poner inmediatamente a disposición, de la autoridad competente al infractor, y para el caso de que se infrinja esta disposición se sancionara de acuerdo a las medidas de apremio establecidas en esta ley, así mismo estarán obligados a indemnizar al consumidor por concepto de daño moral, daños y perjuicios ocasionados para el caso de no comprobarse el delito.

Básicamente se protege la integridad física y moral de los consumidores dentro de las instalaciones de los proveedores que acostumbran registrar o perseguir para averiguar al consumidor ocasionándole a este un severo acto de molestia y una incertidumbre innecesaria.

ARTICULO 11.- El consumidor que al adquirir un bien haya entregado una cantidad como depósito por su envase o empaque, tendrá derecho a recuperar, en el momento de su devolución, la suma íntegra que haya erogado por ese concepto.

Este artículo establece el derecho del consumidor para recuperar la cantidad que haya entregado como depósito de algún envase o empaque en el momento en que lo devuelva y lo más importante es, que esta devolución será de manera íntegra beneficiando al consumidor por el gasto que hizo al adquirir el bien.

ARTICULO 12.- Sin perjuicio de lo dispuesto por la legislación fiscal, el proveedor, tiene obligación de entregar al consumidor factura, recibo o comprobante, en el que consten los datos específicos de la compraventa, servicio prestado u operación realizada.

Se establece la obligación del proveedor de entregar al consumidor, factura, recibo o comprobante, en el que se especifique la compraventa, servicio prestado u operación realizada, esto se relaciona con lo que se había comentado anteriormente respecto de que para presentar una reclamación ante cualquier delegación de la Procuraduría es necesario acreditar la relación contractual entre el proveedor y el consumidor, así mismo se le otorga una certidumbre jurídica al consumidor respecto al bien o servicio adquirido al tener el proveedor la obligación de otorgar por escrito el comprobante de la operación realizada y la garantía por el bien o servicio adquirido.

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

Básicamente se refiere al Procedimiento o los Procedimientos seguidos ante alguna delegación de la Procuraduría Federal del Consumidor estableciendo la obligación de los proveedores y consumidores para entregar ante el conciliador de la Procuraduría o de quien los requiera, todos los documentos o información necesaria para seguir el procedimiento.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

ARTICULO 14.- El plazo de prescripción de los derechos y obligaciones establecidos en la presente ley será de un año, salvo otros términos previstos por esta ley.

Este precepto establece el término de prescripción de los derechos y obligaciones de los consumidores para dar cumplimiento con lo establecido en esta ley, indicando que este es de un año, salvo otras disposiciones o términos que esta misma ley prevea.

ARTICULO 15.- Cuando el cobro se haga mediante cargo directo a una cuenta de crédito, débito o similar del consumidor, el cargo no podrá efectuarse sino hasta la entrega del bien, o a prestación del servicio, excepto cuando exista consentimiento expreso del consumidor para que éstas se realicen posteriormente.

Este artículo señala el derecho del consumidor de decidir si el así lo quiere que se le cobre el bien en su cuenta de crédito en el momento de adquirir la compra o hasta que se le entregue el bien, básicamente es para evitar el uso indebido de cobros a su tarjeta de crédito.

ARTICULO 16.- Las empresas dedicadas a la investigación de crédito o a la recopilación de información sobre consumidores con fines mercadotécnicos están obligadas a informar gratuitamente a cualquier persona que lo solicite si mantienen información acerca de ella. De existir dicha información, deberán ponerla a su disposición si ella misma o su representante lo solicita, e informar acerca de qué información han compartido con terceros y la identidad de esos terceros, así como las recomendaciones que hayan efectuado. La respuesta a cada solicitud deberá darse dentro de los 30 días siguientes a su presentación en caso de existir alguna ambigüedad o inexactitud en la información, la empresa deberá efectuar de inmediato las correcciones que fundadamente indique la persona afectada, e informar las correcciones a los terceros que hayan recibido dicha información.

Este precepto otorga el derecho al consumidor de enterarse si existe su nombre en el buró de crédito, así mismo tiene el derecho de que la información le sea entregada de manera gratuita en un lapso de treinta días, lo que lo beneficia para poder regularizar su situación crediticia o bien para que no sea objeto de falsos proveedores que se nieguen a darle el beneficio del crédito manifestando que esta dentro del buró de crédito.

ARTICULO 17.- El consumidor podrá exigir a proveedores específicos y a agencias de investigación de crédito o de mercadotecnia, no ser molestado en su domicilio o lugar de trabajo para ofrecerle bienes o servicios, o para realizar dichas investigaciones, salvo autorización expresa del propio consumidor.

Se le otorga el beneficio al consumidor de exigir a la agencias de investigación de crédito o de mercadotecnia, no ser molestado en su domicilio o trabajo para ofrecerle bienes o servicios, o para realizar investigaciones si el no lo autoriza.

ARTICULO 18.- Queda prohibido a las empresas dedicadas a la investigación de crédito o de mercadotecnia y a sus clientes, utilizar la información con fines diferentes a los crediticios o mercadotécnicos.

Este artículo otorga la protección al consumidor, para que las empresas dedicadas a la investigación de crédito o mercadotecnia y sus clientes utilicen la información con fines diferentes a lo pactado o permitido por el propio consumidor.

ARTICULO 19.- La Secretaría de Comercio y Fomento Industrial estará facultada para expedir normas oficiales mexicanas respecto de:

I. Productos que deban expresar los elementos, substancias o ingredientes de que estén elaborados o integrados así como sus propiedades, características, fecha de caducidad, contenido neto y peso ó masa drenados, y demás datos relevantes en los envases, empaques, envolturas, etiquetas o publicidad, que incluyan los términos y condiciones de los instructivos y advertencias para su uso ordinario y conservación;

II. La tolerancia admitida en lo referente a peso y contenido de los productos ofrecidos en envases o empaques, así como lo relativo a distribución y manejo de gas L.P.;

III. La forma y términos en que deberá incorporarse la información obligatoria correspondiente en los productos a que se refieren las fracciones anteriores;

IV. Los requisitos de información a que se someterán las garantías de los productos y servicios, salvo que estén sujetos a la inspección o vigilancia de otra dependencia de la administración pública federal, en cuyo caso ésta ejercerá la presente atribución;

V. Los requisitos que deberán cumplir los sistemas y prácticas de comercialización de bienes;

VI. Los productos que deberán observar requisitos especiales para ostentar el precio de venta al público de los productos, cualesquiera que éstos sean, en sus envases, empaques o envolturas o mediante letreros colocados en el lugar donde se encuentren para su expendio, donde se anuncien u ofrezcan al público, así como la forma en que deberán ostentarse;

VII. Los términos y condiciones a que deberán ajustarse los modelos de contratos de adhesión que requieran de inscripción en los términos de esta ley;

VIII. Características de productos, procesos, métodos, sistemas o prácticas industriales, comerciales o de servicios que requieran ser normalizados de conformidad con otras disposiciones; y

IX. Los demás que establezcan esta ley y otros ordenamientos.

Como es de observarse este artículo contiene todas las facultades de la extinta Secretaría de Comercio y Fomento Industrial ahora Secretaria de Economía, para expedir las Normas Oficiales Mexicanas en las materias que se indican.

ARTICULO 20.- 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.

De este artículo se derivan los siguientes comentarios:

- a) Es un organismo de servicio social: Esto es gratuito en todos sus servicios y para el bienestar de la comunidad consumidora.
- b) Con personalidad jurídica y patrimonio propio: Significa que la Profeco tiene autonomía en sus decisiones y administración de recursos económicos, materiales y humanos.

- c) Tiene funciones de autoridad administrativa: Nos indica y recuerda que las decisiones que tome la Procuraduría tienen el carácter de laudos ejecutables y sus resoluciones son inapelables y no admiten recurso legal alguno.
- d) Está encargada de promover y proteger los derechos e intereses del consumidor: Desde el inicio del presente trabajo mencionamos que el interés principal y una de las finalidades con las que fue creada la Procuraduría es la de promover y proteger los derechos e intereses del consumidor para regular las relaciones entre proveedores y consumidores.
- e) Procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores: Como se trata de un organismo de carácter social uno de sus objetivos será el procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores, dándose un mejor desarrollo económico del país y beneficios para las partes.
- f) Su funcionamiento se regirá por lo dispuesto en esta ley, los reglamentos de ésta y su estatuto: Indica que todo lo relativo a la Procuraduría estará regido por su Ley, reglamentos y estatutos, para resolver cualquier controversia o problema que se suscite tanto en el organismo como en la relación consumidor proveedor.

ARTICULO 21.- El domicilio de la Procuraduría será la Ciudad de México y establecerá delegaciones en todas las entidades federativas. Los tribunales federales serán competentes para resolver todas las controversias en que sca parte.

Este precepto nos indica que el domicilio de la Procuraduría Federal del Consumidor estará en la Ciudad de México, siendo el caso que las oficinas de su Dirección General se encuentran ubicadas en Av. José Vasconcelos 208 en la Colonia Condesa, Delegación, Cuauhtemoc, C.P. 06146, México Distrito Federal. Y existen delegaciones de la Procuraduría en toda la República, en las entidades federativas y en el área metropolitana del Distrito Federal una Delegación de la Profeco por cada delegación Política.

ARTICULO 22.-La Procuraduría se organizará de manera desconcentrada para el despacho de los asuntos a su cargo, con oficinas centrales, delegaciones, subdelegaciones y demás unidades administrativas que estime convenientes, en los términos que señalen los reglamentos y su estatuto.

Establece que la Procuraduría se organizara de acuerdo a sus necesidades de conformidad con lo que se establezca en su reglamento y estatuto.

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

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

Este artículo nos indica la forma esta integrado el patrimonio de la Procuraduría que como ya se había indicado anteriormente es autónomo.

ARTICULO 24.-La Procuraduría tiene las siguientes atribuciones:

- I. Promover y proteger los derechos del consumidor, así como aplicar las medidas necesarias para propiciar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores;
- II. Procurar y representar los intereses de los consumidores, mediante el ejercicio de las acciones, recursos, trámites o gestiones que procedan;
- III. Representar individualmente o en grupo a los consumidores ante autoridades jurisdiccionales y administrativas, y ante los proveedores;
- IV. Recopilar, elaborar, procesar y divulgar información objetiva para facilitar al consumidor un mejor conocimiento de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado;
- V. Formular y realizar programas de difusión y capacitación de los derechos del consumidor;
- VI. Orientar a la industria y al comercio respecto de los necesidades y problemas de los consumidores;

VII. Realizar y apoyar análisis, estudios e investigaciones en materia de protección al consumidor;

VIII. Promover y realizar directamente, en su caso, programas educativos y de capacitación en materia de orientación al consumidor y prestar asesoría a consumidores y proveedores;

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

IX. BIS Promover en coordinación con la Secretaría la formulación, difusión y uso de códigos de ética, por parte de proveedores, que incorporen los principios previstos por esta Ley respecto de las transacciones que celebren con consumidores a través del uso de medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología;

X. Actuar como perito y consultor en materia de calidad de bienes y servicios y elaborar estudios relativos;

XI. Celebrar convenios con proveedores y consumidores y sus organizaciones para el logro de los objetivos de esta ley;

XII. Celebrar convenios y acuerdos de colaboración de información con autoridades federales, estatales, municipales y entidades paraestatales, en beneficio de los consumidores;

XIII. Vigilar y verificar el cumplimiento de precios y tarifas acordados, fijados, establecidos, registrados o autorizados por la Secretaría y coordinarse con otras dependencias legalmente facultadas para inspeccionar precios para lograr la eficaz protección de los intereses del consumidor y, a la vez evitar duplicación de funciones;

XIV. Vigilar y verificar el cumplimiento de normas oficiales mexicanas, pesas y medidas para la actividad comercial, instructivos, garantías y especificaciones industriales, en los términos de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización;

XV. Registrar los contratos de adhesión que lo requieran, cuando cumplan la normatividad aplicable, y organizar y llevar el Registro Público de contratos de adhesión;

XVI. Procurar la solución de las diferencias entre consumidores y proveedores conforme a los procedimientos establecidos en esta ley;

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

XVIII. Promover y apoyar la constitución de organizaciones de consumidores, proporcionándoles capacitación y asesoría;

XIX. Aplicar las sanciones establecidas en esta ley;

XX. 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

XXI. Las demás que le confieran esta ley y otros ordenamientos.

Este artículo fue analizado en el capítulo II del presente trabajo en lo referente a las atribuciones de la Procuraduría Federal del Consumidor.

ARTICULO 25.-La Procuraduría, para el desempeño de las funciones que le atribuye la ley, podrá emplear los siguientes medios de apremio:

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

II. El auxilio de la fuerza pública.

Este artículo prevé las medidas de apremio que la Procuradurías puede ejercer sobre aquellos proveedores que infrinjan la Ley.

ARTICULO 26.- La Procuraduría tendrá legitimación procesal activa para ejercer ante los tribunales competentes acciones de grupo en representación de consumidores, para que dichos órganos, en su caso, dicten:

I. Sentencia que declare que una o varias personas han realizado una conducta que ha ocasionado daños o perjuicios a consumidores y, en consecuencia, proceda la reparación por la vía incidental a los interesados que acrediten su calidad de perjudicados. En este caso la Procuraduría deberá contar previamente con mandato de los consumidores perjudicados; o

II. Mandamiento para impedir, suspender o modificar la realización de conductas que ocasionen daños o perjuicios a consumidores o previsiblemente puedan ocasionarlos.

Las atribuciones que este artículo otorga a la Procuraduría son discrecionales y se ejercitarán previo análisis de su procedencia.

La Procuraduría es un órgano de carácter social, por lo que este artículo la legitima para representar a los consumidores ante las autoridades competentes para que se les restituya un derecho; es importante destacar que se trata de una facultad discrecional y se ejecuta previo análisis de su procedencia tal y como lo marca el precepto en comento.

ARTICULO 28.- El Procurador Federal del Consumidor será designado por el Presidente de la República y deberá ser ciudadano mexicano y tener título de licenciado en derecho y haberse desempeñado en forma destacada en cuestiones profesionales, de servicio público o académicas substancialmente relacionadas con el objeto de esta ley.

Se manifiesta la forma en la que será elegido el Procurador Federal del Consumidor señalando entre otras cuestiones que tendrá que haberse desempeñado en forma destacada en cuestiones profesionales, de servicio público o académicas sin ser muy preciso en cuanto a "destacar en cuestiones profesionales, de servicio público o académicas".

ARTICULO 29.- Las relaciones de trabajo entre la Procuraduría y sus trabajadores se regularán por la Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, reglamentaria del Apartado B) del artículo 123 Constitucional. Dentro del personal de confianza se considerará al que desempeñe funciones directivas, de investigación, vigilancia, inspección, supervisión y demás establecidas en dicha ley. Asimismo, tendrán este carácter quienes se encuentren adscritos a las oficinas superiores, los delegados, subdelegados y los que manejen fondos y valores.

Este artículo hace alusión a la Ley Federal de los trabajadores al Servicio del Estado y que es reglamentaria del artículo 123 Constitucional en su apartado B) donde todos los trabajadores de la procuraduría serán atendidos en sus cuestiones laborales por esta ley.

ARTICULO 30.- El personal de la Procuraduría estará incorporado al régimen de la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

Establece que el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los trabajadores del Estado será el organismo que proporcione seguridad social a los trabajadores al servicio de la Procuraduría toda vez que se trata de trabajadores al servicio del Estado.

ARTICULO 31.- Como auxiliar de las autoridades, funcionará un consejo consultivo para la protección al consumidor cuyas funciones serán:

I. Asesorar a la Secretaría en cuestiones relacionadas con las políticas de protección al consumidor y opinar sobre los proyectos de normas oficiales mexicanas que se pretenden expedir en los supuestos a que se refiere esta ley;

II. Opinar sobre problemas específicos relacionados con los intereses del consumidor y dar cuenta de ello a la Secretaría y a la Procuraduría; y

III. Las demás que como órgano consultivo le confiera el acuerdo respectivo del Secretario de Comercio y Fomento Industrial.

El consejo consultivo estará integrado por un representante de la Secretaría, por otro de la Procuraduría; por un representante de las instituciones nacionales de enseñanza superior; hasta tres representantes de los consumidores y hasta tres de los proveedores, designados por acuerdo del Secretario de Comercio y Fomento Industrial, de entre las entidades legalmente reconocidas. El Secretario designará al presidente del consejo.

El consejo podrá invitar a sus sesiones de trabajo a las organizaciones de proveedores y de consumidores, directamente vinculados con el tema de la sesión.

Este precepto establece la existencia de un Consejo Consultivo como auxiliar de las funciones de la Procuraduría y su objetivo principal es velar por los derechos de los consumidores es por esta razón que está integrado por miembros de la procuraduría de la Secretaría de Economía, por consumidores, miembros de la educación superior, pretendiendo integrar a todos los sectores de la sociedad para el estudio y protección del consumo en el país.

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

Este artículo establece la obligación de los proveedores de que la información o publicidad a la que se refieran los bienes o servicios ofrecidos sean veraces, comprobables y deben estar exentos de textos, diálogos, sonidos, imágenes y otras descripciones que induzcan

al error o a la confusión; es sumamente importante por que en la actualidad en los medios de comunicación sobre todo en televisión se anuncian algunos productos que inducen a la confusión en cuanto a su precio o se exageran lo resultados que se pueden obtener al adquirirlo, también se acostumbra minimizar lo textos que incluyen el precio ya que dolosamente el proveedor, agrega al precio anunciado un cobro adicional por gastos de envío e IVA, los proveedores, únicamente se escudan en que se hace por que así se establecen las reglas de la mercadotecnia, por lo que al adquirir estos productos el consumidor queda en un estado de indefensión, sufriendo un detrimento en su patrimonio.

ARTICULO 33.- La información de productos importados expresará su lugar de origen y, en su caso, los lugares donde puedan repararse, así como las instrucciones para su uso y las garantías correspondientes, en los términos señalados por esta ley.

Este artículo establece una protección para el consumidor en cuanto el adquiera un producto importado tiene derecho conocer su lugar de origen así como el lugar en donde puede repararse el instructivo y la garantía, de no ser así es conveniente que el consumidor o bien no adquiera el producto o exija la entrega de la documentación antes mencionada para evitarse una perdida en su patrimonio al hacer un gasto por un producto inútil o de dudosa procedencia.

ARTICULO 34.- Los datos que ostenten los productos o sus etiquetas, envases y empaques y la publicidad respectiva, tanto de manufactura nacional como de procedencia extranjera, se expresarán en idioma español y su precio en moneda nacional en términos comprensibles y legibles conforme al sistema general de unidades de medida, sin perjuicio de que, además, se expresen en otro idioma u otro sistema de medida.

Establece la obligación tanto para proveedores como productores de establecer en sus productos el precio en moneda nacional el peso y medida, esto es con la finalidad de que el consumidor tenga la certeza de que esta pagando un precio justo por un peso, medida o cantidad pactada así como que conozca el producto que adquirió.

ARTICULO 35.- Sin perjuicio de la intervención que otras disposiciones legales asignen a distintas dependencias, la Procuraduría podrá:

I. Ordenar al proveedor que suspenda la publicidad que viole las disposiciones de esta ley;

II. Ordenar que se realice la publicidad correctiva en la forma en que se estime suficiente; y

III. Imponer las sanciones que correspondan, en términos de esta ley.

En la imposición de las anteriores sanciones deberá concederse al infractor la garantía de audiencia a que se refiere el artículo 123 de este ordenamiento.

Este precepto establece las sanciones a los infractores de los artículos 32, 33, 34 de la ley en comento.

ARTÍCULO 36.- Se sancionará a petición de parte interesada, en los términos señalados en esta ley, a quien inserte algún aviso en la prensa o en cualquier otro medio masivo de difusión, dirigido nominativa e indubitadamente a uno o varios consumidores para hacer efectivo un cobro o el cumplimiento de un contrato.

Este artículo establece la protección para el consumidor en su privacidad y seguridad jurídica al establecer que se podrá sancionar a petición de la parte interesada a quien inserte algún aviso en la prensa o en cualquier otro medio masivo de difusión dirigido nominativa e indubitadamente a uno o varios consumidores para hacer efectivo un cobro o el cumplimiento de un contrato. Como es de nuestro conocimiento si el proveedor se atreve a hacer esta acción esta faltando a la obligación que tiene de hacer valer su derecho ante el tribunal competente ya que solo la autoridad que conozca del asunto tiene la facultad de ordenar la publicación de edictos o avisos a las partes demandadas en los medios masivos de comunicación, de lo contrario el proveedor esta ocasionando un daño moral y un acto de molestia al consumidor o consumidores que se vean inmersos en esa situación.

ARTICULO 37.- La falta de veracidad en los informes, instrucciones, datos y condiciones prometidas o sugeridas, además de las sanciones que se apliquen conforme a esta ley, dará lugar al cumplimiento de lo ofrecido o, cuando esto no sea posible, a la

reposición de los gastos necesarios que pruebe haber efectuado el adquirente y, en su caso, al pago de daños y perjuicios.

Este precepto establece la obligación de los proveedores que para el caso de dar falsos informes sobre los datos y condiciones prometidas al consumidor, se le aplicara una sanción y además de que tendrá que cumplir con lo ofrecido y si no es posible tendrá que reponerle al consumidor los gastos que este eroga, además del pago de daños y perjuicios, eminentemente este precepto es una clara muestra de la forma en que la procuraduría defiende los derechos del consumidor.

ARTICULO 38.- Las leyendas que restrinjan o limiten el uso del bien o el servicio deberán hacerse patentes en forma clara, veraz y sin ambigüedades.

Este precepto obliga al proveedor a que para el caso de que existan leyendas que restrinjan o limiten el uso del bien o servicio deberán informarse de forma clara, veraz y sin ambigüedades al consumidor, de lo contrario podría aplicar la sanción establecida en el artículo que precede.

ARTICULO 39.- Cuando se expendan al público productos con alguna deficiencia, usados o reconstruidos, deberá advertirse de manera precisa y clara tales circunstancias al consumidor y hacerse constar en los propios bienes, envolturas, notas de remisión o facturas correspondientes.

Este artículo establece la obligación al proveedor de que para el caso de vender productos con alguna deficiencia (los llamados saldos), usados o reconstruidos, deberá advertirse de manera precisa y clara tales circunstancias al consumidor y además hacerlo constar en los propios bienes, envolturas, notas de remisión o facturas correspondientes, al igual que el precepto anterior si el proveedor incurre en estas omisiones puede hacerse acreedor a las sanciones que establece el artículo 37 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

ARTICULO 40.- Las leyendas "garantizado", "garantía" o cualquier otra equivalente, sólo podrán emplearse cuando se indiquen en qué consisten y la forma en que el consumidor puede hacerlas efectivas.

Este artículo establece la obligación del proveedor para que utilice las leyendas "garantizado" "garantía" o cualquier otro equivalente, sólo cuando se indique en que consisten y la forma en que el consumidor puede hacerla efectiva, por que de lo contrario se dejaría en un estado de indefensión al consumidor sobre la adquisición del producto.

ARTICULO 41.- Cuando se trate de productos o servicios que de conformidad con las disposiciones aplicables, se consideren potencialmente peligrosos para el consumidor o lesivos para el medio ambiente o cuando sea previsible su peligrosidad, el proveedor deberá incluir un instructivo que advierta sobre sus características nocivas y explique con claridad el uso o destino recomendado y los posibles efectos de su uso, aplicación o destino fuera de los lineamientos recomendados. El proveedor responderá de los daños y perjuicios que cause al consumidor la violación de esta disposición.

Este precepto básicamente establece la obligación del proveedor de advertir al consumidor la peligrosidad de un producto sea para él o para el medio ambiente, debiendo siempre anexar un instructivo para su uso. De no ser así el proveedor responderá por los daños y perjuicios.

ARTICULO 42.- El proveedor está obligado a entregar el bien o suministrar el servicio de acuerdo con los términos y condiciones ofrecidos o implícitos en la publicidad o información desplegados, salvo convenio en contrario o consentimiento escrito del consumidor.

Este artículo establece de manera clara la obligación del proveedor de entregar, suministrar el servicio de acuerdo como lo prometido al consumidor por medios de publicidad o información, salvo que exista un convenio por escrito firmado por el consumidor en donde esta de acuerdo que se le entregue el bien o suministre el servicio de diferente manera a la prometida.

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

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

El presente artículo establece por una parte en el primer párrafo que no se puede restringir la venta de bienes o servicios a ningún consumidor salvo que exista una orden judicial, además de que si se están anunciando u ofreciendo se presume que existen productos o servicios disponibles para el consumidor.

Por lo que hace a la segunda parte otorga al proveedor el beneficio de que para el caso de que se trate de un crédito esté pueda realizar una investigación para saber si en determinado momento podrá cumplir con sus obligaciones el consumidor, y no se considerara como violado este precepto si existe una mayor demanda del producto o servicio que disponibilidad de estos.

ARTICULO 44.- La Procuraduría podrá hacer referencia a productos, marcas, servicios o empresas en forma específica, como resultado de investigaciones permanentes, técnicas y objetivas, a efecto de orientar y proteger el interés de los consumidores y publicar periódicamente dichos resultados para conocimiento de éstos.

Este precepto es uno de los fundamentos de la existencia de la Revista del Consumidor, editada y publicada por la Procuraduría y su personal, revista que es de mucha utilidad a la comunidad ya que da a conocer cuales son las marcas, servicios, productos o empresas que tiene un mayor índice de quejas ante la Procuraduría o bien cuales son engañosas y por que no también cuales son las de mayor calidad y mejor precio entre otras

cosas, apoyando de esta forma al crecimiento de la economía mexicana.

ARTICULO 45.- Quedan prohibidos los convenios, códigos de conducta o cualquier otra forma de colusión entre proveedores, publicistas o cualquier grupo de personas para restringir la información que se pueda proporcionar a los consumidores.

Este precepto indica una prohibición a los proveedores o publicistas o cualquier grupo de personas para que restrinjan la información de los productos o servicios que se proporcionen a los consumidores.

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

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

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

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

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

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

Este artículo detalla ampliamente lo que se debe considerar para efectos de la Ley Federal de Protección al Consumidor promociones que son las prácticas comerciales consistentes en el ofrecimiento al público de bienes servicios así como las formas y condiciones por las que se pueden ofrecer las sin que se afecten los interés del consumidor, en su parte final nos indica que si se mencionan las palabras "oferta" "barata", "descuento", "remate" o cualquier otra expresión similar se entiende el ofrecimiento al público de productos o servicios de la misma calidad a precios rebajados o inferiores a los normales del establecimiento. situación que por su puesto debe cumplir el proveedor al consumidor por

cumplimiento a esta disposición.

ARTICULO 47.- No se necesitará autorización para llevar a cabo promociones, excepto cuando así lo dispongan las normas oficiales mexicanas, en los casos en que se lesionen o se pueden lesionar los intereses de los consumidores.

No podrán imponerse restricciones a la actividad comercial en adición a las señaladas en esta ley, ni favorecer específicamente las promociones u ofertas de proveedores determinados.

El artículo en comento indica que no es necesaria ningún tipo de autorización a los proveedores para poder llevar a cabo sus promociones salvo que así lo dispongan las normas oficiales, en los casos en que se lesionen o se pueden lesionar los intereses de los consumidores.

Así mismo atorga a los proveedores el beneficio de que no se pueden imponer mas restricciones a la actividad comercial a las ya señaladas en la Ley Federal de Protección al Consumidor.

ARTICULO 48.- En las promociones y ofertas se observarán las siguientes reglas:

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

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

Este precepto nos indica las reglas que se deben observar en las ofertas las cuales básicamente son:

- a) La primera nos indica que en los anuncios que indiquen una oferta deberán establecerse las condiciones, el plazo de duración o el volumen de los bienes o servicios ofrecidos, de no ser así se presumen indefinidos hasta que se revoque la oferta al público.
- b) La segunda nos señala que no se podrá restringir la venta a los consumidores si cumplen con los requisitos de la oferta, durante el plazo determinado de esta y en tanto existan disponibles los bienes o servicios ofrecidos.

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

Establece la restricción a los proveedores de que para el caso de que estos realicen promociones u ofertas el precio del bien o servicio no puede ser superior al que normalmente se establece dentro del mercado, esto es que, para vender no incrementen el costo del bien o servicio y establezcan una promoción o descuento.

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

El artículo en comento establece el beneficio para el consumidor de que si el proveedor ofrece una promoción u oferta y este no cumple con lo prometido el consumidor podrá optar por exigir el cumplimiento aceptar otro bien o servicio equivalente o la rescisión del contrato o en su caso, tendrá derecho al pago de daños y perjuicios, los cuales no podrán ser inferiores a la diferencia económica entre el precio al que se ofrezca el bien o servicio objeto de la promoción u oferta y su precio normal.

Cabe recordar que en el presente trabajo en lo referente a el proceso administrativo en la Procuraduría Federal del Consumidor en el capítulo III, se detallo la presentación de la queja y los motivos por los que el consumidor acude a la Procuraduría Federal del Consumidor, en cualquiera de sus delegaciones.

ARTICULO 51.- Por venta a domicilio, mediata o indirecta, se entiende la que se proponga o lleve a cabo fuera del local o establecimiento del proveedor, incluidos el arrendamiento de bienes muebles y la prestación de servicios. Lo dispuesto en este capítulo no es aplicable a la compraventa de bienes perecederos recibidos por el consumidor y pagados de contado.

Este artículo señala que cuando el producto, bien o servicio lleguen a domicilio del consumidor se debe entender que se trata de una venta a domicilio, mediata o indirecta ya que se lleva a cabo fuera del local o establecimiento del proveedor, sin embargo no se aplica lo referente a bienes perecederos recibidos por el consumidor y pagados de contado ya que se trata de una situación distinta otras circunstancias y condiciones.

ARTICULO 52.- Las ventas a que se refiere este capítulo deberán constar por escrito que deberá contener:

I. El nombre y dirección del proveedor e identificación de la operación y de los bienes y servicios de que se trate; y

II. Garantías y requisitos señalados por esta ley.

El proveedor está obligado a entregar al consumidor una copia del documento respectivo.

Este artículo detalla la obligación de los proveedores de cumplir con ciertos requisitos y beneficios al consumidor cuando se realiza una venta de bienes o servicios y de esta manera el consumidor protege su patrimonio su compra es respaldada por la Procuraduría Federal del Consumidor o bien por las instancias pertinentes.

ARTICULO 53.- Los proveedores que realicen las ventas a que se refiere este capítulo por medios en los cuales sea imposible la entrega del documento al celebrarse la transacción, tales como teléfono, televisión, servicios de correo o mensajería u otros en que

no exista trato directo con el comprador, deberán:

I. Cerciorarse de que la entrega del bien o servicio efectivamente se hace en el domicilio del consumidor o que el consumidor está plenamente identificado;

II. Permitir al consumidor hacer reclamaciones y devoluciones por medios similares a los utilizados para la venta;

III. Cubrir los costos de transporte y envío de mercancía en caso de haber devoluciones o reparaciones amparadas por la garantía, salvo pacto en contrario; y

IV. Informar previamente al consumidor el precio, fecha aproximada de entrega, costos de seguro y flete y, en su caso, la marca del bien o servicio.

Al igual que el precepto anterior se establecen las condiciones bajo las cuales se deberá hacer la venta y los beneficios y protección que se le debe otorgar al consumidor pero en este caso se trata de proveedores que realizan la venta de sus productos o servicios vía teléfono, televisión, servicios de correo o mensajería u otros en que no exista trato directo con el comprador.

ARTICULO 54.-Cuando el cobro o cargo por un bien o servicio se haga en forma automática al recibo telefónico, o a una cuenta de tarjeta de crédito o a otro recibo o cuenta que le lleven al consumidor, el proveedor y el agente cobrador deberán advertir esto al consumidor en forma clara, ya sea en la publicidad, en el canal de venta o en el recibo. Lo mismo se aplica a aquellos casos en que la compra involucre el pago de una llamada de larga distancia o gastos de entrega pagaderos por el consumidor.

Este artículo establece la obligación de aquellos proveedores cuyas ventas por productos o servicios sean vía telefónica o bien implique que el cargo se haga en forma automática al recibo de teléfono o tarjeta bancaria deberán enterar de manera clara y precisa al consumidor estas circunstancias, sea por la publicidad, en la televisión donde se anuncien o en su caso en el recibo, además se deberá especificar si en la compra se involucra el pago de una llamada de larga distancia o gastos de entrega a cargo del consumidor.

ARTICULO 55.- Los proveedores deberán mantener registros e informar al consumidor todo lo necesario para que pueda identificar individualmente la transacción y cerciorarse de la identidad del consumidor.

Este precepto establece la obligación del proveedor de mantener registros e informar al consumidor todo lo necesario para que este pueda identificar la operación que hizo con su tarjetas de crédito, débito, cuenta bancaria, o recibo telefónico así como proteger la identidad de este para lo cual deberá tomar las medidas necesarias para identificarlo plenamente.

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

Este artículo nos indica que el contrato de compraventa del bien o servicio se perfeccionará a los cinco días hábiles a partir de la entrega del bien o de la firma del contrato pero durante este lapso, el consumidor podrá revocar su consentimiento sin responsabilidad alguna, dicha revocación deberá hacerse mediante algún aviso al proveedor o bien entregar el producto personalmente, por correo y otro medio idóneo, en estos casos la devolución o cancelación será a cargo del consumidor. Por lo que hace a los servicios, lo anterior no será aplicable si la fecha de prestación del servicio se encuentra a diez días hábiles o menos de la fecha de la orden de compra.

ARTICULO 57.- En todo establecimiento de prestación de servicios, deberá exhibirse a la vista del público la tarifa de los principales servicios ofrecidos, con caracteres claramente legibles. Las tarifas de los demás, en todo caso, deberán estar disponibles al público.

Este artículo nos indica la obligación de los proveedores de servicios de exhibir a la vista del público la tarifa de los principales servicios ofrecidos, perfectamente claros y legibles y si existen otros servicios estos deberán estar disponibles al público.

ARTICULO 58.- Los proveedores de bienes y servicios que ofrezcan éstos al público en general, no podrán establecer preferencias o discriminación alguna respecto a los solicitantes del servicio, tales como selección de clientela, reserva del derecho de admisión, exclusión a personas con discapacidad y otras prácticas similares, salvo por causas que afecten la seguridad o tranquilidad del establecimiento, de sus clientes o de las personas discapacitadas, o se funden en disposiciones expresas de otros ordenamientos legales. Dichos proveedores en ningún caso podrán aplicar o cobrar tarifas superiores a las autorizadas o registradas para la

clientela en general, ni tampoco cuotas extraordinarias o compensatorias a las personas con discapacidad por sus implementos médicos, ortopédicos, tecnológicos, educativos o deportivos necesarios para su uso personal, incluyéndose el perro guía en el caso de invidentes.

Los proveedores están obligados a dar las facilidades o contar con los dispositivos indispensables para que las personas con discapacidad puedan utilizar los bienes o servicios que ofrecen. Dichas facilidades y dispositivos no pueden ser inferiores a los que determinen las disposiciones legales o normas oficiales aplicables, ni tampoco podrá el proveedor establecer condiciones o limitaciones que reduzcan los derechos que legalmente correspondan al discapacitado como consumidor.

Ningún prestador de servicios podrá discriminar o preferir a los consumidores por su condición física, económica, o cultural, salvo que salvo por causas que afecten la seguridad o tranquilidad del establecimiento, de sus clientes o de las personas discapacitadas, o se funden en disposiciones expresas de otros ordenamientos legales. Tal es el caso de menores de edad, en una cantina o bar por ejemplo, uniformados en un centro social, juegos peligrosos en el caso de discapacitados, etc.

Así mismo proveedores en ningún caso podrán aplicar o cobrar tarifas superiores a las autorizadas o registradas para la clientela en general, ni tampoco cuotas extraordinarias o compensatorias a las personas con discapacidad por sus implementos médicos, ortopédicos, tecnológicos, educativos o deportivos necesarios para su uso personal, incluyéndose el perro

guía en el caso de incidentes.

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

El artículo en comento indica la obligación de los proveedores de servicios de otorgar al consumidor un presupuesto por escrito, y para el caso de reparaciones deberá describir las características del servicio, el costo de refacciones y mano de obra y la vigencia, este precepto se enfoca básicamente a los talleres mecánicos, o reparadores de aparatos electrodomésticos por ejemplo.

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

Lo anterior se relaciona con el precepto que antecede se refiere a la obligación que tienen los proveedores dedicados a la reparación de toda clase de productos de emplear refacciones nuevas, salvo que el consumidor autorice otras por ejemplo partes o refacciones seminuevas o de medio uso.

Si las refacciones o partes no cumplen con los requisitos de alguna norma de cumplimiento obligatorio automáticamente da al consumidor el derecho de exigir los gastos necesarios que este realice para mantener o el bien o repararlo o bien en su caso, se le paguen daños y perjuicios.

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

Este artículo establece la obligación del proveedor que preste servicios de mantenimiento o reparación, de indemnizar al consumidor si por su deficiencia en el servicio el bien se pierde sufre un deterioro total o parcial para el uso al que esté destinado, este derecho no puede ser renunciable o limitado por pacto entre las partes. Esto es si el consumidor acude a reparar su lavadora y esta por culpa de la persona que se la reparo no funciona y además ya no tiene compostura ni remedio las reparaciones mal hechas por el proveedor, este tiene obligación de indemnizarlo y pagar el daño que le ocasiono al bien ya sea este total o parcial.

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

Como consumidores tenemos derecho de que se nos entregue la factura o nota por las reparaciones efectuadas en los que se tiene que especificar las partes, refacciones y materiales, empleado así como el precio de estos y el de la mano de obra, así como la garantía por los servicios prestados.

ARTICULO 63.- Los sistemas de comercialización consistentes en la integración de grupos de consumidores que aportan periódicamente sumas de dinero para ser administradas por un tercero, destinadas a la adquisición de determinados bienes y servicios, sólo podrán ponerse en práctica previa notificación a la Secretaría y se cumplan los requisitos que fije el reglamento. Con excepción de lo dispuesto en la fracción III del artículo 103 de la Ley de Instituciones de Crédito independientemente del nombre o de la forma que se dé al acto jurídico correspondiente, consiste en poner a disposición de una persona o grupo de personas, el uso, goce y demás derechos que, se convengan sobre un bien o parte del mismo, en una unidad variable dentro de una clase determinada, por períodos

previamente convenidos, mediante el pago de alguna cantidad, sin que, en el caso de inmuebles, se transmita el dominio de éstos.

Este artículo se refiere a las "tandas" o "apartados" para la entrega o adquisición de determinado bienes y servicios, para que este sistema de ventas funcione será necesario que sea autorizado por la Secretaría Fomento y Comercio Industrial, actualmente, Secretaría de Economía.

ARTICULO 65.- La venta o la preventa de un servicio de tiempo compartido sólo podrá iniciarse previa notificación a la Secretaría y el contrato correspondiente especifique:

I. Nombre y domicilio del proveedor;

II. Lugar donde se prestará el servicio;

III. Determinación clara de los derechos de uso y goce de bienes que tendrán los compradores, incluyendo períodos de uso y goce;

IV. El costo de los gastos de mantenimiento para el primer año y la manera en que se determinarán los cambios en este costo en períodos subsecuentes;

V. Las opciones de intercambio con otros prestadores del servicio y si existen costos adicionales para realizar tales intercambios; y

VI. Descripción de las fianzas y garantías que se otorgarán en favor del consumidor.

Este artículo regula la venta o apartado de los famosos tiempos compartidos, estableciéndonos los requisitos que deberá cumplir el contrato entre los prestadores de servicios y los consumidores, así mismo nos indica que la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial, hoy Secretaría de Economía deberá autorizar el contrato. En términos reales esta protección no es suficiente para el consumidor en general, ya que actualmente a pesar de la protección de este artículo y los requisitos que establece, los consumidores aun firman contratos leoninos o engañosos, o simplemente contratos que nunca fueron autorizados por la Secretaría de Economía, situación que sigue generando y representando un problema para todos aquellos consumidores que adquieren un tiempo compartido con la ilusión de poder disfrutar de un espacio para descansar o tomarse vacaciones.

ARTICULO 66.- En toda operación a crédito al consumidor, se deberá:

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

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

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

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

Desafortunadamente, aunque este artículo es muy claro en cuanto a los derechos que como consumidores tenemos al comprar a crédito, esto aun no es suficiente ya que los vendedores con la intención de colocar su mercancía o productos y en algunos casos obtener una comisión o beneficio por las ventas, sin importar que sean a crédito, no informan muchas situaciones que marca el precepto en comento, ocasionando al proveedor directo del bien o servicio severos problemas con el consumidor.

ARTICULO 67.- En los contratos de compraventa a plazo o prestación de servicios con pago diferido, se calcularán los intereses sobre el precio de contado menos el enganche que se hubiera pagado.

Es necesario que el consumidor este consiente que dentro de su contrato de compraventa a plazo o prestación de servicios con pago diferido, se incluirán los intereses sobre el precio de contado menos el enganche que se otorgo, este artículo se entiende que para

el caso de que se haya ofrecido o promocionado pagos sin intereses, lógicamente no aplica.

ARTICULO 68.- Únicamente se podrán capitalizar intereses cuando exista acuerdo previo de las partes, en cuyo caso el proveedor deberá proporcionar al consumidor estado de cuenta mensual.

Es improcedente el cobro que contravenga lo dispuesto en este artículo.

Este precepto nos indica que sólo que exista convenio entre las partes el proveedor podrá tomar los intereses generados por la adquisición de algún bien o servicio, como parte de la deuda principal, teniendo el proveedor la obligación de proporcionar al consumidor un estado de cuenta detallando esta situación.

Para el caso de no haberse pactado la compraventa en las condiciones que se describen anteriormente se considerara totalmente improcedente el cobro de intereses capitalizados.

ARTICULO 69.- Los intereses se causarán exclusivamente sobre los saldos insolutos del crédito concedido y su pago no podrá ser exigido por adelantado, sino únicamente por periodos vencidos.

En este artículo se establece claramente que el cobro de intereses será únicamente sobre el crédito otorgado no sobre una cantidad mayor así mismo no se podrá exigir su pago de forma adelantada sino solo por periodos vencidos.

ARTICULO 70.- En los casos de compraventa a plazos de bienes muebles o inmuebles a que se refiere esta ley, si se rescinde el contrato, vendedor y comprador deben restituirse mutuamente las prestaciones que se hubieren hecho. el vendedor que hubiera entregado la cosa tendrá derecho a exigir por el uso de ella el pago de un alquiler o renta y, en su caso, una compensación por el demérito que haya sufrido el bien.

El comprador que haya pagado parte del precio tiene derecho a recibir los intereses computados conforme a la tasa que, en su caso, se haya aplicado a su pago.

Este artículo nos establece que si un consumidor adquiere un bien mueble o inmueble a plazos y por alguna razón se cancela el contrato, el proveedor tendrá derecho a exigir por el uso de bien el pago de una renta y en su caso, una compensación por el daño que haya sufrido el bien, y el consumidor si ya pago parte del precio, tiene derecho a recibir los intereses que se hayan generado sobre esos pagos conforme a la tasa que, en su caso, se haya aplicado a su pago, esto es si se pactaron.

Como es de observarse este artículo es uno de los pocos que establecen algún derecho o benéfico al proveedor, y es entendible su existencia ya que se trata de equilibrar a las partes para que ambas no sufran un detrimento económico, situación que es de mucho interés para la Procuraduría Federal del Consumidor y es precisamente el equilibrio entre las partes como uno de los principios rectores de esta Institución.

ARTICULO 71.- En los casos de operaciones en que el precio deba cubrirse en exhibiciones periódicas, cuando se haya pagado más de la tercera parte del precio o del número total de los pagos convenidos y el proveedor exija la rescisión o cumplimiento del contrato por mora, el consumidor tendrá derecho a optar por la rescisión en los términos del artículo anterior o por el pago del adeudo vencido más las prestaciones que legalmente procedan. Los pagos que realice el consumidor, aún en forma extemporánea y que sean aceptados por el proveedor, liberan a aquél de las obligaciones inherentes a dichos pagos.

Si se adquirió un bien mueble o inmueble y el importe de este se pacto a cubrir en pagos parciales, y el consumidor ha pagado ya mas de la tercera parte del precio o del numero total de pagos vencidos y el proveedor exija la rescisión o cumplimiento del contrato por retraso en los pagos o mora, el consumidor podrá optar por:

- a) Recibir los intereses que se hayan generado sobre los pagos ya hechos conforme a la tasa que, en su caso, se haya aplicado a su pago, esto es si se pactaron.
- b) Pagar el adeudo vencido más las prestaciones que legalmente procedan en beneficio

del proveedor.

Cabe hacer la aclaración que si el consumidor llegare a realizar pagos en forma extemporánea y estos son aceptados por el proveedor, al consumidor se le libera automáticamente de las obligaciones sobre dichos pagos.

Al igual que el artículo que antecede en este precepto se establece un beneficio para el proveedor pero como es de observarse es mayor el beneficio para el consumidor.

ARTICULO 72.- Cualquier cargo que se prevea hacer por motivo de la expedición de un crédito al consumidor, deberá especificarse previamente a la firma del contrato o consumación de la venta, renta u operación correspondiente, desglosándose la diferencia y conservando el consumidor el derecho a realizar la operación de contado de no convenir a sus intereses los términos del crédito.

Se establece que si el consumidor desea adquirir un crédito para comprar un bien o servicio el proveedor tendrá que explicarle previamente a la firma del contrato o la realización de la venta o renta, si esta expedición del crédito le genera un cargo, desglosándose la diferencia y conservando el consumidor el derecho a realizar la operación de contado para el caso de que no le sea conveniente los términos del crédito.

Este artículo solo establece claramente la opción de que el consumidor adquiera el bien o servicio de contado si no le conviene el crédito pero debería de dejar mas en claro que también tiene derecho a no comprar el bien o servicio si no le es conveniente a sus intereses ya que si solicito un crédito para la adquisición de estos, es por que no tiene el suficiente efectivo para realizar la operación de contado.

ARTICULO 73.- Los actos relacionados con inmuebles sólo estarán sujetos a esta Ley cuando los proveedores sean fraccionadores o constructores de viviendas destinadas a casa habitación para venta al público o cuando otorguen al consumidor el derecho de usar

inmuebles mediante el sistema de tiempo compartido, en los términos de los artículos 64 y 65 de la presente Ley.

Este artículo nos indica que únicamente cuando se trate de proveedores que sean constructores o fraccionadores de viviendas destinadas a casa habitación para venta al público o bien se otorgue el derecho al consumidor de usar inmuebles mediante el sistema de tiempo compartido, serán regulados por la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Este artículo tiene su razón de ser, en el hecho de que la Ley Federal de Protección al Consumidor regula situaciones de carácter mercantil, en donde las partes son proveedores y consumidores y estos realizan operaciones de compraventa, prestación de servicios, etc, es decir actividades mercantiles, no podrían regularse situaciones en cuanto a bienes inmuebles en calidad de arrendamiento toda vez que esta actividad es parte de la regulación que hace el Código Civil, y el Código de Procedimientos Civiles del Distrito Federal, así mismo cabe recordar que cuentan con sus tribunales especiales, como son los juzgados de arrendamiento.

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

Establece la obligación de los proveedores de hacer la entrega física del bien o servicio en el plazo pactado con el consumidor y con las especificaciones previamente establecidas y ofrecidas por el proveedor, como ya sabemos para el caso contrario el consumidor tendrá que ejercer sus derechos en la vía y forma, en este caso acudiendo a cualquier delegación de la Procuraduría Federal del Consumidor.

ARTICULO 75.- En los contratos de adhesión relacionados con inmuebles se estipulará la información requerida en el capítulo VII, fecha de entrega, especificaciones, plazos y demás elementos que individualicen el bien. Los proveedores no podrán recibir pago alguno hasta que conste por escrito la relación contractual, excepto el relativo a gastos de investigación.

Este precepto nos indica que los contratos de adhesión relacionados con inmuebles se estipularan los requisitos establecidos en los artículos 85 al 90, además de fecha de entrega, especificaciones, plazos y demás elementos que individualicen el bien. Los proveedores no podrán recibir pago alguno hasta que conste por escrito la relación contractual, excepto el relativo a gastos de investigación. (véase comentario al artículo 85 de la presente Ley.)

Sin embargo en la practica la mayoría de los proveedores de bienes inmuebles no tienen registrado ante la Procuraduría Federal del Consumidor ningún contrato de adhesión no obstante con lo establecido por este precepto, reciben no sólo algún pago sino en la mayoría de los casos hasta la liquidación o importe total de la operación.

En nuestra opinión esto se genera debido a la falta del conocimiento de la Ley Federal de Protección al Consumidor, o al menos de los derecho básicos del consumidor.

ARTICULO 76.- La Procuraduría podrá promover ante la autoridad judicial, cuando vea amenazado el interés jurídico de los consumidores, el aseguramiento de los bienes a que se refiere este capítulo, en aquellas operaciones que considere de difícil o imposible cumplimiento, mientras subsista la causa de la acción.

Es un claro ejemplo del interés de la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor por el beneficio del consumidor cuando este se vea amenazado en su patrimonio e bienes, estableciendo la facultad de esta Procuraduría de acudir ante la autoridad judicial competente cuando vea amenazado el interés jurídico de los consumidores, el aseguramiento de los bienes a que se refiere este capítulo, en aquellas operaciones que considere de difícil o imposible cumplimiento, mientras subsista la causa de la acción.

En nuestra opinión este es un acierto mas de la Ley Federal de Protección al Consumidor, como lo hemos observado a lo largo del presente trabajo hay situaciones entre proveedores y consumidores que por su propia naturaleza son difíciles de poder controlar y desafortunadamente no se puede hacer mucho por los intereses del consumidor, por lo que de

manera certera se le otorga a la Procuraduría la facultad de acudir a otras instancias en beneficio de los intereses del consumidor, tal y como lo establece su naturaleza.

ARTICULO 76 BIS.- D.O.F. 29 DE MAYO DEL 2000 Las disposiciones el presente Capítulo aplican a las relaciones entre proveedores y consumidores en las transacciones efectuadas a través del uso de medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología. En la celebración de dichas transacciones se cumplirá con lo siguiente:

I. El proveedor utilizará la información proporcionada por el consumidor en forma confidencial, por lo que no podrá difundirla o transmitirla a otros proveedores ajenos a la transacción, salvo autorización expresa del propio consumidor o por requerimiento de autoridad competente;

II. El proveedor utilizará alguno de los elementos técnicos disponibles para brindar seguridad y confidencialidad a la información proporcionada por el consumidor e informará a éste, previamente a la celebración de la transacción, de las características generales de dichos elementos;

III. El proveedor deberá proporcionar al consumidor, antes de celebrar la transacción, su domicilio físico, números telefónicos y demás medios a los que pueda acudir el propio consumidor para presentarle sus reclamaciones o solicitarle aclaraciones;

IV. El proveedor evitará las prácticas comerciales engañosas respecto de las características de los productos, por lo que deberá cumplir con las disposiciones relativas a la información y publicidad de los bienes y servicios que ofrezca, señaladas en esta Ley y demás disposiciones que se deriven de ella;

V. El consumidor tendrá derecho a conocer toda la información sobre los términos, condiciones, costos, cargos adicionales, en su caso, formas de pago de los bienes y servicios ofrecidos por el proveedor;

VI. El proveedor respetará la decisión del consumidor en cuanto a la cantidad y calidad de los productos que desea recibir, así como la de no recibir avisos comerciales, y

VII. El proveedor deberá abstenerse de utilizar estrategias de venta o publicitarias que no proporcionen al consumidor información clara y suficiente sobre los servicios ofrecidos, y cuidará las prácticas de mercadotecnia dirigidas a población vulnerable, como niños, ancianos y enfermos, incorporando mecanismos que adviertan cuando la información no sea apta para esa población.

Como es de observarse, la existencia del presente artículo es de reciente creación para

ser exactos surge de una reforma a la Ley Federal de Protección al Consumidor de fecha 29 de mayo de 2000, lo cual en nuestra opinión es un avance a las necesidades de la actualidad de nuestro país y no solo de este sino del mundo, las operaciones realizadas a través del uso de medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología y esto como es de entenderse se debe a la famosa globalización en la cual cada día estamos mas inmersos.

El artículo 76 BIS en comento se refiere principalmente al uso del Internet, y aunque como comentamos anteriormente esto significa un avance para nuestro país en cuanto a su legislación se refiere, no podemos establecer que se trata de un avance de manera conjunta en todas las materias ya que mientras se están regulando las ventas por Internet en materia Mercantil en este caso en Ley Federal de Protección al Consumidor no así vemos ningún indicio de regulación en el Código Civil o en el Código de Procedimientos Civiles del Distrito Federal, en donde se deberán establecer no solo los derechos del comprador (consumidor) como lo establece este artículo sino también los derechos del vendedor (proveedor) y si se logra este avance en materia civil estaremos abriendo muchas puertas al comercio extranjero con nuestro país con la confianza que se trata de un contrato sustentado por la legislación mexicana y ayudara al crecimiento de nuestra economía.

ARTICULO 77.- Todo bien o servicio que se ofrezca con garantía deberá sujetarse a lo dispuesto por esta ley y a lo pactado entre proveedores y consumidor.

Se establece la obligación del proveedor de respetar la garantía o el pacto establecido entre proveedores y consumidor y sujetarse a lo dispuesto por la Ley en comento, sin embargo nos encontramos que en la realidad muchos proveedores no respetan ni las garantías, ni el pacto con su consumidor y mucho menos a la Ley Federal de Protección al Consumidor, situaciones a las que se enfrentan día a día muchos consumidores de algún bien o servicio, y si llegan a tomar la determinación de acudir a la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor en alguna de sus delegaciones, se encuentra con mayores problemas si de mala fe el proveedor se niega rotundamente a cumplir con lo pactado ya que como lo vimos en el capítulo III del presente trabajo en todo lo referente al Procedimiento Administrativo en la

Procuraduría Federal del Consumidor, la Procuraduría no tiene ninguna forma de obligar al proveedor a darle cumplimiento a lo pactado y lo mas que puede obtener es una sanción en la mayoría de los casos económica lo cual no beneficia en nada al consumidor.

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

Establece el artículo en comento la obligación del proveedor de entregar la garantía por escrito al consumidor, y las condiciones que esta debe contener en el momento en que esté recibe el bien o servicio, sin embargo como ya lo hemos manifestado anteriormente no se cumple esta condición en la mayoría de los casos es por esto que el consumidor debe exigir su cumplimiento o bien hacerlo valer en la vía y forma señalada por esta ley.

ARTICULO 79.- Las garantías ofrecidas no pueden ser inferiores a las que determinen las disposiciones aplicables ni prescribir condiciones o limitaciones que reduzcan los derechos que legalmente corresponden al consumidor.

El cumplimiento de las garantías es exigible, indistintamente, al productor y al importador del bien o servicio, así como al distribuidor, salvo en los casos en que alguno de ellos o algún tercero asuma por escrito la obligación. El cumplimiento de las garantías deberá realizarse en el domicilio en que haya sido adquirido o contratado el bien o servicio, o en el lugar o lugares que exprese la propia póliza. El proveedor deberá cubrir al consumidor los gastos razonablemente erogados para lograr el cumplimiento de la garantía en domicilio diverso al antes señalado.

Al igual que el precepto anterior se establecen las condiciones de la entrega de la garantía y las personas obligadas a su entrega pero como ya se menciono corresponde al consumidor hacer valer la entrega de la misma, debido a las circunstancias que se han expresado en múltiples ocasiones en el presente trabajo.

ARTICULO 80.- Los productores deberán asegurar y responder del suministro oportuno de partes y refacciones, así como del servicio de reparación, durante el término de vigencia de la garantía y, posteriormente, durante el tiempo en que los productos sigan fabricándose, armándose o distribuyéndose.

Mediante normas oficiales mexicanas la Secretaría podrá disponer que determinados productos deben ser respaldados con una garantía de mayor vigencia por lo que se refiere al suministro de partes y refacciones, tomando en cuenta la durabilidad del producto.

Este artículo señala la obligación de los productores de responder del suministro oportuno de partes y refacciones, así como del servicio de reparación mientras se encuentre vigente la garantía, estableciendo que para ello existen normas oficiales en donde se indican que productos deben ser respaldados por una garantía de mayor vigencia tomando en cuenta la durabilidad del producto, como se ha mencionado en múltiples ocasiones en la práctica depende del consumidor que se le de cumplimiento al precepto.

ARTICULO 81.- En caso de que el producto haya sido reparado o sometido a mantenimiento y el mismo presente deficiencias imputables al autor de la reparación o del mantenimiento dentro de los treinta días naturales posteriores a la entrega del producto al consumidor, éste tendrá derecho a que sea reparado o mantenido de nuevo sin costo alguno. Si el plazo de la garantía es superior a los treinta días naturales, se estará a dicho plazo.

Este precepto establece la obligación del proveedor de que para el caso de que ya se hayan hecho las reparaciones necesaria al bien y este vuelve a fallar dentro de los treinta días posteriores a la entrega del producto al consumidor, el artículo tendrá que ser reparado nuevamente sin costo alguno, sin embargo en términos prácticos aunque se le restituye el daño al consumidor, este seguirá con la misma molestia y problema que origino su malestar, todo depende de la calidad del trabajo de reparación o mantenimiento, ya que si falla la compostura nuevamente el proveedor no tiene ningún tipo de sanción ni siquiera de le obliga en el artículo en comento a pagar ninguna cantidad al consumidor por concepto de daños y perjuicios.

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

Este artículo otorga la posibilidad al consumidor de exigir se le reintegre el costo del bien, se le reduzca el precio e independientemente de la indemnización por daños y perjuicios, si la cosa u objeto del contrato tenga defectos o vicios ocultos la hagan impropia para los usos a que habitualmente se destino, sin embargo esto dependerá de la buena fe del proveedor para dar cumplimiento con este precepto, de lo contrario el consumidor tendrá que exigir este derecho en la vía y forma indicada en la presente ley, ocasionándole una pérdida de su tiempo, dinero y esfuerzo.

ARTICULO 83.- El tiempo que duren las reparaciones efectuadas al amparo de la garantía no es computable dentro del plazo de la misma. Cuando el bien haya sido reparado se iniciará la garantía respecto de las piezas repuestas y continuará con relación al resto. En el caso de reposición del bien deberá renovarse el plazo de la garantía.

En el presente artículo se siguen estableciendo condiciones para el cumplimiento y formas de la garantía, pero esto depende de la buena del proveedor y de la habilidad del consumidor para que se den las condiciones establecidas por esta ley.

ARTICULO 84.- Cuando el consumidor acuda a la Procuraduría para hacer valer sus derechos fuera del plazo establecido por la garantía, deberá acreditar que compareció ante el proveedor dentro de dicho plazo.

Este artículo habla del procedimiento seguido ante la Procuraduría Federal del Consumidor, estableciendo como condición que deberá acreditar que acudió en tiempo para hacer valer su garantía ante el proveedor si es que ya esta fuera del plazo establecido por la garantía, por esta situación es que el consumidor deberá reunir los medios necesarios con el

proveedor para acreditar que ya había acudido a exigir su garantía de lo contrario la ley lo considera fuera de tiempo para establecer su reclamación contra el proveedor.

ARTICULO 85.- Para los efectos de esta ley, se entiende por contrato de adhesión el documento elaborado unilateralmente por el proveedor, para establecer en formatos uniformes los términos y condiciones aplicables a la adquisición de un producto o la prestación de un servicio, aún cuando dicho documento no contenga todas las cláusulas ordinarias de un contrato. Todo contrato de adhesión celebrado en territorio nacional, para su validez, deberá estar escrito en idioma español y sus caracteres tendrán que ser legibles a simple vista.

Este precepto define lo que debe entenderse por "contrato de adhesión", como es el documento elaborado por el proveedor en donde establece los términos y condiciones que se aplicaran en la adquisición de un producto o la prestación de un servicio, se establece claramente que lo elaborará el proveedor y en nuestra opinión le sirve al proveedor como un instrumento de defensa de sus intereses en este documento es en donde puede redactar libremente sus políticas de venta, formas de pago, de garantía, de cambio de producto, de devolución del producto, de reintegración del dinero del consumidor, etc, es decir todos los elementos necesarios para su protección ante el consumidor y la propia Procuraduría Federal del Consumidor. Aunque como mas adelante lo veremos si tiene este contrato una restricción por parte de las autoridades que intervienen en las actividades de la Procuraduría Federal del Consumidor.

ARTICULO 86.- La Secretaría, mediante normas oficiales mexicanas podrá sujetar contratos de adhesión a registro previo ante la Procuraduría cuando impliquen o puedan implicar prestaciones desproporcionadas a cargo de los consumidores, obligaciones inequitativas o abusivas, o altas probabilidades de incumplimiento.

Las normas podrán referirse a cualesquiera términos y condiciones, excepto precio.

Este precepto es uno de los frenos que tiene el proveedor en la elaboración de su contrato de adhesión antes de registrarlo ante la Procuraduría Federal del Consumidor debido a la creación Secretaría de Economía mediante la creación de normas oficiales mexicanas,

establecerá prohibiciones para el proveedor en caso de establecer prestaciones desproporcionadas, obligaciones inequitativas, o abusivas altas probabilidades de incumplimiento, dejando al absoluto arbitrio del proveedor todas las cuestiones relativas al precio.

ARTICULO 86 BIS.- D.O.F. 5 DE JUNIO DEL 2000 En los contratos de adhesión de prestación de servicios deben incluirse por escrito en caso de existir, los servicios adicionales, especiales o conexos que pueda solicitar el consumidor de forma opcional por conducto y medio del servicio básico. Si el consumidor omitiera solicitar alguno de estos servicios, se entenderá que no podrá hacerlo, a menos que con posterioridad, exista una solicitud específica por escrito.

El artículo en comento es de reciente creación ya que surge de una reforma a la Ley Federal de Protección al Consumidor de fecha 5 de junio del 2000, donde se regulan los contratos de adhesión de prestación de servicios, en donde se deberán incluir los servicios adicionales, especiales o conexos que puede solicitar el consumidor de forma opcional, y si el consumidor omitiera solicitar alguno de estos servicios, se entenderá que no podrá hacerlo , a menos que exista la posibilidad de hacerlo mediante un escrito con posterioridad, esta situación nos hace pensar en los servicios conocidos como "televisión de paga", en donde existen diversas modalidades del servicio y de alguna manera se protege tanto al consumidor como al proveedor con este precepto si no se contratan los servicios adicionales y no existe solicitud posterior de contratarlos por parte del consumidor, el proveedor no tendrá derecho a reclamar el pago por estos y a la inversa.

ARTICULO 86.- TER D.O.F. 5 DE JUNIO DEL 2000 En los contratos de adhesión de prestación de servicios, el consumidor gozará de las siguientes prerrogativas:

I. Adquirir o no la prestación de servicios adicionales, especiales o conexos al servicio básico;

II. Contratar la prestación de los servicios adicionales, especiales o conexos con el proveedor que elija;

III. Dar por terminada la prestación de los servicios adicionales, especiales o conexos al servicio básico en el momento que lo manifieste de manera expresa al proveedor, sin que ello implique que proceda la suspensión o la cancelación de la prestación del servicio básico. El consumidor sólo podrá hacer uso de esta prerrogativa si se

encontrare al corriente en el cumplimiento de todas sus obligaciones contractuales y se hubiese vencido el plazo mínimo pactado; y

IV. Las demás prerrogativas que señalen ésta y otras leyes o reglamentos.

El consumidor gozará de las anteriores prerrogativas aun cuando no hubieren sido incluidas de manera expresa en el clausulado del contrato de adhesión de que se trate.

Al igual que el precepto anterior, es una reforma de reciente creación y de la misma fecha en donde como es de observarse dadas las necesidades de nuestra sociedad se regulan de manera más específica a los proveedores prestadores de servicios.

ARTICULO 86 QUATER. D.O.F. 5 DE JUNIO DEL 2000
Cualquier diferencia entre el texto del contrato de adhesión registrado ante la Procuraduría Federal del Consumidor y el utilizado en perjuicio de los consumidores, se tendrá por no puesta.

Esta es también una reforma de reciente con un gran beneficio al consumidor al que establecer que si existe diferencia entre el contrato de adhesión registrado y el utilizado ante el consumidor en su perjuicio, este se tendrá por no puesto, recordarnos este precepto que es un principio básico del derecho social en donde los derechos de la parte desprotegida son irrenunciables, e irrevocables. Aunque desafortunadamente no se establece aquí sanción alguna para el proveedor que obra de mala fe.

ARTICULO 87.- En caso de que los contratos de adhesión requieran de registro previo ante la Procuraduría, ésta se limitará a verificar que los modelos se ajusten a lo que disponga la norma correspondiente y a las disposiciones de esta ley, y emitirá su resolución dentro de los treinta días siguientes a la fecha de presentación de la solicitud de registro. Transcurrido dicho plazo sin haberse emitido la resolución correspondiente, los modelos se entenderán aprobados y será obligación de la Procuraduría registrarlos, quedando en su caso como prueba de inscripción la solicitud de registro. Para la modificación de las obligaciones o condiciones de los contratos que requieran de registro previo será indispensable solicitar la modificación del registro ante la Procuraduría, la cual se tramitará en los términos antes señalados.

Establece el término que tiene la procuraduría para responder en cuanto a una solicitud de registro de un contrato de adhesión el cual es de 30 días emitida la resolución quedara como antecedente la solicitud de registro, situación que hace mantener un orden y seguimiento a los proveedores que registran sus contratos de adhesión.

ARTICULO 88.- Los interesados podrán inscribir voluntariamente sus modelos de contrato de adhesión aunque no requieran registro previo, siempre y cuando la Procuraduría estime que sus efectos no lesionan el interés de los consumidores y que su texto se apegue a lo dispuesto por esta ley.

Para mayor seguridad de los proveedores estos podrán inscribir sus contratos de adhesión aunque por ley no se encuentren obligados, más adelante veremos cuales son los proveedores que requieren de un registro previo.

ARTICULO 89.- La Procuraduría, en la tramitación del registro de modelos de contratos de adhesión, podrá requerir al proveedor la aportación de información de carácter comercial necesaria para conocer la naturaleza del acto objeto del contrato, siempre y cuando no se trate de información confidencial o sea parte de secretos industriales o comerciales.

Para que la Procuraduría cumpla con sus funciones registrando los contratos de adhesión, esta tiene la facultad de solicitar al proveedor toda la información necesaria respecto a sus actividades y demás circunstancias que estime pertinentes para poder decidir si es correcta la elaboración del contrato de adhesión planteado por el proveedor.

ARTICULO 90.- No serán válidas y se tendrán por no puestas las siguientes

cláusulas de los contratos de adhesión ni se inscribirán en el registro cuando:

- I. Permitan al proveedor modificar unilateralmente el contenido del contrato, o sustraerse unilateralmente de sus obligaciones;
- II. Liberen al proveedor de su responsabilidad civil, excepto cuando el consumidor incumpla el contrato;

III. Trasladen al consumidor o a un tercero que no sea parte del contrato la responsabilidad civil del proveedor;

IV. Prevengan términos de prescripción inferiores a los legales;

V. Prescriban el cumplimiento de ciertas formalidades para la procedencia de las acciones que se promuevan contra el proveedor; y

VI. Obliguen al consumidor a renunciar a la protección de esta ley o lo sometan a la competencia de tribunales extranjeros.

Este artículo es una imitación mas al proveedor al elaborar su contrato de adhesión ya que prohíbe algunas condiciones que no pueden establecerse en los contrato planteados, así mismo limita su libre albedrío del cual ya habíamos hablado anteriormente.

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

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

Nos establece una protección al consumidor para el caso de que el proveedor cobre de mas teniendo esté que devolver el excedente dentro de los 5 días hábiles siguientes a la reclamación, además de que será sancionado pro la Procuraduría, estará obligado a pagar el máximo de los intereses que determine el Banco de México de manera oficial y permite al consumidor que este tenga un año para su cobro.

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

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

II. Si el bien no corresponde a la calidad, marca, o especificaciones y demás elementos sustanciales bajo los cuales se haya ofrecido; y

III. Si el bien reparado no queda en estado adecuado para su uso o destino, dentro del plazo de garantía.

En los casos de aparatos, unidades y bienes que por sus características ameriten conocimientos técnicos, se estará al juicio de peritos o a la verificación en laboratorios debidamente acreditados.

Establece las condiciones por las cuales el consumidor tiene derecho a la reposición del producto, a la bonificación, compensación o devolución de la cantidad pagada, a su elección, en nuestra opinión todo depende del comportamiento del proveedor y de la mala fe con la que pueda actuar, desafortunadamente para el este es uno mas de los "frenos", planteados por la ley en comento.

ARTICULO 93.- La reclamación a que se refiere el artículo anterior podrá presentarse indistintamente al vendedor o al fabricante, a elección del consumidor, dentro de los dos meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto, siempre que no se hubiese alterado por culpa del consumidor. El proveedor deberá satisfacer la reclamación en un plazo que no excederá de 15 días contados a partir de dicha reclamación. El vendedor o fabricante podrá negarse a satisfacer la reclamación si ésta es extemporánea, cuando el producto haya sido usado en condiciones distintas a las recomendadas o propias de su naturaleza o destino o si ha sufrido un deterioro esencial, irreparable y grave por causas imputables al consumidor.

Establece los términos que tiene el consumidor para presentar su reclamación ya sea al vendedor o al fabricante esta será dentro de los dos meses siguientes al haber recibido el producto y el proveedor tendrá 15 días para dar cumplimiento a la reclamación.

El proveedor puede negarse al cumplimiento y es de manera extemporánea o el producto fuere usado en condiciones distintas a las recomendadas o propias de su naturaleza o destino o si ha sufrido un deterioro esencial, irreparable y grave por causas imputables al consumidor.

Al establecer una limitación al reclamo del consumidor beneficia al proveedor en cuanto a su responsabilidad por lo que el consumidor deberá estar atento a estos plazos y

condiciones de lo contrario perderá su derecho a reclamar una posible solución.

ARTICULO 94.- Las comprobaciones de calidad, especificaciones o cualquier otra característica, se efectuarán conforme a las normas oficiales mexicanas; a falta de éstas, conforme las normas, métodos o procedimientos que determinen la Secretaría o la dependencia competente del Ejecutivo Federal, previa audiencia de los interesados.

Este artículo básicamente se refiere a lo señalado en el procedimiento arbitral que se sigue ante la Procuraduría Federal del Consumidor, ya que al someterse a la decisión de un arbitro este tendrá que verificar la calidad, especificaciones o cualquier otra característica del bien, y deberá apoyarse en lo dispuesto por las normas oficiales mexicanas y a falta de estas las que determine las Secretaria de Economía o la dependencia competente del Presidente de la Republica, cabe agregar que esto se hará previa audiencia de las partes interesadas, esto es a petición de parte.

ARTICULO 95.- Los productos que hayan sido repuestos por los proveedores o distribuidores, deberán serles repuestos a su vez contra su entrega, por la persona de quien los adquirieron o por el fabricante, quien deberá, en su caso, cubrir el costo de su reparación o el de la devolución, salvo que la causa de la devolución sea imputable al proveedor o distribuidor.

Establece un beneficio para los proveedores o distribuidores ya que al reponer estos algún producto al consumidor, deberán serles repuestos por el fabricante o por la persona a quien se los compro, quien deberá cubrir el consto de la reparación o la devolución, salvo que el proveedor o distribuidor hayan tenido culpa de la devolución esto puede ser por la insatisfacción del cliente por ejemplo.

ARTICULO 96.- La Procuraduría, con objeto de aplicar y hacer cumplir la disposiciones de esta ley, cuando no corresponda a otra dependencia, practicará la vigilancia y verificación necesarias en los lugares donde se administren, almacenen, transporten, distribuyan o expendan productos o mercancías o en los que se presten servicios, actuando en oficio y en los términos que dispone esta ley y, en lo no previsto, por lo dispuesto por la Ley Federal sobre Metrología y Normalización.

La Procuraduría en ejercicio de sus funciones, puede practicar vigilancia y verificación necesaria en los lugares donde se administren, almacenen, transporten, distribuyan o expendan productos o mercancías o en los que se presten servicios, esta atribución la hace la Procuraduría con la intención de brindar un mejor servicio al consumidor, por ejemplo puede verificar y vigilar el desempeño de una tortillería en donde los vecinos se han quejado de que esta alterada la bascula o que las tortilla son de baja calidad, no necesariamente esta verificación tiene que hacerse a petición de parte, ya que puede actuar de oficio también, por el beneficio social como lo establecen sus principios básicos.

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

Establece el derecho a cualquier persona de denunciar ante la Procuraduría las violaciones a la ley y está podrá actuar de oficio o a petición de parte. En nuestra opinión estas denuncias dependerán de la cultura cívica de los mexicanos desafortunadamente de acuerdo al grado de afectación de nuestros intereses personales la manera en que actuaremos o denunciaremos ante la autoridad competente.

ARTÍCULO 98.- Se entiende por visita de verificación la que se practique en los lugares a que se refiere el artículo 96, según corresponda y de acuerdo con lo dispuesto por la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, debiéndose:

- I. Examinar los productos o mercancías, las condiciones en que se ofrezcan éstos o se presten los servicios y los documentos e instrumentos relacionados con la actividad de que se trate;
- II. Verificar precios, cantidades, cualidades, calidades, contenidos netos, masa drenada, tarifas instrumentos de medición de dichos bienes o servicios en términos de esta ley;
- III. Constatar la existencia o inexistencia de productos o mercancías, atendiendo al giro del proveedor; y
- IV. Llevar a cabo las demás acciones tendientes a verificar el cumplimiento de la ley.

Este precepto nos establece las bases generales y necesarias para que la Procuraduría pueda llevar a cabo la verificación de la que habla el artículo 96 que ya se comento.

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

I. Señalar nombre y domicilio del reclamante;

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

III. Señalar nombre 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.

La Procuraduría podrá solicitar a las autoridades federales, estatales, municipales o del Distrito Federal, que le proporcionen los datos necesarios para identificar y localizar al proveedor.

Las autoridades antes señaladas deberán contestar la solicitud dentro de los quince días siguientes a la fecha de su presentación.

Este artículo regula la reclamación, que es el acto con el cual el consumidor inicia el procedimiento conciliatorio ante la Procuraduría. En el artículo 59, fracción VIII, inciso a), de la Ley de 1975, originalmente también se denominó a este acto reclamación. En el texto reformado por decreto publicado en el Diario Oficial de la Federación del 7 de febrero de 1985, se emplearon indistintamente las palabras queja y reclamación. En virtud de que la palabra queja tiene un significado multívoco (se utiliza como recurso, denuncia, demanda de amparo, reclamación ante la Comisión Nacional de Derechos Humanos, etcétera), la Ley de 1992 ha optado por utilizar exclusivamente la palabra reclamación, que es la que designa con mayor precisión el contenido del acto.

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

Los requisitos de contenido que exigen las tres fracciones del artículo 99 son los mismos y son los esenciales para que se pueda identificar al reclamante, al proveedor, el bien o servicio sobre el que recaiga la reclamación y los hechos en que se base ésta. Es obvio que en este acto inicial el consumidor debe expresar también la pretensión o reclamación específica que tenga contra el proveedor.

La atribución que el último párrafo del artículo 99 confiere a la Procuraduría para solicitar a la autoridades federales, estatales, municipales o del Distrito Federal, los datos necesarios para identificar y localizar al proveedor, tiene la finalidad de auxiliar al consumidor a precisar este requisito, para que su falta no obstaculice el inicio del procedimiento conciliatorio. Es claro que en el ejercicio de esta atribución la Procuraduría puede emplear los medios de apremio previstos en el artículo 25 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

ARTICULO 100.- Las reclamaciones podrán presentarse elección del reclamante, en el lugar en que se haya originado el hecho motivo de la reclamación; en el domicilio del reclamante o en el del proveedor.

Este precepto, que no tiene equivalente en la Ley anterior, confiere al consumidor el derecho a presentar su reclamación ante cualquiera de las Delegaciones siguientes:

- a) La del lugar en que se haya originado el hecho motivo de la reclamación;
- b) La del domicilio del consumidor,
- c) La del domicilio del proveedor. El consumidor puede elegir cualquiera de estas tres Delegaciones para presentar su reclamación.

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

ARTICULO 101.- La Procuraduría rechazara de oficio las reclamaciones notoriamente improcedentes.

Este artículo, que no tiene en la Ley anterior, facultad a la Procuraduría para desechar desde el inicio del procedimiento, y sin necesidad de alegación expresa del proveedor, aquellas reclamaciones que sean improcedentes en forma manifiesta e indudable.

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

La improcedencia notoria de la reclamación se refiere, como su nombre lo indica, a causas que impidan atender la reclamación a través del procedimiento conciliatorio, y no a la falta de fundamentación de la reclamación.

Cuando el conciliador determina que una reclamación es notoriamente improcedente, se limita a indicar que la misma no puede sustanciarse a través del procedimiento conciliatorio por motivos estrictamente formales, peor no resuelve en modo alguno sobre la justificación o fundamentación de la reclamación. La ley no especifica las causas de improcedencia notoria de la reclamación, peor si recurrimos a la teoría de los presupuestos procesales podemos afirmar que dichas causas consisten esencialmente en aquellas condiciones mínimas que deben estar presentes o ausentes para que se pueda constituir y desarrollar válidamente el procedimiento conciliatorio. Dichas condiciones se pueden referir a la Procuraduría Federal del Consumidor o a los demás sujetos que intervienen en el procedimiento conciliatorio.

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

1. Por lo que se refiere a la Procuraduría Federal del Consumidor, es posible que se pueda encontrar desde el principio del procedimiento, y con base exclusivamente en la reclamación, la incompetencia manifiesta e indudable de dicho organismo público descentralizado, por no tratarse de un acto de consumo entre proveedor y consumidor, sujeto a la Ley Federal de Protección al Consumidor.
2. Por lo que concierne al consumidor, puede ocurrir que de manera evidente e indudable de la propia reclamación resulte que no se trata de un consumidor final sino de un consumidor intermedio, al que no se otorga la protección de la Ley, de acuerdo con lo que establece su artículo 20, fracción I con la salvedad regulada en el artículo 95 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.
3. Y por lo que toca al proveedor, puede suceder que la propia reclamación advierta que se dirija contra una operación o servicio prestado por alguna de las instituciones y organizaciones financieras señaladas en el artículo 5º de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

ARTICULO 102.- Presentada la reclamación se tendrá por interrumpido el termino para la prescripción de las acciones legales correspondientes, durante el tiempo que dure el procedimiento.

El contenido de este artículo proviene de lo dispuesto por el artículo 59, fracción VIII; inciso parte final de la Ley de 1975, conforme al texto de la reforma publicada en el diario Oficial de la Federación del 7 de febrero de 1985.

La finalidad primordial de este precepto consiste en permitir que el consumidor pueda ejercer sus derechos ante la Procuraduría sin que este ejercicio le vaya a causar el perjuicio de

que continúen corriendo los plazos de prescripción par ejercer esos mismos derechos ante los tribunales competentes. Por este motivo, el artículo 102 prevé como causa de interrupción de la prescripción de los derechos que ejerce le consumidor la presentación de la reclamación, y precisa que esta interrupción dura lo que el procedimiento de conciliación.

El artículo 1175 del Código Civil, de aplicación supletoria en materia mercantil, prevé que el efecto de la interrupción es inutilizar, para la prescripción todo el tiempo corrido antes de ella.

ARTICULO 103.- La Procuraduría notificará al proveedor dentro de los quince días siguientes a la fecha de recepción y registro de la reclamación.

Este precepto señala el plazo dentro del cual se debe notificar al proveedor a partir de la fecha de recepción y registro de la reclamación. Este plazo de quince días carece de relevancia jurídica para la defensa del proveedor, por lo que su incumplimiento no afecta en modo alguno las formalidades esenciales del procedimiento. En cambio, si es fundamental desde la perspectiva de los derechos e intereses del proveedor, el que la notificación de la reclamación se entregue a dicho proveedor precisamente por lo menos cuatro días antes de la audiencia de conciliación como lo ordena el artículo 111, para que se le otorgue una oportunidad adecuada y razonable a fin de que pueda presentar su informe sobre la reclamación y comparecer a dicha audiencia.

ARTICULO 104.- Las notificaciones que realice la Procuradurías serán personales en los siguientes casos.

- I. Cuando se trate de la primera notificación;
- II. Cuando se trate del requerimiento de un acto a la parte que deba cumplirlo;
- III. Cuando se trate de notificación de laudos arbitrales;
- IV. Cuando se trate de resoluciones que impongan un medio de apremio o una sanción;
- V. Cuando la autoridad lo estime necesario; y
- VI. En los demás casos que disponga la ley.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

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

Este artículo señala los supuestos en los que la Procuraduría debe hacer notificación personal a la parte de que se trate. Los supuestos previstos en las fracciones I a V tienen como denominador común que se trata de notificación de actos en los que la Procuraduría impone a la parte respectiva una obligación o una carga, por lo que la notificación personal tiene como objetivo que pueda cumplir con la obligación o liberarse de la carga; o bien, que haga valer los medios de impugnación que correspondan. La fracciones VI y VII permiten notificaciones personales cuando la autoridad lo estime necesario y en los demás casos que disponga la Ley.

El último párrafo establece los medios para llevar a cabo las notificaciones personales:

1. Por notificador es decir, a través del servidor público de la Procuraduría que ejerce de manera específica la función de notificar,
2. Por medio de correo certificado con acuse de recibo del propio notificado. Y también autoriza que la notificaciones personales se puedan llevar a cabo por cualquier otro medio fehaciente autorizado por la Ley.

ARTICULO 105.- Salvo lo dispuesto en esta ley, los consumidores deberán presentar la reclamación dentro de los seis meses siguientes a cualquiera de los siguientes supuestos, el que ocurra primero:

I. Tratándose de enajenación o prestación de servicios:

- a) A partir de que se expida el comprobante que ampare el precio o la contraprestación pactada;
- b) A partir de que se pague el bien o sea exigible total o parcialmente el servicio; o
- c) A partir de que se reciba el bien, o se preste efectivamente el servicio.

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

- a) A partir de que se expida el recibo a favor del que disfruta del uso o goce temporal; o
- b) A partir de que se cumpla efectivamente la contraprestación

pactada en favor del que otorga el uso o goce temporal.

Tratándose de bienes inmuebles, el plazo a que se refiere este artículo será de un año.

En el artículo 59, fracción VII; inciso f de la Ley anterior, conforme al texto de la reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 7 de febrero de 1985, se establecían con mayor precisión y sencillez los plazos para presentar las reclamaciones: dentro de los seis meses siguientes al día en que se haya recibido o debió recibirse el bien, se haya disfrutado o debió disfrutarse el servicio; este plazo se ampliaba a un año cuando se tratara de bienes inmuebles.

En el artículo 105 de la ley vigente se conserva el plazo de los seis meses para cuando se trate de bienes muebles o de prestación de servicios y de un año para cuando se trate de bienes inmuebles.

Para cuando se trate de enajenación de bienes o prestación de servicios, el plazo para la presentación de la reclamación debe contarse a partir de cualquiera de los siguientes supuestos, el que ocurra primero:

- a) A partir de que se expida el comprobante que ampare el precio por la contraprestación pactada;
- b) A partir de que se pague el bien o sea exigible total o parcialmente el servicio, o
- c) A partir de que se reciba el bien o se preste efectivamente el servicio.

Los supuestos previstos en los incisos a y b son, en alguna medida, reiterativos, pues la expedición del comprobante que ampara el precio o la contraprestación pactada (inciso a) se hace precisamente porque aquél o ésta se han pagado (inciso b). En cambio, el supuesto contenido en la parte final del inciso b es incompleto, al referirse solo a la exigibilidad únicamente del servicio y no así, como debió hacerlo, de la entrega del bien.

Por lo que se refiere al otorgamiento del uso o goce temporal de bienes, en el artículo 105, fracción II, también parecen repetirse los mismos supuestos en los incisos a y b, en virtud de que el recibo se expide normalmente porque el consumidor pagó la prestación y, en cambio, se hace caso omiso de la fecha en que se hizo exigible el uso o goce temporal de los bienes.

ARTICULO 106.- 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:

- I. Cuando el acreedor rehusó 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
- 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.

En el artículo 59, fracción VIII, inciso g, de la Ley anterior, conforme al texto de la reforma publicado en el Diario Oficial de la Federación del 7 de febrero de 1985, se preveía en forma genérica la facultad de la Procuraduría para recibir billetes de depósito expedidos por la institución legalmente autorizada para ello, dentro de los procedimientos de conciliación y administrativo regulados en la fracción citada.

El artículo 106 de la ley vigente establece los supuestos específicos en los que las partes pueden hacer la consignación ante la Procuraduría mediante la exhibición de billetes de depósito expedidos por Institución legalmente facultada para ello. Como es sabido, esa institución es Nacional Financiera, S.N.C., de acuerdo con lo que dispone el artículo 7º de su Ley Orgánica. Estos supuestos deben estar relacionados con los procedimientos de conciliación, por infracciones a la Ley, arbitral, recurso de revisión que regula en Capítulo XII, de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Los supuestos señalados en las fracciones I a III del artículo 106 de la Ley Federal de Protección al Consumidor corresponden a los que se prevén generalmente en los Códigos de Procedimientos Civiles para las diligencias preliminares de consignación que se promueven ante las autoridades judiciales. Los demás supuestos son propios de los procedimientos que se siguen ante la Procuraduría.

La consignación consiste esencialmente en el acto por el cual la parte interesada exhibe ante la Procuraduría el billete de deposito otorgado por Nacional Financiera S.N.C., que ampara la cantidad adeudada u ofrecida en garantías. Recibida la consignación, la Procuraduría debe hacer la notificación personal a la contraparte, ordenando su entrega a la misma, o en su caso al órgano jurisdiccional competente.

“Los efectos de la consignación deben ser los mismos de las diligencias preliminares de consignación, por lo que si el consignatario recibe el billete de deposito, debe considerarse cumplida legalmente la obligación de que se trate pero si el acreedor no se presenta a recibir el billete de deposito, o haciéndola se niega a recibirlo, la determinación sobre si se cumplió o no la obligación ya o competará a la Procuraduría, sino que debe ser materia de un juicio ordinario de liberación de adeudo ante la autoridad competente”.

ARTICULO 107.- En caso de requerirse prueba pericial, el consumidor y el proveedor podrán designar a sus respectivos peritos, quienes no tendrán obligación de presentarse a aceptar el cargo, sólo la de ratificar el dictamen al momento de su presentación. En caso de discrepancia

en los peritajes de las partes la Procuraduría designará un perito tercero en discordia.

En la ley se contiene fundamentalmente cuatro artículos que se refieren a los medios de prueba: el artículo 107 de la Ley Federal de Protección al Consumidor que regula la prueba pericial el 123 y 137, que señalan los medios de prueba admisibles en el procedimiento por infracciones a la Ley y en los recursos administrativo, respectivamente; y el 138 cuya parte final estatuye que en lo no previsto en esta Ley en materia de pruebas se aplicara supletoriamente el Código Federal de Procedimientos Civiles.

Como puede advertirse, la parte final del artículo 138 contiene una disposición común a todos los procedimientos por lo que debió haber quedado dentro de la Sección Primera del Capítulo XIII, relativa a las "Disposiciones comunes", al lado precisamente de la regulación que el artículo 107 hace de la prueba pericial.

Por otro lado, el señalamiento que contiene el artículo 138 de que en lo no previsto en la Ley en materia de pruebas, se aplicará supletoriamente el Código Federal de Procedimientos Civiles resulta claramente insuficiente, ya que por la extensión y el contenido de la ley no sólo se presentan lagunas en materia de pruebas, sino también en muchos otros temas procesales, como los plazos, las notificaciones, los recursos etcétera. Por este motivo habría resultado pertinente que la aplicación supletoria del Código Federal de Procedimientos Civiles se previera no sólo para la materia de pruebas, sino, en general, para todos los procedimientos contemplados en la ley, con exclusión de los juicios arbitrales que no se regulan en dicho Código.

No obstante esta omisión, se puede aplicar supletoriamente el Código Federal de Procedimientos Civiles no sólo en materia de pruebas, sino también a la sustanciación de dichos procedimientos, con base en el criterio sustentado por la Segunda Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, que afirma que "el Código Federal de procedimientos civiles debe estimarse supletoriamente aplicable (salvo disposición expresa de la Ley respectiva), a todos los procedimientos administrativos que se tramiten ante autoridades federales.

Para las demás condiciones de ofrecimiento, admisión, practica y valoración de la prueba pericial, serán aplicables supletoriamente las disposiciones del Código Federal de Procedimientos Civiles.

ARTICULO 108.- A falta de mención expresa, los plazos establecidos en días en esta ley, se entenderán naturales. En caso de que el día en que concluya el plazo sea inhábil se entenderá que concluye el día hábil inmediato siguiente.

Este es el único precepto que regula el cómputo de los plazos en la Ley Federal de Protección al Consumidor, y contra la regla general que rige tanto en los procesos jurisdiccionales como en los procedimientos administrativos, donde el cómputo de los plazos no debe incluir los días inhábiles, salvo disposición contraria de la Ley, el artículo 108 prevé que los plazos establecidos en días se entenderán naturales (es decir, incluyendo los hábiles), salvo que la Ley expresamente disponga lo contrario.

Se trata de una regla propia del derecho sustantivo y extraña al derecho procesal y al derecho procedimental, y su falta de aptitud para elegir los procedimientos regulados en la Ley se puede advertir fácilmente si se considera, por ejemplo, que el plazo de cuatro días que el artículo 111 señala que debe existir entre la fecha de la notificación de la reclamación al proveedor y la audiencia de conciliación, como una garantía para que el proveedor tenga una oportunidad razonable para preparar su informe y comparecer a la audiencia, se puede reducir a dos días de un fin de semana, y a un solo día hábil si con el fin de semana concurre otro día inhábil.

Además, las únicas dos reglas contenidas en el artículo 108 resultan evidentemente insuficientes para regular el cómputo de los plazos, empezando por determinar cuando surten efectos las notificaciones, cómo se regulan los plazos que no se señalan en días, cuáles son los efectos del transcurso de los plazos sin llevar a cabo las actividades correspondientes, etcétera. En tal virtud, tendrá que acudir necesariamente a la supletoriedad del Código Federal de Procedimientos Civiles con base en el criterio de interpretación judicial de la Segunda Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación que se transcribe al concluir el comentario al artículo 107.

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

Más que a la personalidad en sentido estricto, el artículo 109 regula la forma como se debe acreditar la representación, cuando quien comparece lo hace a nombre de otra persona. Este precepto establece dos reglas sobre la representación, de contenido diverso a lo que dispone la legislación civil.

Estas reglas varían según se trate de personas físicas o de personas morales.

La regla aplicable a las personas físicas permite flexibilizar la forma como se acredita la prestación ante la Procuraduría, pues la reduce a una carta – poder firmada ante dos testigos. No se exige que se ratifique ni la firma del otorgante, ni la de los testigos. No se distingue el monto del asunto, por lo que dicha carta poder firmada ante dos testigos será suficiente para acreditar la representación de una persona física ante la Procuraduría, cualquiera que sea el monto del asunto.

En cambio, la regla para acreditar la prestación de la personas morales en vez de flexibilizar las formas, pareciera reducirla a una sola: exclusivamente al poder otorgado ante notaria en escritura pública. Es una Ley que se orienta a facilitar el ejercicio de los derechos y a buscar formas ágiles y eficientes, no debiera tener cabida este tipo de limitaciones, que podrían impedir a las personas morales acreditar a sus representantes a través de las demás formas que autoriza la legislación civil: es decir, la carta – poder firmada ante dos testigos y ratificadas las firmas del otorgante y testigos ante notario, ante los jueces o autoridades administrativas correspondientes, cuando el interés del negocio sea de \$5,000.00 o exceda de esa cantidad; o si es inferior, mediante mandato otorgado en escrito privado firmado ante dos testigos (artículos 2555 y 2556 del Código Civil).

Una interpretación del artículo 109 acorde con los objetivos y orientaciones de ley, debe llevar a la conclusión de que la regla para que las personas morales acrediten a sus representantes a través de poder notarial es solo enunciativa mas no limitativa, por lo que debe impedir que ese acreditamiento se pueda hacer por medio de la demás formas que autoriza la legislación común.

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

Los convenios aprobados y los reconocimientos de los proveedores y Consumidores de obligaciones a su cargo así como los ofrecimientos para cumplirlos que consten por escrito, formulados ante la Procuraduría, Y que sean aceptados por la otra parte, podrán acres efectivos mediante las medidas de apremio contempladas por esta Ley. Aun cuando no medie reclamación, la Procuraduría estará facultada para aprobar lo convenios propuestos por el consumidor y el proveedor, previa ratificación.

El primer párrafo del artículo 110 otorga a los convenios aprobados y a los laudos emitidos por la Procuraduría autoridad de cosa juzgada; es decir, les reconoce la firmeza que corresponde a la sentencia judicial, cuando ya no puede ser combatida por los medios de impugnación ni su contenido puede ser discutido en un proceso posterior.

Sin duda, la calidad de la cosa juzgada que el artículo 110 otorga a los convenios aprobados y a los laudos emitidos por la Procuraduría es la mayor firmeza jurídica que se le puede conferir, y es congruente con uno de los objetivos que el artículo 1º, señala; procurar la seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores.

Esta firmeza de los convenios aprobados y los laudos emitidos por la Procuraduría permite afirmar que el contenido de los mismos y su validez y eficacia no podrán ser combatido a través de ningún medio de impugnación ni discutidos en juicio alguno.

Pero, además , el primer párrafo del artículo 110 reconoce a los convenios aprobados y a los laudos emitidos por la Procuraduría el carácter tanto de títulos ejecutorios como de títulos ejecutivos.

Asimismo, dichos convenios y laudos son títulos ejecutivos porque son documentos a los que la ley expresamente les da ese carácter y permitan iniciar un juicio ejecutivo, cuando contenga un crédito cierto liquido y exigible. El primer párrafo del artículo 110 autoriza al

interesado en el cumplimiento del convenio o del laudo, a elegir entre la vía de apremio o el juicio ejecutivo.

La redacción del primer párrafo del artículo 110 es muy clara y debe considerarse suficiente para que el interesado pueda promover la ejecución procesal con base en los convenios aprobados y los aludos emitidos por la Procuraduría, ya sea por medio de la vía de apremio o bien del juicio ejecutivo, a su elección. 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. El primer párrafo del artículo 110 debe servir como fundamento legal del auto en el que el juzgador admita el convenio o el laudo, para iniciar tanto la vía de apremio como el juicio ejecutivo.

Conviene recordar que un número considerable de títulos ejecutivos mercantiles no se encuentran dentro de la enumeración que hace el artículo 1391 del Código de Comercio, sino en diversas leyes mercantiles; que los laudos arbitrales dentro de los que quedan incluidos los que dicta la Procuraduría, son títulos que se ejecutan en la vía de apremio tanto en el Código de Comercio artículo 1436 como en los Códigos de Procedimiento Civiles Locales artículo 504 del Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal.

Para evitar las dudas que suscitaba la defectuosa redacción del inciso e de la fracción VIII del artículo 59 de la Ley Federal de Protección al Consumidor de 1975, por decreto publicado en el Diario Oficial de la Federación del 12 de enero de 1998, se reformaron entre otros, los artículos 500 y 504 del Código de Procedimientos Civiles del Distrito Federal, para precisar que también los supuestos de la vía de apremio es decir, títulos ejecutorios, los convenios celebrados ante la Procuraduría y los laudos que ésta emita cuando actúe como árbitro.

También se modificó el artículo 444 para incluir expresamente dichos convenios y laudo como títulos ejecutivos civiles, con base en los cuales se puede promover el juicio civil,

si el interesado no opta por la vía de apremio. Pero frente al texto claro y preciso del primer párrafo del artículo 110 de la Ley vigente, estas declaraciones resultan actualmente innecesarias.

El segundo párrafo del artículo 100 prevé que tanto los convenios aprobados como los reconocimientos de obligaciones y ofrecimientos para cumplirlos, expresados y aceptados por las parte ante la Procuraduría, pueden hacerse efectivos mediante la aplicación de los medios de apremio establecidos en el artículo 25 de la propia Ley.

Por último, el tercer párrafo del artículo 110 permite que la partes puedan someter a la aprobación de la Procuraduría los convenios que celebren, aun cuando no haya existido previamente reclamación del consumidor. Este supuesto sólo será necesaria la ratificación del convenio ante la Procuraduría, la que deberá aprobarlos si es conforme a derecho.

ARTICULO 111.- La Procuraduría señalará día y hora para la celebración de una audiencia de conciliación en la que se procurará avenir los intereses de la partes, la cual deberá tener lugar, por lo menos, cuatro días después de la fecha de notificación de la reclamación al proveedor. La conciliación podrá celebrarse vía telefónica o por otro medio idóneo, en cuyo caso será necesario que se confirmen por escrito los compromisos adquiridos.

El procedimiento conciliatorio se inicia con la reclamación del consumidor, cuyo contenido, presentación y consecuencias se encuentran regulados en los artículos 99, 100, 101, 102, 103, y 105.

Presentada y admitida la reclamación, la Procuraduría debe señalar día y hora para la celebración de la audiencia de conciliación, que es el momento fundamental del procedimiento conciliatorio. Como una formalidad esencial de este procedimiento, el artículo 111 establece que entre la fecha de notificación de la reclamación al proveedor y la audiencia de conciliación, deben mediar, cuando menos cuatro días, con la finalidad de que el proveedor pueda rendir su informe relacionado.

Este plazo de cuatro días podría resultar razonable si solo se computaran los hábiles. Sin embargo, de acuerdo con lo que dispone el artículo 108, el plazo debe ser entendido de cuatro días naturales, por lo que incluye tanto días hábiles como inhábiles.

Según el texto del artículo 111, los cuatro días se deben contar a partir del día siguiente de la fecha de notificación de la reclamación al proveedor. Con base en el criterio de interpretación judicial transcrito al final del comentario al artículo 107, podría invocarse la aplicación supletoria del artículo 284 del Código Federal de Procedimientos Civiles para alegar que el plazo en cuestión debe contarse a partir del día siguiente del en que surta efectos la notificación y el artículo 321 del mismo Código, conforme al cual toda notificación surtirá sus efectos el día siguiente en que se practique.

El último párrafo del artículo 111 autoriza que la conciliación se lleve a cabo no sólo a través de la audiencia, sino también por comunicación telefónica o por cualquier otro medio idóneo, supuesto en el cual deberán ratificarse por escrito los compromisos asumidos por las partes. En este caso el procedimiento de conciliación se agiliza al utilizarse esta clase de comunicaciones, pero por razones de seguridad jurídica el resultado tiene que formalizarse por escrito.

ARTICULO 112.- En caso de que el proveedor no se presente a la audiencia rinda informe relacionado con los hechos, se le impondrá medida de apremio y se citará a una segunda audiencia, en un plazo no mayor de 10 días, en caso de no asistir a esta se le impondrá una segunda medida de apremio y se tendrá por presuntamente cierto lo manifestado por el reclamante.

En caso de que el reclamante no acuda a la audiencia de conciliación y no presente dentro de los siguientes 10 días justificación fehaciente de su inasistencia, se tendrá por desistido de la reclamación y no podrá presentar otra ante la Procuraduría por los mismos hechos.

La redacción del artículo 112 no es muy clara, pues empieza por prever las consecuencias de la falta de rendición del informe y de la incompetencia a la audiencia de conciliación, presuponiendo la existencia de obligaciones y cargas para el proveedor. En buena técnica legislativa el precepto en comentario primero debió especificar las obligaciones

y cargas del proveedor y después señalar las consecuencias de no cumplirlas o no liberarse de ellas.

Sin embargo, de la interpretación jurídica de este artículo se puede deducir que con la notificación de la reclamación se debe hacer saber al proveedor que deberá:

1. Presentar un informe escrito relacionado con los hechos expuestos en la reclamación a más tardar en la audiencia de conciliación, y
2. Comparecer ante la Procuraduría precisamente el día y hora señalado para la celebración de la audiencia de conciliación. Con la misma notificación la Procuraduría debe apercibir al proveedor de que si no cumple alguna de estas dos conductas se le impondrá alguno de los medios de apremio previstos en el artículo 25.

Solo si se ha hecho esta notificación y el apercibimiento, podrá imponerse la medida de apremio cuando el proveedor no rinda el informe requerido o no comparezca el día y la hora señalados para la celebración de la audiencia de conciliación. En este supuesto, la Procuraduría deberá citar a una segunda audiencia, requerir al proveedor la o las conductas omitidas y hacerle el apercibimiento de que, en caso de no cumplirlas, le impondrá una nueva medida de apremio.

Si de nueva cuenta el proveedor no rinde el informe o no comparece, se le aplicará la nueva medida de apremio y, además, se producirá la presunción de que es cierto lo manifestado por el consumidor en su reclamación. Se trata de una presunción legal relativa, que admite prueba en contrario y que podrá ser utilizada en juicios y procedimientos que se sigan ante los tribunales competentes.

Por ultimo, el párrafo segundo prevé el supuesto de incomparecencia del consumidor a la audiencia de conciliación; establece un plazo de 10 días para que demuestre

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

fehacientemente si existió causa justificada de su inasistencia, y de no hacerlo, se le debe tomar por desistido de la reclamación, por lo que no podrá presentar otra ante la Procuraduría por los mismos hechos.

ARTICULO 113.- El conciliador expondrá a las partes un resumen de la reclamación y del informe presentado, señalando los elementos comunes y los puntos de controversia, y las exhortará para llegar a un arreglo. Sin prejuizar sobre el conflicto planteado, les presentará una o varias opciones de solución.

En este artículo se describen los deberes que corresponden al conciliador. En primer termino, debe exponer a las partes un resumen de la reclamación y del informe presentado. En ese resumen el conciliador debe poner de manifiesto a las partes cuales son los puntos en los que existe acuerdo entre ellas y, sobre todo, los puntos de divergencia o controversia. Por último, el conciliador debe proponer a las partes una o varias opciones de solución, las cuales deben tener como premisas esenciales tanto el respeto a lo derechos y obligaciones que se deriven de la Ley y del acto de consumo, cuanto la equidad, entendida como el justo equilibrio entre las partes.

ARTICULO 114.- El conciliador podrá en todo momento requerir a las partes los elementos de convicción que estime necesarios para la conciliación, así como para el ejercicio de las atribuciones que a la Procuraduría le confiere la ley. Las partes podrán aportar las pruebas que estimen necesarias para acreditar los elementos de la reclamación y del informe. El conciliador podrá suspender cuando lo estime pertinente o a instancias de ambas partes, la audiencia de conciliación hasta en dos ocasiones. En caso de que se suspenda la audiencia, el conciliador señalará día y hora para su reanudación, dentro de lo quince días siguientes. De toda audiencia se levantará el acta respectiva.

Este artículo faculta al conciliador para requerir a las parte la presentación de los medios de prueba que estime necesarios para sustanciar el procedimiento conciliatorio, con independencia del derecho que las partes tiene para probar los hechos expuestos en la reclamación y en el informe.

También prevé la facultad del conciliador para suspender la audiencia cuando lo estime pertinente o a instancia de ambas partes, hasta en dos ocasiones. Esta suspensión se justifica fundamentalmente cuando las partes necesitan de mayor tiempo para verificar algún elemento fuera del lugar de la Procuraduría, a fin de que puedan llegar a una conciliación.

Por último, se establece la regla de que de toda audiencia se deberá levantar un acta circunstanciada.

Los primeros tres párrafos de este artículo no tiene equivalente en la Ley anterior. El último párrafo lo tiene en el artículo 59, fracción VIII; inciso b.

ARTICULO 115.- Los acuerdos de tramite que emita el conciliador no admitirán recurso alguno. Los convenios celebrados por las partes serán aprobados por la Procuraduría cuando no vayan en contra de la ley, y el acuerdo que los apruebe no admitirá recurso alguno.

Con la finalidad de que el procedimiento conciliatorio se desarrolle de la manera más ágil y eficiente, el primer párrafo del artículo 115 prevé que los acuerdos de trámite que emita el conciliador no admitirán recurso alguno. Consideramos que por acuerdos de tramite deben entenderse todas aquellas determinaciones dirigidas fundamentalmente a impulsar el procedimiento conciliatorio, y no impliquen la afectación de los derechos sustantivos de las partes.

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

El párrafo segundo del artículo 115 establece el criterio fundamental que debe tener en cuenta el conciliador para determinar si se aprueba o no un convenio celebrado por la partes, el

cual consiste en que aquél no infrinja lo dispuesto por la Ley Federal de Protección al Consumidor y cualquier otra disposición legal; de conformidad con lo que establece el artículo 110, párrafo primero, los convenios aprobados por la Procuraduría tienen autoridad de cosa juzgada, contra el acuerdo que los apruebe no se admite ningún medio de impugnación.

ARTICULO 116.- En caso de no haber conciliación, el conciliador exhortará a las partes para que designen como árbitro a la Procuraduría, o a algún árbitro oficialmente reconocido o designado por las partes para solucionar el conflicto.

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

El procedimiento conciliatorio puede terminar tanto si las partes llegan a un convenio conciliatorio aprobado por la Procuraduría, en los términos previstos en los artículos 110 y 115, cuanto si las partes manifiestan su voluntad de no celebrar ningún acuerdo conciliatorio, que es el supuesto contemplado en el artículo 116. En esta hipótesis, el conciliador debe invitar a las partes a que sometan sus diferencias al arbitraje, y a que designen como árbitro a la Procuraduría o bien a algún árbitro oficialmente reconocido. Es claro que en el ejercicio de su libertad las partes también pueden, si están de acuerdo en someter el conflicto al arbitraje, designar un árbitro que no este oficialmente reconocido.

El artículo 122 prevé que la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial lleve una lista de árbitros independientes, oficialmente reconocidos para actuar como tales.

Por último, en caso de que la parte no estén de acuerdo en someter sus diferencias al arbitraje, el conciliador debe dictar una resolución en la que ponga fin al procedimiento conciliatorio y deje a salvo los derechos de ambas partes, las cuales podrán demandarlos ante las autoridades judiciales competentes.

Si del expediente del procedimiento conciliatorio se puede deducir que el proveedor incurrió en una violación a la Ley, se podrá ordenar el inicio del procedimiento previsto en el

artículo 123.

ARTICULO 117.- La Procuraduría podrá actuar como árbitro cuando los interesados así la designen y sin necesidad de que haya habido una reclamación o un procedimiento conciliatorio previos.

Este precepto permite que la Procuraduría pueda ser designada árbitro por los interesados sin necesidad de que haya habido una reclamación o un procedimiento conciliatorio previos. De modo que las partes pueden designar a la Procuraduría como árbitro en un conflicto determinado tanto si el consumidor presentó con anterioridad alguna reclamación o siguió el procedimiento conciliatorio, como si no lo hizo.

ARTICULO 118.- La designación de árbitro se hará constar mediante acta ante la Procuraduría, en la que se señalaran claramente los puntos esenciales de la controversia y si el arbitraje es en estricto derecho en amigable composición.

El acuerdo de las partes para someterse a arbitraje puede adoptar la forma de una cláusula compromisoria incluida en un contrato o la forma de un acuerdo independiente.

Según lo que dispone el artículo 1416, fracción I, del Código de Comercio, de conformidad con la reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación del 22 de julio de 1993. el artículo 1423 del propio Código permite que el acuerdo de arbitraje, que debe constar por escrito, pueda consignarse en documento formado por las partes o en un intercambio de cartas, teles, telegramas, que dejen constancia de dicho acuerdo, o aun en un intercambio de escritos de demanda y contestación en los que existencia de un acuerdo sea afirmado por una parte sin ser negado por la otra.

Sin embargo, el artículo 118 de la Ley exige, como requisito de validez, que el acuerdo arbitral en el que las partes designen como árbitro a la Procuraduría conste precisamente en el acta levantada por ésta, en la que señalen con precisión los puntos esenciales de la controversia y se especifique si es arbitral deberá ser resuelto conforme a las reglas de derecho sustantivo vigente (arbitraje de derecho) o bien conforme a la equidad (amigable

composición). A estas dos formas de resolver en el arbitraje se refieren los artículos 119 y 120.

El contenido del artículo en comentario proviene del inciso c, párrafo primero, de la fracción VIII, artículo 59, de la Ley anterior.

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

A partir del Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal de 1932 se fusionaron en el arbitraje dos formas distintas de resolver el conflicto: el arbitraje de derecho o como también se le llama, de "estricto derecho", lo cual podría hacer suponer que hay un "no estricto derecho", en el cual el árbitro debe resolver el conflicto aplicando las reglas del derecho vigente; y el arbitraje de equidad, "en conciencia" o "amigable composición el árbitro (al que en este caso se denomina "arbitrador" o "amigable componedor") es facultado expresamente por las partes para que decida la controversia sin apearse a las reglas del derecho vigente, sino con base en criterios de "equidad" o "en conciencia y a buena fe guardada", como lo indica el artículo 119. En este artículo la no sujeción a las reglas legales no se limita al laudo arbitral, como ocurre normalmente, sino que parece extenderse al procedimiento, y se indica como única limitante a las facultades del arbitro de equidad el respeto a la formalidades esenciales del Procedimiento.

No parece muy adecuada esta extensión de la equidad al procedimiento, pues por razones de seguridad jurídica es necesario que las partes conozcan de antemano cómo se va a desarrollar dicho procedimiento. El respecto a las formalidades esenciales del procedimiento no se puede obtener cuando las partes desconocen cómo se va a iniciar y a desarrollar el procedimiento, cuáles son las oportunidades procesales con que van a contar, etcétera.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Un arbitraje sin procedimiento previo o dejado a “la conciencia y buena fe guardada” del árbitro sería, por sí sólo, violatorio precisamente de las formalidades esenciales del procedimiento que exige el párrafo segundo del artículo 14 constitucional, precepto al que no puede sustraerse el árbitro de equidad, pues es evidente que los derechos otorgados por la Constitución no son renunciables.

Por tanto, es recomendable que en el acuerdo arbitral que las partes celebren conforme al artículo 118, se estipulen reglas claras con base en las cuales se deba iniciar y desarrollar el procedimiento, en las que se respeten efectivamente las formalidades esenciales de éste.

El antecedente del artículo en comento se encuentra en el inciso c, párrafo segundo, fracción VII, del artículo 59 de la Ley anterior.

ARTICULO 120.- En el juicio arbitral de estricto derecho las partes formularán compromiso en el que fijarán las del procedimiento que convencionalmente establezcan, aplicándose supletoriamente el Código de Comercio y a falta de disposición en dicho Código, el ordenamiento procesal civil local aplicable.

Aquí se establece la supletoriedad en el juicio arbitral de estricto derecho, del Código de Comercio y a falta de este el ordenamiento procesal Civil aplicable el cual es el Código Federal de Procedimientos Civiles.

Cabe recordar que en el juicio arbitral ya no existe una protección hacia el consumidor aquí las partes son iguales y tienen las mismas prerrogativas tal y como se maneja en materia civil, por lo que es lógica la intervención de sus leyes de manera supletoria.

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

Este artículo señala el plazo de quince días (naturales conforme al artículo 108) contados a partir de la fecha de notificación del laudo arbitral emitido por la Procuraduría Federal del Consumidor o por el árbitro designado por las partes, para que se cumpla o se inicie su cumplimiento, plazo que puede ser modificado por convenio de las partes.

El artículo 128 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, sanciona la infracción al artículo 121 con multa por el equivalente de una y hasta 2,500 veces el salario mínimo general vigente para el Distrito Federal. Independientemente de lo anterior, el artículo 110 faculta al interesado en el cumplimiento del laudo arbitral emitido por la Procuraduría para promover su ejecución ante los tribunales competentes en la vía de apremio o en juicio ejecutivo, a elección del promovente.

Se ha discutido ampliamente acerca de si el laudo arbitral constituye o no un acto de autoridad particularmente para determinar si procede o no interponer el juicio de amparo en su contra.

A partir de la ejecutoria pronunciada el 26 de mayo de 1933 en el amparo promovido por la Compañía Mexicana de Petróleo "El Águila, S. A.", la Tercera Sala de la Suprema Corte de Justicia de la nación ha sostenido el criterio de que:

"El arbitro no es un funcionario del Estado, no tiene jurisdicción propia o delegada; las facultades de que usa, se derivan de la voluntad de las partes, expresadas de acuerdo con la Ley y aunque la sentencia o laudo arbitral, no puede revocarse por la voluntad de los interesados, no es por sí misma ejecutiva. El laudo sólo puede convertirse en ejecutivo, por la mediación de un acto realizado por un órgano jurisdiccional. El laudo solo puede refutarse como obra de lógica jurídica, que es acogida por el Estado, si se realiza en la materia y formas permitidas por la Ley"¹²³.

¹²³ Semanario Judicial de la Federación, Quinta Época t. XXXVIII, p.800.

Con base en este criterio, la Tercera Sala ha considerado que:

“En virtud de que las funciones de los árbitros no son públicas ni aquellos pueden ser considerados autoridades del Estado, sus resoluciones y laudos no son actos de autoridad, por lo que no pueden impugnarse a través del juicio de amparo, el cual solo puede promoverse en contra de la resolución del juez competente que ordene la ejecución del laudo arbitral”¹²⁴.

En términos generales, tanto el Pleno de la Suprema Corte de Justicia de la Nación como mayor parte de los tribunales colegiados de circuito, han considerado que las resoluciones que emite la Procuraduría Federal del Consumidor cuando actúa como árbitro no son actos de autoridad, por lo que no procede el juicio de amparo contra el laudo; sólo puede promoverse éste en contra de la resolución que dicte el juez competente ordenando la ejecución del laudo. Algunos tribunales colegiados han estimado que si en el laudo emitido por la Procuraduría se apercibe a la parte condenada de que, de no cumplir con el laudo, se le aplicaran los medios de apremio o las sanciones administrativas, entonces el laudo si se convierte en un acto de autoridad, contra el cual podrá interponerse demanda de amparo.

Los anteriores criterios son congruentes con la interpretación que la Suprema Corte de Justicia de la Nación ha dado al arbitraje, interpretación con la que hemos manifestado nuestro acuerdo.

Sin embargo, se aparta de esta interpretación el criterio del Primer Tribunal Colegiado en Materia Administrativa del Primer Circuito, el cual afirma que los laudos emitidos por la Procuraduría Federal del Consumidor son actos de autoridad, y por tanto, reclamables en amparo, por considerar que son unilaterales, imperativos y coercitivos. Para llegar a estas conclusiones, el Primer Tribunal Colegiado desconoce los criterios sustentados por el Pleno y la Tercera Sala de la Suprema Corte de Justicia sobre la naturaleza del arbitraje y llega a equiparar el arbitraje con la jurisdicción, con descuido de sus evidentes diferencias.

¹²⁴ Semanario Judicial de la Federación, Quinta Época t. CII, p.424

Por último, este Tribunal estima que la Procuraduría Federal del Consumidor es una autoridad Jurisdiccional, en contra del criterio sostenido por el segundo Tribunal Colegiado en Materia Civil del Primer Circuito, criterio que comparto, porque deslinda con precisión la función jurisdiccional de las funciones que competen a la Procuraduría Federal del Consumidor.

El laudo no es un acto unilateral porque deriva del acuerdo arbitral celebrado por las partes; no es un acto que el árbitro imponga unilateralmente a las partes, sino un acto convenido previamente por éstas. Precisamente este acuerdo previo de las partes es la fuente de la obligatoriedad del laudo, el cual no es imperativo y coercible por sí mismo, sino sólo que el juez competente ordena su ejecución, si estima que se encuentra apegado a derecho (artículos 1461 a 1463 del Código de Comercio y 632 y 633 del Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal).

El propio artículo 122 de la Ley prevé la expedición de un reglamento, en el que se debe regular tanto la inscripción de los árbitros en la lista de la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial como su "actuación". Esta regulación, sin embargo, no puede comprender la actuación del árbitro en el juicio arbitral, pues ésta debe quedar sujeta prevalentemente al acuerdo arbitral que convengan libremente las partes, y sólo subsidiariamente a las disposiciones del Código de Comercio y de la legislación procesal civil local, como lo previene el artículo 120 de la Ley.

ARTICULO 122.-Sin perjuicio de las funciones de arbitraje que puede legalmente ejercer la Procuraduría, la Secretaría llevará una lista de árbitros independientes, oficialmente reconocidos para actuar como tales. Dichos árbitros podrán actuar por designación de las partes o designación de la Procuraduría, a petición del proveedor y del consumidor. En lo relativo a su inscripción y actuación se regularán por lo que disponga el reglamento de la presente ley. Las resoluciones que se dicten durante el procedimiento arbitral admitirán como único recurso el de revocación, que deberá resolverse por el árbitro designado en un plazo no mayor de 48 horas. El laudo arbitral sólo estará sujeto a aclaración dentro de los dos días siguientes a la fecha de su notificación.

Otorga la posibilidad de que las partes tengan mayores elementos para elegir arbitro ya que prevé la existencia de una lista de árbitros independientes que guardará la Secretaría de Economía, lo que da mayor seguridad al proveedor ya que en la práctica se cree que por ser árbitros que la Procuraduría designa estos estarán a favor de los consumidores.

Cabe recordar que las resoluciones de los árbitros sólo admiten como recursos el de revocación, y que este se resuelve en un término no mayor de 48 horas. Pidiendo el arbitro aclarar su resolución a las partes dentro de los dos siguientes días a la fecha de su notificación.

ARTICULO 123.- Para la imposición de las sanciones a que se refiere esta ley, la Procuraduría notificará al presunto infractor de los hechos motivo del procedimiento y le otorgará un término de diez días hábiles para que rinda pruebas y manifieste por escrito lo que a su derecho convenga. En caso de no rendirlas, la Procuraduría resolverá conforme a los elementos de convicción de que disponga.

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

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

Este artículo se refiere al famoso procedimiento de infracciones a la ley, en donde la Procuraduría deja completamente de lado al consumidor y únicamente se dedica a atender al probable infractor (al proveedor), y probablemente lo único que le consuele al consumidor es la imposición de una sanción a su mal proveedor aunque esto no le llegue a solucionar su problema.

ARTICULO 124.- La Procuraduría podrá solicitar al reclamante en los procedimientos conciliatorio o arbitral o, en su caso, al denunciante, aporten pruebas a fin de acreditar la existencia de violaciones a la ley.

Al igual que el precepto anterior se refiere al procedimiento por infracciones a la ley, solicitando a través de este precepto la procuraduría ayuda al consumidor para recabar las pruebas necesarias y poder así acreditar la violación a la presente ley.

ARTICULO 125.- Las infracciones a lo dispuesto en esta ley serán sancionadas por la Procuraduría.

Como es de nuestro conocimiento todas las violaciones a esta Ley las sanciona la Procuraduría Federal del Consumidor a través de sus distintos departamentos en cada delegación actuante.

ARTICULO 126.- Las infracciones a lo dispuesto por los artículos 11, 15, 16, 18, 60 y demás disposiciones que no estén expresamente mencionadas en los artículos 127 y 128, serán sancionadas con multa por el equivalente por una y hasta ochocientas veces el salario mínimo general vigente en el Distrito Federal.

Este artículo establece como sanción una multa por el equivalente por una y hasta ochocientas veces el salario mínimo general vigente en el Distrito Federal. Si el infractor a la Ley esta en los viola los siguientes artículos que a continuación se transcriben :

A) **ARTICULO 11.-** Establece el derecho del consumidor a recuperar, en el momento de su devolución, la suma íntegra que haya crogado por concepto de deposito, envase o empaque.

B) **ARTICULO 15.-** Establece el derecho del consumidor a que cuando el cobro se haga mediante cargo directo a una cuenta de crédito, débito o similar del consumidor, el cargo no podrá efectuarse sino hasta la entrega del bien, o la prestación del servicio, excepto cuando exista consentimiento expreso del consumidor para que éstas se realicen posteriormente.

C) **ARTICULO 16.-** Establece la obligación de las empresas dedicadas a la investigación de crédito o a la recopilación de información sobre consumidores con fines mercadotécnicos de informar gratuitamente a cualquier persona que lo solicite si mantienen información acerca de ella. De existir dicha información, deberán ponerla a su disposición si ella misma o su representante lo

solicita, e informar acerca de qué información han compartido con terceros y la identidad de esos terceros, así como las recomendaciones que hayan efectuado. La respuesta a cada solicitud deberá darse dentro de los 30 días siguientes a su presentación. En caso de existir alguna ambigüedad o inexactitud en la información, la empresa deberá efectuar de inmediato las correcciones que fundadamente indique la persona afectada, e informar las correcciones a los terceros que hayan recibido dicha información.

D) ARTICULO 18.- Queda prohibido a las empresas dedicadas a la investigación de crédito o de mercadotecnia y a sus clientes, utilizar la información con fines diferentes a los crediticios o mercadotécnicos.

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

Cabe aclarar que esta facultad de determinar el monto de la sanción es facultad meramente discrecional de la propia Procuraduría Federal del Consumidor y su personal, además de que es muy claro el artículo en expresar que para el caso de no establecerse sanción para algún precepto en los artículo 127 y 128 de la ley en comento se entenderá como sanción la establecida en este artículo.

ARTICULO 127.- 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 hasta por el equivalente de una a mil quinientas veces el salario mínimo general vigente para el Distrito Federal.

Este artículo establece como sanción una multa por el equivalente por una y hasta mil quinientas veces el salario mínimo general vigente en el Distrito Federal. Si el infractor a la Ley esta en los viola los siguientes artículos que a continuación se transcriben :

ARTICULO 7° .- Todo proveedor está obligado a respetar los precios, garantías, cantidades, medidas, intereses, cargos, términos, plazos, fechas, modalidades, reservaciones y demás condiciones conforme a las cuales se hubiere ofrecido, obligado o convenido con el consumidor la entrega del bien o prestación del servicio, y bajo ninguna circunstancia serán negados estos bienes o servicios a personas con discapacidad.

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

ARTICULO 17.- El consumidor podrá exigir a proveedores específicos y a agencias de investigación de crédito o de mercadotecnia, no ser molestado en su domicilio o lugar de trabajo para ofrecerle bienes o servicios, o para realizar dichas investigaciones, salvo autorización expresa del propio consumidor.

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

ARTICULO 33.- La información de productos importados expresará su lugar de origen y, en su caso, los lugares donde puedan repararse, así como las instrucciones para su uso y las garantías correspondientes, en los términos señalados por esta ley.

ARTICULO 34.- Los datos que ostenten los productos o sus etiquetas, envases y empaques y la publicidad respectiva, tanto de manufactura nacional como de procedencia extranjera, se expresarán en idioma español y su precio en moneda nacional en términos comprensibles y legibles conforme al sistema general de unidades de medida, sin perjuicio de que, además, se expresen en otro idioma u otro sistema de medida.

ARTICULO 36.- Se sancionará a petición de parte interesada, en los términos señalados en esta ley, a quien inserte algún aviso en la prensa o en cualquier otro medio masivo de difusión, dirigido nominativa e indubitadamente a uno o varios consumidores para hacer efectivo un cobro o el cumplimiento de un contrato.

ARTICULO 38.- Las leyendas que restrinjan o limiten el uso del bien o el servicio deberán hacerse patentes en forma clara, veraz y sin ambigüedades.

ARTICULO 39.- Cuando se expendan al público productos con alguna deficiencia, usados o reconstruidos, deberá advertirse de manera precisa y clara tales circunstancias al consumidor y hacerse constar en los propios bienes, envolturas, notas de remisión o facturas correspondientes.

ARTICULO 40.- Las leyendas "garantizado", "garantía" o cualquier otra equivalente, sólo podrán emplearse cuando se indiquen en qué consisten y la forma en que el consumidor puede hacerlas efectivas.

ARTICULO 41.- Cuando se trate de productos o servicios que de conformidad con las disposiciones aplicables, se consideren potencialmente peligrosos para el consumidor o lesivos para el medio ambiente o cuando sea previsible su peligrosidad, el proveedor deberá incluir un instructivo que advierta sobre sus características nocivas y explique con claridad el uso o destino recomendado y los posibles efectos de su uso, aplicación o destino fuera de los lineamientos recomendados. El proveedor responderá de los daños y perjuicios que cause al consumidor la violación de esta disposición.

ARTICULO 42.- El proveedor está obligado a entregar el bien o suministrar el servicio de acuerdo con los términos y condiciones ofrecidos o implícitos en la publicidad o información desplegados, salvo convenio en contrario o consentimiento escrito del consumidor.

ARTICULO 43.- Salvo cuando medie mandato judicial o disposición jurídica que exija el cumplimiento de algún requisito, ni el proveedor ni sus dependientes podrán negar al consumidor la venta, adquisición, renta o suministro de bienes o servicios que se tengan en existencia. Tampoco podrá condicionarse la venta, adquisición o renta a la adquisición o renta de otro producto o prestación de un servicio. Se presume la existencia de productos o servicios cuando éstos se anuncien como disponibles. Tratándose de contratos de tracto sucesivo, el proveedor podrá realizar una investigación de crédito para asegurarse que el consumidor está en condiciones de cumplirlo; igualmente, no se considerará que se viola esta disposición cuando haya un mayor número de solicitantes que el de bienes o servicios disponibles.

ARTICULO 45.- Quedan prohibidos los convenios, códigos de conducta o cualquier otra forma de colusión entre proveedores, publicistas o cualquier grupo de personas para restringir la

información que se pueda proporcionar a los consumidores.

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

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

ARTICULO 52.- Las ventas a que se refiere este capítulo deberán constar por escrito que deberá contener:

- I. El nombre y dirección del proveedor e identificación de la operación y de los bienes y servicios de que se trate; y
- II. Garantías y requisitos señalados por esta ley.

El proveedor está obligado a entregar al consumidor una copia del documento respectivo.

ARTICULO 53.- Los proveedores que realicen las ventas a que se refiere este capítulo por medios en los cuales sea imposible la entrega del documento al celebrarse la transacción, tales como teléfono, televisión, servicios de correo o mensajería u otros en que no exista trato directo con el comprador, deberán:

- I. Cerciorarse de que la entrega del bien o servicio efectivamente se hace en el domicilio del consumidor o que el consumidor está plenamente identificado;
- II. Permitir al consumidor hacer reclamaciones y devoluciones por medios similares a los utilizados para la venta;
- III. Cubrir los costos de transporte y envío de mercancía en caso de haber devoluciones o reparaciones amparadas por la garantía, salvo pacto en contrario; y
- IV. Informar previamente al consumidor el precio, fecha aproximada de entrega, costos de seguro y flete y, en su caso, la marca del bien o servicio.

ARTICULO 54.- Cuando el cobro o cargo por un bien o servicio se haga en forma automática al recibo telefónico, o a una cuenta de tarjeta de crédito o a otro recibo o cuenta que le lleven al

consumidor, el proveedor y el agente cobrador deberán advertir esto al consumidor en forma clara, ya sea en la publicidad, en el canal de venta o en el recibo. Lo mismo se aplica a aquellos casos en que la compra involucre el pago de una llamada de larga distancia o gastos de entrega pagaderos por el consumidor.

ARTICULO 58.- Los proveedores de bienes y servicios que ofrezcan éstos al público en general, no podrán establecer preferencias o discriminación alguna respecto a los solicitantes del servicio, tales como selección de clientela, reserva del derecho de admisión, exclusión a personas con discapacidad y otras prácticas similares, salvo por causas que afecten la seguridad o tranquilidad del establecimiento, de sus clientes o de las personas discapacitadas, o se funden en disposiciones expresas de otros ordenamientos legales. Dichos proveedores en ningún caso podrán aplicar o cobrar tarifas superiores a las autorizadas o registradas para la clientela en general, ni tampoco cuotas extraordinarias o compensatorias a las personas con discapacidad por sus implementos médicos, ortopédicos, tecnológicos, educativos o deportivos necesarios para su uso personal, incluyéndose el perro guía en el caso de invidentes.

Los proveedores están obligados a dar las facilidades o contar con los dispositivos indispensables para que las personas con discapacidad puedan utilizar los bienes o servicios que ofrecen. Dichas facilidades y dispositivos no pueden ser inferiores a los que determinen las disposiciones legales o normas oficiales aplicables, ni tampoco podrá el proveedor establecer condiciones o limitaciones que reduzcan los derechos que legalmente correspondan al discapacitado como consumidor.

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

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

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

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

ARTICULO 66.- Establece los derechos del consumidor y las obligaciones del proveedor al realizar una compra a crédito.

ARTICULO 67.- En los contratos de compraventa a plazo o prestación de servicios con pago diferido, se calcularán los intereses sobre el precio de contado menos el enganche que se hubiera pagado.

ARTICULO 68.- Únicamente se podrán capitalizar intereses cuando exista acuerdo previo de las partes, en cuyo caso el proveedor deberá proporcionar al consumidor estado de cuenta mensual. Es improcedente el cobro que contravenga lo dispuesto en este artículo.

ARTICULO 69.- Los intereses se causarán exclusivamente sobre los saldos insolutos del crédito concedido y su pago no podrá ser exigido por adelantado, sino únicamente por períodos vencidos.

ARTICULO 70.- En los casos de compraventa a plazos de bienes muebles o inmuebles a que se refiere esta ley, si se rescinde el contrato, vendedor y comprador deben restituirse mutuamente las prestaciones que se hubieren hecho. El vendedor que hubiera entregado la cosa tendrá derecho a exigir por el uso de ella el pago de un alquiler o renta y, en su caso, una compensación por el mérito que haya sufrido el bien.

El comprador que haya pagado parte del precio tiene derecho a recibir los intereses computados conforme a la tasa que, en su caso, se haya aplicado a su pago

ARTICULO 72.- Cualquier cargo que se prevea hacer por motivo de la expedición de un crédito al consumidor, deberá especificarse previamente a la firma del contrato o consumación de la venta, renta u operación correspondiente, desglosándose la diferencia y conservando el consumidor el derecho a realizar la operación de contado de no convenir a sus intereses los términos del crédito.

ARTICULO 75.- En los contratos de adhesión relacionados con inmuebles se estipulará la información requerida en el capítulo VII, fecha de entrega, especificaciones, plazos y demás elementos que individualicen el bien. Los proveedores no podrán recibir pago alguno hasta que conste por escrito la relación contractual, excepto el relativo a gastos de investigación.

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

ARTICULO 79.- Las garantías ofrecidas no pueden ser inferiores a las que determinen las disposiciones aplicables ni prescribir condiciones o limitaciones que reduzcan los derechos que legalmente corresponden al consumidor.

El cumplimiento de las garantías es exigible, indistintamente, al productor y al importador del bien o servicio, así como al distribuidor, salvo en los casos en que alguno de ellos o algún tercero asuma por escrito la obligación. El cumplimiento de las garantías deberá realizarse en el domicilio en que haya sido adquirido o contratado el bien o servicio, o en el lugar o lugares que exprese la propia póliza. El proveedor deberá cubrir al consumidor los gastos razonablemente erogados para lograr el cumplimiento de la garantía en domicilio diverso al antes señalado.

ARTICULO 81.- En caso de que el producto haya sido reparado o sometido a mantenimiento y el mismo presente deficiencias imputables al autor de la reparación o del mantenimiento dentro de los treinta días naturales posteriores a la entrega del producto al consumidor, éste tendrá derecho a que sea reparado o mantenido de nuevo sin costo alguno. Si el plazo de la garantía es superior a los treinta días naturales, se estará a dicho plazo.

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

ARTICULO 86.- La Secretaría, mediante normas oficiales mexicanas podrá sujetar contratos de adhesión a registro previo ante la Procuraduría cuando impliquen o puedan implicar prestaciones desproporcionadas a cargo de los consumidores, obligaciones inequitativas o abusivas, o altas probabilidades de incumplimiento.

Las normas podrán referirse a cualesquiera términos y condiciones, excepto precio.

ARTICULO 87.- En caso de que los contratos de adhesión requieran de registro previo ante la Procuraduría, ésta se limitará a verificar que los modelos se ajusten a lo que disponga la norma correspondiente y a las disposiciones de esta ley, y emitirá su resolución dentro de los treinta días siguientes a la fecha de presentación de la solicitud de registro. Transcurrido dicho plazo sin haberse emitido la resolución correspondiente, los modelos se entenderán aprobados y será obligación de la Procuraduría registrarlos, quedando en su caso como prueba de inscripción la solicitud de registro. Para la modificación de las obligaciones o condiciones de los contratos que requieran de registro previo será indispensable solicitar la modificación del registro ante la Procuraduría, la cual se tramitará en los términos antes señalados.

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

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

ARTICULO 93.- La reclamación a que se refiere el artículo anterior podrá presentarse indistintamente al vendedor o al fabricante, a elección del consumidor, dentro de los dos meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto, siempre que no se hubiese alterado por culpa del consumidor. El proveedor deberá satisfacer la reclamación en un plazo que no excederá de 15 días contados a partir de dicha reclamación. El vendedor o fabricante podrá negarse a satisfacer la reclamación si ésta es extemporánea, cuando el producto haya sido usado en condiciones distintas a las recomendadas o propias de su naturaleza o destino o si ha sufrido un deterioro esencial, irreparable, y grave por causas imputables al consumidor.

ARTICULO 95.- Los productos que hayan sido repuestos por los proveedores o distribuidores, deberán serles repuestos a su vez contra su entrega, por la persona de quien los adquirieron o por el fabricante, quien deberá, en su caso, cubrir el costo de su reparación o el de la devolución, salvo que la causa de la devolución sea imputable al proveedor o distribuidor.

En este artículo se prevén las siguientes sanciones:

- a) **Multa:** Cuyo monto varia según el tipo de infracción, pero que puede llegar al equivalente de 2,500 veces el salario mínimo general vigente para el Distrito Federal, y se puede duplicar en caso de reincidencia;
- b) **La Clausura del establecimiento** hasta por quince días, que también se puede duplicar en caso de reincidencia, y
- c) **El arresto administrativo** hasta por 36 horas.

ARTICULO 128.- Las infracciones a lo dispuesto por los artículos 8, 10, 12, 60, 63, 65, 74, 76 bis, 80 y 121 serán sancionadas con multa por el equivalente de una y hasta dos mil quinientas veces el salario mínimo general vigente para el Distrito Federal.

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

Este artículo establece como sanción una multa por el equivalente por una y hasta dos mil quinientas veces el salario mínimo general vigente en el Distrito Federal. Si el infractor a la Ley esta en los viola los siguientes artículos que a continuación se transcriben :

ARTICULO 8.- Los proveedores están obligados a respetar los precios y tarifas acordados, fijados, establecidos, registrados o autorizados por la Secretaría o por cualquier otra dependencia federal, en los términos de la legislación de la materia.

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

ARTICULO 10.- Queda prohibido a cualquier proveedor de bienes o servicios llevar a cabo acciones que atenten contra la libertad o seguridad o integridad personales de los consumidores bajo pretexto de registro o averiguación. En el caso de que alguien sea sorprendido en la comisión flagrante de un delito, los proveedores, sus agentes o empleados se limitarán, bajo su responsabilidad, a poner sin demora al presunto infractor a disposición de la autoridad competente. La infracción de esta disposición se sancionará de acuerdo con lo previsto en esta ley, independientemente de la reparación del daño moral y la indemnización por los daños y perjuicios ocasionados en caso de no comprobarse el delito imputado.

ARTICULO 12.- Sin perjuicio de lo dispuesto por la legislación fiscal, el proveedor, tiene obligación de entregar al consumidor factura, recibo o comprobante, en el que consten los datos específicos de la compraventa, servicio prestado u operación realizada.

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

ARTICULO 63.- Los sistemas de comercialización consistentes en la integración de grupos de consumidores que aportan periódicamente sumas de dinero para ser administradas por un tercero, destinadas a la adquisición de determinados bienes y servicios, sólo podrán ponerse en práctica previa notificación a la Secretaría y se cumplan los requisitos que fije el reglamento. Con excepción de lo dispuesto en la fracción III del artículo 103 de la Ley de Instituciones de Crédito.

ARTICULO 65.- Establece y especifica las condiciones de venta de un tiempo compartido.

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

ARTICULO 76 BIS.- Se refiere a las relaciones entre proveedores y consumidores en las transacciones efectuadas a través del uso de

medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología.

ARTICULO 80.- Los productores deberán asegurar y responder del suministro oportuno de partes y refacciones, así como del servicio de reparación, durante el término de vigencia de la garantía y, posteriormente, durante el tiempo en que los productos sigan fabricándose, armándose o distribuyéndose.

Mediante normas oficiales mexicanas la Secretaría podrá disponer que determinados productos deben ser respaldados con una garantía de mayor vigencia por lo que se refiere al suministro de partes y refacciones, tomando en cuenta la durabilidad del producto.

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

Pudiera llegar a pensarse que se está violando el artículo 21 Constitucional. Sin embargo, se debe tener presente que éste se refiere únicamente a la infracción de los reglamentos gubernamentales y de policía, en cuyo caso efectivamente sólo se pueden imponer la multa o el arresto, y no así la clausura. Por lo que es evidente que la Ley Federal de Protección al Consumidor no es un reglamento gubernativo ni de policía, sino una Ley Federal administrativa, por lo que sus sanciones no se limitan a las previstas en el artículo 21 de nuestra Carta Magna.

ARTICULO 129.- 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 treinta días, en el caso de las infracciones a que se refiere el artículo 128, e inclusive arresto administrativo hasta por 36 horas.

El precepto en comento establece las sanciones para el caso de reincidencia, desafortunadamente en la práctica el consumidor puede ser distinto, el proveedor el mismo y la infracción la misma y no se considera reincidencia haciendo esta situación que difícilmente se le sancione al proveedor que si cae en este supuesto.

ARTICULO 130.- Se entiende que existe reincidencia cuando el mismo infractor incurra en dos o más violaciones del mismo precepto legal durante el transcurso de un año, contado a partir del día en que se cometió la primera infracción.

A pesar de que se explica de manera clara y concisa en este artículo que se debe entender por reincidencia no habla nada respecto a las partes, esto hasta cierto punto es entendible ya que en la Procuraduría es muy difícil tener el control exacto de los proveedores, consumidores y resoluciones ya que como es de nuestro conocimiento la institución se divide en varias delegaciones y estas entre sí no tienen mucha comunicación y sus sistemas operativos son demasiado obsoletos.

En este precepto se aclara que la reincidencia debe estar referida al mismo infractor y se verifica por el hecho de incurrir en dos o más violaciones del mismo precepto legal durante el transcurso de un año, contado a partir del día en que se cometió la primera infracción. Sin embargo, será necesario tener presente que la primera infracción. Sin embargo es necesario tener presente que la primera infracción sólo queda debidamente acreditada en cuanto exista una resolución administrativa que lo conforme, y que dicha resolución haya quedado firme.

En nuestra opinión la aplicación de esta sanción es muy subjetiva, ya que si bien es cierto tienen que existir una serie de requisitos para que se ejecute, también lo es que en nuestro país existen demasiados proveedores, y Delegaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor que no se puede tener un control exacto de las resoluciones administrativas ni de los proveedores que ya infringieron, salvo que el personal de la Procuraduría llegara a hacer una investigación exhaustiva.

ARTICULO 131.- Las sanciones por infracciones a esta ley y disposiciones derivadas de ellas, serán impuestas indistintamente con base en:

I. Las actas levantadas por la autoridad;

II. Los datos comprobados que aporten las denuncias de los consumidores;

III. La publicidad o información de los proveedores y la comprobación de las infracciones; o

IV .Cualquier otro elemento o circunstancia que aporte elementos de convicción para aplicar la sanción.

Las resoluciones que emita la Procuraduría deberán estar debidamente fundadas y motivadas con arreglo a derecho, tomando en consideración los criterios establecidos en el presente ordenamiento.

Este artículo nos establece los elementos que necesariamente el conciliador de la Procuraduría Federal del Consumidor al momento de imponer una sanción al proveedor por infracciones a la ley debe tomar en cuenta para establecerla ya que como habíamos comentado con anterioridad esta es una facultad meramente discrecional de la Procuraduría y de su personal.

ARTICULO 132.- Para determinar la sanción, la Procuraduría estará a lo dispuesto por esta Ley y su Reglamento y deberá considerarse, conforme al siguiente orden:

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

Al igual que el precepto anterior establece los parámetros y elementos que se deben tomar en consideración antes de imponer una sanción al proveedor.

ARTICULO 133.- En ningún caso será sancionado el mismo hecho constitutivo de la infracción en dos o más ocasiones, ni por dos o más autoridades administrativas, excepto en el caso de reincidencia.

Nuevamente el artículo en comento regresa un poco al caso de reincidencia, estableciendo que "en ningún caso será sancionado el mismo hecho constitutivo de la

infracción en dos o más ocasiones, ni por dos o más autoridades administrativas, excepto en el caso de reincidencia". Situación que en nuestra opinión es absurda ya que se por la descripción que hace el artículo se refiere claramente a la reincidencia lo que hace pensar que únicamente se le dan vueltas al mismo asunto.

ARTICULO 134.- La autoridad que haya impuesto alguna de las sanciones previstas en esta ley la podrá condonar, reducir o conmutar, para lo cual apreciará discrecionalmente las circunstancias del caso y las causas que motivaron su imposición sin que la petición del interesado constituya un recurso.

Establece la facultad con la que cuentan el personal de la Procuraduría para poder perdonar la sanción impuesta al proveedor, reducirla o modificarla, mencionando que esta facultad es discrecional y que se tienen que tomar en cuenta las circunstancias del caso y las causas que motivaron la imposición de la sanción, pero el proveedor tendrá que solicitarlo.

ARTICULO 135.- En contra de las resoluciones de la Procuraduría dictadas con fundamento en las disposiciones de esta ley y demás derivadas de ella, se podrá interponer por escrito recurso de revisión, dentro de los quince días hábiles siguientes a la fecha en que surta efecto la notificación de la resolución recurrida.

El rubro del capítulo XV es inexacto, pues en dicho capítulo no se regulan varios recursos administrativos, sino sólo uno el recurso de revisión habría resultado más preciso que este capítulo tuviese como título "Recurso de Revisión", y no "Recursos Administrativos".

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

El recurso de revisión que se regula en el Capítulo XV tiene estas características generales de los recursos administrativos, pero además, podemos agregar que es un recurso administrativo vertical, en virtud de que debe ser resuelto por el órgano superior jerárquico

que determine el Procurador, en los términos indicados en el artículo 136.

Por medio del recurso de revisión se pueden impugnar las resoluciones administrativas dictadas por la Procuraduría con fundamento en las disposiciones de la Ley y demás ordenamientos jurídicos derivados de ella. Aunque el artículo 135 se refiere genéricamente a las resoluciones de la Procuraduría, es evidente que, por ser el recurso de revisión un recurso administrativo, es indispensable que se trate de resoluciones administrativas.

En este sentido, las resoluciones que dicte la Procuraduría actuando como arbitro, incluyendo el laudo, por no tener carácter administrativo, no pueden ser impugnadas a través del recurso de revisión.

Por regla, las resoluciones administrativas impugnables a través del recurso de revisión, y son aquellas que dicte la Procuraduría en los procedimientos conciliatorio y por infracciones a la ley. Se debe tener presente que, de acuerdo con lo que establece el artículo 115, los acuerdos de trámite que emita el conciliador, así como el acuerdo que apruebe el convenio conciliatorio, o admitirán recurso alguno.

Pero la Procuraduría también podrá emitir resoluciones administrativas impugnables a través de este recurso, cuando ejerza sus atribuciones fuera de dichos procedimientos, como es el caso de los requerimientos de información que puede hacer con base en el artículo 13, del registro de contratos de adhesión, etcétera.

Como es lógico, las resoluciones que se dicten como consecuencia de los recursos de revisión tampoco serán impugnables a través de dicho recurso según lo establece el artículo 143 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Por último, el artículo 135 establece que este recurso debe interponerse por escrito, dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha en que surta efecto la notificación de la

resolución recurrida.

La ley es omisa sobre los requisitos de contenido del escrito de interposición del recurso de revisión. Sin embargo, tomando en cuenta la naturaleza de este recurso administrativo y la necesidad de que el órgano superior cuente con todos los elementos necesarios para resolverlo, podemos afirmar que en dicho escrito el recurrente debe precisar lo siguiente:

1. La resolución administrativa que impugna, indicando los datos de identificación del expediente, la autoridad que emitió dicha resolución y la fecha de ésta;

2. Expresar los agravios que le causa la resolución impugnada, es decir, manifestar los argumentos jurídicos con base en los cuales estima que dicha resolución no se apega a derecho.

Cuando quien promueve el recurso lo haga a nombre de otra persona, deberá acompañar al escrito los documentos que acrediten la representación con la que actúa, en los términos establecidos en el artículo 109 (artículo 140, fracción II de la Ley Federal de Protección al Consumidor).

En el escrito de interposición del recurso también se deben ofrecer las pruebas que se estimen pertinentes, acompañando los documentos relativos (artículo 137 de la Ley Federal de Protección al Consumidor).

El escrito debe estar firmado por el promovente del recurso (artículo 140, fracción III de la Ley Federal de Protección al Consumidor).

ARTICULO 136.- El recurso de revisión se interpondrá ante la autoridad que emitió la resolución y será resuelto por el órgano superior jerárquico que determine el Procurador, mediante acuerdo publicado en el Diario Oficial de la Federación.

Como lo expresamos en el comentario al artículo anterior, el recurso de revisión es un recurso administrativo vertical, ya que debe ser resuelto por el órgano superior jerárquico que determine el Procurador, mediante acuerdo publicado en el Diario Oficial de la Federación. Esto significa que por superior jerárquico para los fines del recurso de revisión se debe entender no necesariamente el superior inmediato de la autoridad que haya emitido la resolución impugnada, sino aquel que señale expresamente el Procurador. El acuerdo previsto en este precepto fue publicado en el Diario Oficial de la Federación el 29 de noviembre de 1994.

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 impugnada.

Por último, en virtud de que el Procurador Federal del Consumidor es el titular de dicho organismo descentralizado y, como tal, no tiene superior jerárquico, contra las resoluciones administrativas que dicte no precederá el recurso de revisión.

ARTICULO 137.- Podrán ofrecerse toda clase de pruebas, excepto la confesional, siempre que tengan relación con la resolución recurrida. Al interponerse el recurso de revisión deberán ofrecerse las pruebas correspondientes y acompañarse los documentos relativos.

Este precepto permite que el recurrente ofrezca, en el mismo escrito de interposición del recurso, cualquier tipo de medio de prueba, con excepción de la confesional. En la práctica, como el recurso de revisión es un medio para impugnar una resolución administrativa, el recurrente no suele ofrecer más medios de prueba que los documentos del expediente respectivo a los que obren en su poder, los cuales deberá acompañar al escrito de interposición del recurso.

Conforme con el principio de la relevancia de la prueba, los medios ofrecidos para que puedan ser admitidos, deber estar relacionados con la resolución recurrida.

ARTICULO 138.- Si se ofrecen pruebas que ameriten desahogo, se concederá al interesado un plazo no menor de ocho ni mayor de treinta días para tal efecto.

La autoridad podrá allegarse los elementos de convicción que considere necesarios en lo no previsto en esta ley en materia de pruebas, se aplicará supletoriamente el Código Federal de Procedimientos Civiles.

En virtud de que en el recurso de revisión no suelen ofrecerse sino pruebas documentales que se desahogan prácticamente con su ofrecimiento, normalmente no se requiere el periodo que para la practica de las pruebas señala el artículo 138 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

La supletoriedad del Código Federal de Procedimientos Civiles, que el artículo en comentario prevé, exclusivamente en materia de pruebas, resulta a todas luces insuficiente, ya que la ley regula de manera incompleta no sólo las pruebas, sino otras materias procesales, como los plazos, las notificaciones, los mismos recursos, etc. Por esta razón, habría resultado pertinente que la aplicación supletoria del Código Federal de Procedimientos Civiles se previera no sólo para la materia de pruebas, sino en general, para todos los procedimientos regulados en la ley, con exclusión, por supuesto, del juicio arbitral, que aquel ordenamiento no regula.

No obstante la limitación expresa del artículo 138 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, la aplicación supletoria del Código Federal de Procedimientos Civiles en materias distintas a la prueba puede hacerse con base en el criterio sustentado por la Segunda Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, que se transcribe al final del comentario al artículo 107.

El contenido del artículo 138 proviene del artículo 94, párrafos primero y tercero, de la

Ley anterior.

ARTICULO 139.- Concluido el período probatorio, la autoridad resolverá Dentro de los quince días siguientes.

La regulación del plazo para que el superior jerárquico emita la resolución sobre el recurso de revisión es incompleta, pues sólo se refiere al supuesto en que haya habido periodo probatorio, y no señala el momento a partir del cual se debe iniciar el computo de los quince días, cuando en el escrito de interposición del recurso no se hayan ofrecido pruebas o bien sólo se hayan ofrecido y acompañado pruebas documentales, hipótesis en la cuales no se abre el periodo probatorio.

La resolución que dicte el superior jerárquico es una nueva resolución administrativa, por lo que debe satisfacer los requisitos de fundamentación y motivación señalados en el comentario al artículo 131 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

La congruencia de la resolución consistirá en que resuelva fundamentalmente sobre si los agravios expresados por el recurrente son o no fundados; y su exhaustividad, en que analice todos esos agravios, en la medida en que sea necesario para establecer el sentido de la resolución.

Por obvias razones de seguridad jurídica, contra esta resolución no precederá el recurso de revisión (artículo 142 de la Ley Federal de Protección al Consumidor).

ARTICULO 140.- El recurso de revisión será improcedente en los siguientes

casos:

- I. Cuando se presente fuera de tiempo;
- II. Cuando no se acredite fehacientemente la personalidad con que se actúa; y
- III. Cuando no esté suscrito, a menos que se firme antes del



NOTIFICACION DE ACEPTACION

NOMBRE: SERGIO ANTONIO GARCIA SOTO
 CALLE Y #: 1ER. RETORNO DE TOLTECAS#133
 COLONIA: AQUILES SERDAN
 DELEGACION Y MPO: PACHUCA DE SOTO
 CIUDAD / EDO: PACHUCA DE SOTO, HIDALGO
 CODIGO POSTAL: 42034

FECHA: 21/11/02
 GRUPO: 1385
 INTEGRANTE: 88
 DIGITO VERIFICADOR: 9
 DISTRIBUIDOR: 534

ESTIMADO(A) INTEGRANTE:

NOS ES MUY GRATO INFORMARLE QUE CON ESTA FECHA HA SIDO ACEPTADO EN UNO DE LOS EXCLUSIVOS GRUPOS DE CLIENTES *SUAUTO*, INTEGRADOS POR SISTEMA UNICO DE AUTOFINANCIAMIENTO, S.A. DE C.V., CON LO CUAL A PARTIR DE ESTE MOMENTO, USTED TENDRA LA OPORTUNIDAD DE OBTENER SU VEHICULO GENERAL MOTORS EN CUALQUIERA DE NUESTROS EVENTOS DE ADJUDICACION.

EL NUMERO DE IDENTIFICACION DE SU OPERACION (GRUPO, INTEGRANTE Y DIGITO VERIFICADOR) DENTRO DE NUESTRO SISTEMA, SE ENCUENTRA SEÑALADO EN LA PARTE SUPERIOR DERECHA DE ESTA COMUNICACION, EL CUAL PARA QUE *SUAUTO* ESTE EN POSIBILIDAD DE BRINDARLE UN SERVICIO AGIL Y EFICIENTE, DEBERA DE COMUNICARLO CADA VEZ QUE DESEE REALIZAR UN TRAMITE O SOLICITAR ALGUN INFORMACION RELACIONADA A SU OPERACION.

LA CLAVE PARA EL TIPO DE AUTO CONTRATADO ES: YO

LA CUAL CORRESPONDE A UNA UNIDAD: SWING E

EL TIPO DE PLAN EN EL QUE PARTICIPA ES: SUAUTO 2000 48 MESES

AGRADECEMOS SOBREMEDERA SU PREFERENCIA Y CONFIANZA PARA NUESTRA EMPRESA Y LE DESEAMOS SINCERAMENTE QUE MUY PRONTO USTED PUEDA ESTRENAR SU VEHICULO GENERAL MOTORS ULTIMO MODELO.

ATENTAMENTE

250-A



NOTIFICACION DE ACEPTACION

NOMBRE: SERGIO ANTONIO GARCIA SOTO
 CALLE Y #: 1ER. RETORNO DE TOLTECAS#133
 COLONIA: AQUILES SERDAN
 DELEGACION Y MPO: PACHUCA DE SOTO
 CIUDAD / EDO: PACHUCA DE SOTO, HIDALGO
 CODIGO POSTAL: 42034

FECHA: 21/11/02
 GRUPO: 1385
 INTEGRANTE: 88
 DIGITO VERIFICADOR: 9
 DISTRIBUIDOR: 534

ESTIMADO(A) INTEGRANTE:

NOS ES MUY GRATO INFORMARLE QUE CON ESTA FECHA HA SIDO ACEPTADO EN UNO DE LOS EXCLUSIVOS GRUPOS DE CLIENTES *SUAUTO*, INTEGRADOS POR SISTEMA UNICO DE AUTOFINANCIAMIENTO, S.A. DE C.V., CON LO CUAL A PARTIR DE ESTE MOMENTO, USTED TENDRA LA OPORTUNIDAD DE OBTENER SU VEHICULO GENERAL MOTORS EN CUALQUIERA DE NUESTROS EVENTOS DE ADJUDICACION.

EL NUMERO DE IDENTIFICACION DE SU OPERACION (GRUPO, INTEGRANTE Y DIGITO VERIFICADOR) DENTRO DE NUESTRO SISTEMA, SE ENCUENTRA SEÑALADO EN LA PARTE SUPERIOR DERECHA DE ESTA COMUNICACION, EL CUAL PARA QUE *SUAUTO* ESTE EN POSIBILIDAD DE BRINDARLE UN SERVICIO AGIL Y EFICIENTE, DEBERA DE COMUNICARLO CADA VEZ QUE DESEE REALIZAR UN TRAMITE O SOLICITAR ALGUNA INFORMACION RELACIONADA A SU OPERACION.

LA CLAVE PARA EL TIPO DE AUTO CONTRATADO ES: YO

LA CUAL CORRESPONDE A UNA UNIDAD: SWING E

EL TIPO DE PLAN EN EL QUE PARTICIPA ES: SUAUTO 2000 48 MESES

AGRADECEMOS SOBREMEDERA SU PREFERENCIA Y CONFIANZA PARA NUESTRA EMPRESA Y LE DESEAMOS SINCERAMENTE QUE MUY PRONTO USTED PUEDA ESTRENAR SU VEHICULO GENERAL MOTORS ULTIMO MODELO.

ATENTAMENTE

vencimiento del término para interponerlo.

Este precepto enuncia los supuestos en los cuales la autoridad debe aclarar improcedente el recurso, por no haber cumplido el promovente con requisitos formales, a saber:

1. Por no haber presentado el recurso fuera del plazo de quince días hábiles previsto en el artículo 135 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.
2. Por no haber acreditado el promovente la representación con la que ostente, de acuerdo con lo que dispone el artículo 109 de la Ley Federal de Protección al Consumidor,
3. Por no haber firmado el escrito, a menos que lo haga antes de que transcurra el citado plazo de quince días hábiles.

El artículo 96 de la Ley de 1975 consideraba que en estos tres supuestos se debía tener por no interpuesto el recurso. Sin embargo, esta calificación no era exacta, en virtud de que el recurso evidentemente sí había sido interpuesto, pero con alguna de las omisiones indicadas. Por esta razón, es más adecuada la regulación del artículo 140 que declara, cuando se dan estas deficiencias, que el recurso de revisión debe ser declarado improcedente.

Además de los supuestos de improcedencia previstos en el artículo 140, la autoridad que conozca del recurso también lo debe declarar improcedente cuando aquel se interponga contra resoluciones que no son impugnables a través de este recurso, a las cuales se hizo referencia en el comentario al artículo 135; contra actos del Procurador, por carecer éste de superior jerárquico conforme al comentario hecho al artículo 136.

ARTICULO 141.- La interposición del recurso de revisión suspenderá la ejecución de la resolución impugnada en cuanto al pago de multas respecto de cualquier otra clase de resoluciones administrativas y de sanciones que no sean multa, la suspensión sólo se otorgará si concurren los siguientes requisitos:

- I. Que la solicite el recurrente;

- II. Que el recurso haya sido admitido;
- III. Que de otorgarse no implique la continuación o consumación de actos u omisiones que ocasionen infracciones a esta ley; y
- IV. Que no se ocasionen daños o perjuicios a terceros en términos de esta ley, a menos que se garanticen éstos en el monto que fije la autoridad administrativa.

Este artículo regula la medida cautelar de la llamada suspensión de la ejecución de la resolución impugnada. El objetivo fundamental de esta medida cautelar consistente en evitar que durante el tiempo que se tramita y resuelve el recurso, la sanción queda consumada en forma irreparable por el recurrente, dejando sin materia el propio recurso de revisión.

Carecería de sentido resolver sobre la legalidad o la validez de una clausura si, al momento de dictar su resolución el superior jerárquico, la clausura ya se hubiese ejecutado totalmente.

En el artículo 141 se regula por separado la suspensión de las multas, y de las demás sanciones administrativas. La primera parte del artículo 141 establece que la interposición del recurso de revisión suspenderá la ejecución de la resolución impugnada en cuanto al pago de multas, y omite señalar como lo hacía el artículo 98 de la Ley de 1975, que dicha suspensión queda condicionada a que el recurrente garantice el interés fiscal, en los términos del Código Fiscal de la Federación, ante la oficina ejecutora correspondiente.

Frente a esta omisión se puede sostener que el legislador deliberadamente suprimió la garantía del interés fiscal como condición para que surta efecto la suspensión de las multas. Sin embargo, también cabe afirmar que el texto del artículo 141 no puede haber derogado las disposiciones del Código Fiscal que establecen la obligación de garantizar el interés fiscal, las cuales son aplicables a las multas, pro constituir un crédito fiscal en los términos previstos en el artículo 4º de dicho código. Una vez que la autoridad administrativa impone la multa y la remite a la autoridad fiscal para su cobro, a través del procedimiento administrativo de ejecución, la suspensión debe tramitarse ante esta última y con base en las disposiciones que regulan este tipo de créditos fiscales.

Se estima que la segunda interpretación es la que se apega al carácter de crédito fiscal que tiene las multas. Pero además, se debe tener en cuenta que si para las demás sanciones administrativas se exige que se garantice el monto de los daños o perjuicios que se puedan causar a terceros, no existe ninguna razón para que esa garantía no sea exigible cuando ese tercero sea precisamente el fisco, conforme al clásico principio "solve et repet" que sea solvente.

ARTICULO 142.- No procede el recurso de revisión contra laudos arbitrales.

Este artículo se relaciona con lo ya mencionado en la propia ley que establece que contra las resoluciones de la procuraduría sólo procede el recurso de revisión en este caso se entiende la improcedencia del recurso de revisión ya que los laudos arbitrales no son una resolución de la Procuraduría sino de los árbitros designados por ésta o por las partes.

ARTICULO 143.- Contra la resolución emitida para resolver algún recurso no procederá otro.

Esto se traduce a que si alguna de las partes presenta un recurso contra alguna resolución de la Procuraduría, esta por lógica tiene una resolución, ahora bien contra esta última no es procedente ningún recurso ya que se estaría viciando el trámite en torno a la misma situación planteada.

4.3. REGLAMENTO DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.

ARTICULO 1º.- Este Reglamento tiene como finalidad establecer la organización de la Procuraduría Federal del Consumidor, para el ejercicio de las atribuciones que le confiere la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Como su naturaleza lo indica el reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, tiene como objetivo establecer la organización de la institución para el ejercicio

de sus atribuciones establecidas en la Ley Federal de Protección al Consumidor.

ARTICULO 2°.- Para los efectos de este ordenamiento se entiende por:

- I. Ley: la Ley Federal de Protección al Consumidor;
- II. Reglamento: el Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor;
- III. Estatuto Orgánico: el Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor;
- IV. Secretaría: la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial;
- V. Procuraduría: la Procuraduría Federal del Consumidor;
- VI. Procurador: el Procurador Federal del Consumidor, y
- VII. Delegaciones: las Delegaciones de la Procuraduría.

Este artículo nos da los conceptos de Ley, reglamento, Estatuto Orgánico, Secretaría, Procuraduría, Procurador, Delegaciones. Que son palabras que a lo largo del presente reglamento se utilizan de manera constante y se establece este artículo con la finalidad de que el lector conozca los conceptos y los relacione conforme se vayan estableciendo en el desarrollo de su lectura, y ya no tengan que establecerse los significados constantemente.

ARTICULO 3°.- La Procuraduría se organizará de manera desconcentrada para el despacho de los asuntos a su cargo, con oficinas centrales, delegaciones, subdelegaciones y demás unidades administrativas que estime conveniente.

Es el fundamento de la estructura de la Procuraduría donde divide sus funciones en oficinas centrales, delegaciones, subdelegaciones y demás unidades administrativas que estime convenientes para el desarrollo de sus actividades y alcanzar sus objetivos como Institución.

ARTICULO 4°.- La Procuraduría contará con las siguientes unidades administrativas:

- I. Oficina del Procurador;
- II. Subprocuraduría de Servicios al Consumidor;
- III. Subprocuraduría de Verificación y Vigilancia;
- IV. Subprocuraduría Jurídica;

- V. Coordinación General de Investigación y Divulgación;
- VI. Coordinación General de Administración;
- VII. Unidad de Programas del Sector Social;
- VIII. Contraloría Interna;
- IX. Unidad de Comunicación Social;
- X. Dirección General de Coordinación de Delegaciones;
- XI. Dirección General de Quejas y Conciliación;
- XII. Dirección General de Arbitraje y Resoluciones;
- XIII. Dirección General de Organización de Consumidores;
- XIV. Dirección General de Verificación y Vigilancia;
- XV. Dirección General de Análisis de Prácticas Comerciales;
- XVI. Dirección General Jurídica Consultiva;
- XVII. Dirección General de lo 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.

Este artículo detalla a las unidades administrativas con las que cuenta la Procuraduría Federal del Consumidor para cumplir con sus funciones y atribuciones que le confiere a la Institución la Ley reglamentaria.

ARTICULO 5°.- La representación, atención, trámite y resolución de los asuntos que competan 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.

Artículo que da de manera sucinta las atribuciones del Procurador Federal del Consumidor ya que todas aumentarán o disminuirán de acuerdo con las necesidades de la sociedad o de la propia Institución.

ARTICULO 6°.- 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 este Reglamento, se establecerán en el Estatuto Orgánico que expedirá el Procurador en los términos previstos por el artículo 27, fracción X de la Ley.

Este precepto indica que lo que no se encuentre previsto en este Reglamento se encontrara de manera supletoria en el Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor que expedirá el Procurador como una de sus facultades.

ARTICULO 7°.- 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:

I. 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;

II. 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;

III. 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;

IV. 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;

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

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

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

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

Delegaciones.

Lo anterior es un ejemplo claro de la jerarquías en la procuraduría y prevé de manera lógica la forma en que en caso de ausencia de alguno de los integrantes de la Procuraduría por cualquier motivo.

ARTICULO 8°.- 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 aquéllos que les encomiende el Procurador;

VII. Emitir lineamientos y criterios sobre el desempeño de las atribuciones encomendadas a las unidades administrativas de su adscripción, así como sobre 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 lineamientos 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 con 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 sus 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.

El artículo en mención establece las facultades de los Subprocuradores y los Coordinadores Generales dentro de la Procuraduría Federal del Consumidor.

ARTICULO 9°.- Son facultades de los Subprocuradores:

I. Conocer y analizar los hechos que puedan 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 de 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 lesionen los intereses de los consumidores, dentro del ámbito de sus respectivas competencias;

IV. Emplear los medios de apremio e imponer las sanciones previstos en

los artículos 25 y 126 a 129 de la Ley;

V. Suscribir sus resoluciones y actuaciones fundada y motivadamente, 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.

Se explica detalladamente las funciones y atribuciones de los Subprocuradores en general.

ARTICULO 10.- Son atribuciones del Subprocurador de Servicios al Consumidor:

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

II. Establecer los lineamientos y criterios para promover 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 resoluciones administrativas y los 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.

Establece las atribuciones de los Subprocuradores de servicios al consumidor.

ARTICULO 11.- 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 del 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 por infracciones a la Ley, y ordenar los trámites conducentes a su sustanciación, 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 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.

Establece las funciones del subprocurador de verificación y vigilancia.

ARTICULO 12.- 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 iniciativas 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 competan 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.

Este artículo indica las funciones del subprocurador jurídico.

ARTICULO 13.- 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;

VI. 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.

Explica las atribuciones del Coordinador General de Investigación y Divulgación en la Procuraduría Federal del Consumidor.

ARTICULO 14.- 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.

El artículo indica cuales son las atribuciones del Coordinador General de Administración de la Procuraduría Federal del Consumidor.

ARTICULO 15.- 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 al 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 verificaciones, 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 o 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, y el cual será auxiliado para el despacho de los asuntos de su competencia por

los servidores públicos que determine el Procurador.

Este artículo nos indica que al frente de cada una de las direcciones generales existentes en la Procuraduría Federal del Consumidor habrá un titular denominado Director General, y este es auxiliado por 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. Además de señalar las funciones y atribuciones de las Direcciones Generales en la Procuraduría Federal del Consumidor.

ARTICULO 16.- Al frente de cada una de las Delegaciones habrá un Delegado, quien será nombrado y removido por el Procurador, y 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 a 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 compete 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;
- XXVIII. Capacitar a los grupos, comités o asociaciones de consumidores;
- XIX. Recibir y tramitar los contratos de adhesión que le 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 transmitir las 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.

Este artículo nos habla sobre la existencia de Delegaciones de la Procuraduría y sus titulares serán Delegados nombrados y removidos por el Procurador del consumidor, además de señalar su funciones, atribuciones y facultades, indica algo importante y es que ninguna delegación estará limitada para atender al público en razón de cuantía o territorio, esto es no importa el domicilio en el que se encuentre el proveedor o en donde viva el consumidor, ni el monto de lo reclamado en su queja, todas las delegaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor tienen la obligación de proporcionarle el servicio al consumidor.

ARTICULO 17.- 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 I, 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 de 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.

Dada la cantidad de atribuciones otorgadas a los delegados en el presente reglamento, se compensa esta situación otorgándoles la facultad de delegar sus funciones a los diferentes jefes y encargados que colaboran con ellos dentro de las Delegaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor; obviamente las funciones delegadas a cada jefe o encargado corresponden a las actividades propias de su área.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

4.4. ESTATUTO ORGÁNICO DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.

CAPITULO I

DISPOSICIONES GENERALES

ARTICULO 1.- Finalidad. Este Estatuto orgánico tiene por objeto regular la adscripción y organización interna de las unidades administrativas de la Procuraduría, así como la distribución de las funciones previstas en la Ley entre dichas unidades.

La expedición del estatuto orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor le corresponde al Procurador Federal del consumidor como una de sus atribuciones y el presente estatuto tiene como finalidad regular la organización interna de las unidades administrativas que laboran en la Procuraduría, así como sus atribuciones las cuales ya estaban previstas en la ley Federal de Protección al Consumidor.

ARTICULO 2.- Denominaciones. Para los efectos de este ordenamiento se entiende por:

- I.- Ley: la Ley Federal de Protección al Consumidor;
- II.- Reglamento: el Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor;
- III.- Estatuto orgánico: el Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor;
- IV.- Secretaría: la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial;
- V.- Procuraduría: la Procuraduría Federal del Consumidor;
- VI.- Procurador: el Procurador Federal del Consumidor, y
- VII.- Delegaciones: las Delegaciones de la Procuraduría.

Al igual que la Ley Federal del Consumidor y su Reglamento, este precepto nos indica los conceptos que se utilizarán mayormente a lo largo de la lectura del presente ordenamiento y lo dan a conocer para que el lector tenga claro a lo que se refiere el estatuto con las palabras claves establecidas aquí.

ARTICULO 3.- Adscripción de las unidades administrativas. Para efectos de planeación, coordinación, control, seguimiento y evaluación de acciones, las unidades administrativas se adscribirán, de conformidad con el artículo 4 del Reglamento, al Procurador, a la Subprocuraduría o a la Coordinación General respectiva, de acuerdo con las fracciones siguientes:

I.- A la Subprocuraduría de Servicios al Consumidor estarán adscritas las Direcciones Generales de Quejas y Conciliación, de Arbitraje y Resoluciones y de Organización de Consumidores;

II.- A la Subprocuraduría de Verificación y Vigilancia estarán adscritas las Direcciones Generales de Verificación y Vigilancia y de Análisis de Prácticas Comerciales;

III.- A la Subprocuraduría Jurídica estarán adscritas las Direcciones Generales Jurídica Consultiva y de lo Contencioso y de Recursos;

IV.- A la Coordinación General de Investigación y Divulgación estarán adscritas las Coordinaciones de Investigación, de Publicaciones, de Radio y Televisión y de Educación para el Consumo;

V.- A la Coordinación General de Administración estarán adscritas las Direcciones Generales de Programación, Organización y Presupuesto, y de Recursos Humanos y Materiales;

VI.- Las Unidades de Programas del Sector Social, de Comunicación Social, la Contraloría Interna, y la Dirección General de Coordinación de Delegaciones estarán adscritas directamente al Procurador, y

VII.- Las Delegaciones ejercerán sus funciones en forma desconcentrada y estarán adscritas directamente al Procurador, quien se auxiliará para tal fin de la Dirección General de Coordinación de Delegaciones.

Nos indica que tal y como lo establece el artículo 4º del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor, existen unidades administrativas y estas estarán adscritas a

diversas áreas, de acuerdo a sus atribuciones, para el mejor desempeño de sus actividades.

ARTICULO 4.- Actividad programada. Todas las unidades administrativas de la Procuraduría conducirán sus actividades en forma programada y con base en los objetivos y prioridades del Plan Nacional de Desarrollo y de los programas a cargo del organismo, que determine el Ejecutivo Federal, la Secretaría o el Procurador.

El artículo en comento nos indica que todas las actividades y programas que desarrolle la Procuraduría Federal del Consumidor así como sus unidades administrativas se programaran en base a lo que determine el Ejecutivo Federal en el Plan Nacional de Desarrollo, la Secretaría de Economía o el Procurador Federal del Consumidor. Hay que recordar que la Procuraduría es un organismo creado por el poder ejecutivo y que dentro de sus objetivos esta el colaborar con el desarrollo económico de nuestro país.

CAPITULO II

PROCURADOR

ARTICULO 5.- Competencia del Procurador. De acuerdo con lo dispuesto 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.

Se establece al igual que el Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor que el procurador podrá delegar sus funciones, a las diferentes unidades administrativas de la Procuraduría para el mejor desempeño y desarrollo de sus atribuciones.

ARTICULO 6.- Atribuciones. El Procurador ejercerá las siguientes atribuciones:

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, de 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 requieran 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, reducir las, 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 ella;

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 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 le otorguen otros ordenamientos jurídicos.

Establece las facultades del Procurador Federal de Protección al Consumidor para el buen desempeño de los objetivos y funciones de la Procuraduría Federal del Consumidor.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

CAPITULO III

DIRECCIONES GENERALES

ARTICULO 7.- Dirección General de Quejas y Conciliación. 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.

Establece todas las facultades con las que cuenta la Dirección General de Quejas y Conciliación que básicamente están enfocadas a la protección, apoyo y asesoría del consumidor al momento de presentar su reclamación.

ARTICULO 8.- 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 sustanciación 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 sustanciación 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.

El artículo 8º indica todas las facultades con las que cuenta la Dirección General de Arbitraje y Resoluciones que básicamente están enfocadas a establecer los criterios y lineamientos que deberán de seguir las partes al momento de optar por el procedimiento arbitral así como 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.

ARTICULO 9.- Dirección General de Organización de Consumidores. Son atribuciones de esta Dirección General:

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.

Este artículo establece las atribuciones de la Dirección General de Organización de Consumidores, las cuales están dirigidas al apoyo total hacia los consumidores, ya sea asesorándolos en la formación de grupos de compras en común, integrar el apoyo con dependencias y entidades del sector público u organismos sociales y privados, o apoyando la constitución de organizaciones de consumidores. Podría considerarse que la función principal de esta dirección es la prevención a posibles malos tratos por parte de los proveedores hacia los consumidores, ya que al organizarse estos últimos tiene conocimiento total de sus derechos que les son otorgados por ley.

ARTICULO 10.- 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 sustanciación, 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 I 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.

Establece las atribuciones de la Dirección General de Verificación y Vigilancia cuyas funciones están enfocadas a la verificación del cumplimiento de las normas y parámetros establecidos por la propia Procuraduría y los diferentes organismos internos y externos que colaboran con esta para el cumplimiento por parte de los proveedores de la Ley Federal de Protección al Consumidor y sus demás ordenamientos jurídicos aplicables.

ARTICULO 11.- 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.

Las atribuciones de la Dirección General de Análisis de Prácticas Comerciales, son interactuar con la Subprocuraduría de Verificación y Vigilancia, y esta por su naturaleza es de suma importancia ya que puede determinar parámetros muy importantes para la economía y desarrollo de nuestro país.

ARTICULO 12.-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.

Como su nombre lo indica la Dirección General Jurídica Consultiva, se encarga de todo lo relacionado con la parte legal de la Procuraduría y de los proveedores al presentar sus proyectos de contratos de adhesión, es una dirección muy importante al ser de mucha utilidad y apoyo tanto para el Procurador Federal del Consumidor como para la propia Procuraduría.

ARTICULO 13.- 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 correspondan 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 afecten 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 aplicación 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.

Esta Dirección General de lo Contencioso y de Recursos, sus funciones se enfocan a todos los conflictos que puedan surgir dentro de la Procuraduría sea con su personal en el ámbito laboral o bien aquellos conflictos en los que la Procuraduría sea parte, la resolución del recurso de revisión, entre otras cosas. Sin embargo cabe destacar que aunque existe una dirección jurídica esta solo se enfoca a estudios, análisis investigaciones, mientras que la Dirección Federal de lo Contencioso y de Recursos se encarga por llamarlo de alguna manera de todos los litigios que surjan de manera interna o externa en la Procuraduría Federal del Consumidor.

ARTICULO 14.- 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;

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

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 concerten 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 su 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.

La Dirección General de Coordinación de Delegaciones es el órgano que regula y controla de alguna manera, a todas las Direcciones Generales dentro de la Procuraduría Federal del Consumidor.

ARTICULO 15.- 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 tendientes 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 Manual 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 la 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 que 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.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

La Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto como su nombre lo indica regula todo lo relacionado con la programación organización y presupuestos económicos con los que cuenta la Procuraduría Federal del Consumidor.

ARTICULO 16.- 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 regulen 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.

Tal y como lo indica su nombre será la Dirección encargada de organizar, planear, distribuir y administrar los recursos materiales de la Procuraduría expidiendo reglas leyes o normas necesarias para su correcta aplicación, por lo que hace a los recursos humanos los capacitara, removerá, coordinara, motivara, etc, para el correcto desempeño de las actividades de casa integrante de la Procuraduría.

CAPITULO IV

COORDINACIONES

ARTICULO 17.- 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 socioeconómicas 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 las Delegaciones realicen investigaciones sobre la calidad de los productos a nivel regional, y

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

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

La Coordinación de Investigaciones, se encarga entre otras cosas de la elaboración de estudios sobre las características y cualidades de los productos y servicios y evaluar su oferta, elaborar nuevos o mejores sistemas para el acceso de los consumidores a dichos productos y servicios, promover la participación de los proveedores en la realización de pruebas de calidad., proponer lineamientos de investigación para la cooperación de otras dependencias, entre otras cosas. Las funciones de esta coordinación, nos llevan a pensar que es de alguna manera auxiliar de la Dirección General de Análisis de Prácticas Comerciales ya que interactúa simultáneamente con los consumidores y proveedores, además de que investiga, diseña planes para lograr una mejor calidad en los productos y que los consumidores puedan encontrar una mejor oferta en el mercado de productos y servicios lo que contribuye a la economía nacional y beneficio de todos.

ARTICULO 18.- 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 las 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.

La Coordinación de Publicaciones es de suma importancia en el desempeño de las actividades de la Procuraduría ya que es el medio por el cual el Procurador y sus distintas unidades administrativas dan a conocer sus actividades, investigaciones y resultados de estas,

diseña y coordina las publicaciones que se deben dar a conocer al consumidor, sin olvidar claro que por medio de esta coordinación se publica la ya tan famosa "Revista del Consumidor".

ARTICULO 19.- Coordinación de Radio y Televisión. Son atribuciones de esta Coordinación:

I.- Diseñar, dirigir, organizar 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 publicidad 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.

Este artículo establece las atribuciones de la Coordinación de Radio y Televisión, dicha coordinación en nuestra opinión constituye una gran importancia para el desempeño de las actividades y funciones de la Procuraduría y sus distintas unidades administrativas, pero además es de interés para el consumidor ya que por medio de la Radio y la Televisión el Consumidor puede enterarse de precios, calidades, y demás situaciones que son benéficas todo en México y el mundo.

ARTICULO 20.- 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.

La Coordinación de Educación para el Consumo, sirve de auxiliar para la Dirección General de Organización de Consumidores por sus funciones, la coordinación es complementaria de esta dirección, que para nosotros constituye múltiples beneficios, lamentablemente no es del conocimiento de todas dichas unidades administrativas de la Procuraduría.

CAPITULO V

UNIDAD DE PROGRAMAS DEL SECTOR SOCIAL

ARTICULO 21.- Unidad de Programas del Sector Social. Son atribuciones de esta Unidad:

I.- Coordinar las relaciones entre 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 del conocimiento del Procurador, y

V.- Las demás que le encomiende el Procurador.

Este artículo nos señala las atribuciones de la Unidad de Programas del Sector Social la cual, como su nombre lo indica, esta destinada a la sociedad en general ofreciendo múltiples beneficios; estas atribuciones se las otorga el Procurador federal del Consumidor en ejercicio de sus facultades y para el cumplimiento de sus actividades.

CAPITULO VI

CONTRALORÍA INTERNA

ARTICULO 22.- 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;

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

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 constituyan 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.

El artículo en comento señala las atribuciones de la Contraloría de la Procuraduría, en nuestra opinión esta situación es destacable en cuanto debe atender las quejas en contra del personal de la propia procuraduría, en mi concepto yo la definiría como un órgano de control de todas las funciones y actividades de la Procuraduría.

CAPITULO VII

UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL

ARTICULO 23.- 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.

La unidad de comunicación social en nuestro concepto es un órgano relevante en la Procuraduría dado que se encarga en la mayoría de las veces de atender los programas dirigidos a la sociedad, la imagen de la esta y las relaciones públicas, sirviendo este como medio de comunicación entre lo diversos miembros de la Procuraduría.

4.5. LEY ORGÁNICA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL.

ARTICULO 34.- A la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial, corresponde el despacho de los siguientes asuntos:

I. Formular y conducir las políticas generales de industria, comercio exterior, interior, abasto y precios del país; con excepción de los precios de bienes y servicios de la Administración Pública Federal;

II. Regular, promover y vigilar la comercialización, distribución y consumo de los bienes y servicios;

III. Establecer la Política de industrialización, distribución y consumo de los productos agrícolas, ganaderos, forestales, minerales y pesqueros, en coordinación con las dependencias competentes;

IV. Fomentar, en coordinación con la Secretaría de Relaciones Exteriores, el Comercio exterior del país.

V. Estudiar, proyectar y determinar los aranceles y fijar los precios oficiales, escuchando la opinión de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público; estudiar y determinar las restricciones para los artículos de importación y exportación, y participar con la mencionada Secretaría en la fijación de los criterios generales para el establecimiento de los estímulos al comercio exterior;

VI. Estudiar y determinar mediante reglas generales, conforme a los

montos globales establecidos por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, los estímulos fiscales necesarios para el fomento industrial, el comercio interior y exterior y el abasto, incluyendo los subsidios sobre impuestos de importación, y administrar su aplicación, así como vigilar y evaluar sus resultados;

VII. Establecer la política de precios, y con el auxilio y participación de las autoridades locales, vigilar su estricto cumplimiento, particularmente en lo que se refiere a artículos de consumo y uso popular, y establecer las tarifas para la prestación de aquellos servicios de interés público que considere necesarios, con la exclusión de los precios y tarifas de los bienes y servicios

de la Administración Pública Federal; y definir el uso preferente que deba darse a determinadas mercancías;

VIII. Regular, orientar y estimular las medidas de protección al consumidor;

IX. Participar con las secretarías de Desarrollo Social, de Agricultura, Ganadería y Desarrollo Rural y de Medio Ambiente, Recursos Naturales y Pesca, en la distribución y comercialización de productos y el abastecimiento de los consumos básicos de la población;

X. Fomentar la organización y constitución de toda clase de sociedades cooperativas, cuyo objeto sea la producción industrial, la distribución o el consumo;

XI. Autorizar y vigilar en los términos de las leyes relativas, la actividad de las sociedades mercantiles, cámaras y asociaciones industriales y comerciales, lonjas y asociaciones de corredores;

XII. Normar y registrar la propiedad industrial y mercantil; así como regular y orientar la inversión extranjera y la transferencia de tecnología;

XIII. Establecer y vigilar las normas de calidad, pesas y medidas necesarias para la actividad comercial; así como las normas y especificaciones industriales;

XIV. Regular y vigilar, de conformidad con las disposiciones aplicables, la prestación del servicio registral mercantil a nivel federal, así como promover y apoyar el adecuado funcionamiento de los registros públicos locales;

XV. Fomentar el desarrollo del pequeño comercio rural y urbano, así como promover el desarrollo de lonjas, centros y sistemas comerciales de carácter regional o nacional en coordinación con la Secretaría de Agricultura, Ganadería y Desarrollo Rural;

XVI. Impulsar, en coordinación con las dependencias centrales o entidades del sector paraestatal que tengan relación con las actividades específicas de que se trate, la producción de aquellos bienes y servicios que se consideren fundamentales para la regulación de los precios;

XVII. Organizar y patrocinar exposiciones, ferias y congresos de carácter industrial y comercial;

XVIII. Organizar la distribución y consumo a fin de evitar el acaparamiento y que las intermediaciones innecesarias o excesivas provoquen el encarecimiento de los productos y servicios;

XIX. Regular la producción industrial con exclusión de la que esté asignada a otras dependencias;

XX. Asesorar a la iniciativa privada en el establecimiento de nuevas industrias en el de las empresas que se dediquen a la exportación de manufacturas nacionales;

XXI. Fomentar, regular y promover el desarrollo de la industria de transformación e intervenir en el suministro de energía eléctrica a usuarios y en la distribución de gas;

XXII. Fomentar, estimular y organizar la producción económica del artesanado, de las artes populares y de las industrias familiares;

XXIII. Promover, orientar, fomentar y estimular la industria nacional;

XXIV. Promover, orientar, fomentar y estimular el desarrollo de la Industria pequeña y mediana y regular la organización de productores industriales;

XXV. Promover y, en su caso, organizar la investigación técnico-industrial, y

XXVI. Registrar los precios de mercancías, arrendamientos de bienes muebles y contratación de servicios que regirán para el sector público; dictaminar los contratos o pedidos respectivos; autorizar las compras del sector público en el país de bienes de procedencia extranjera, así como, conjuntamente con la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, autorizar las bases de las convocatorias para realizar concursos internacionales, y

XXVII. Formular y conducir la política nacional en materia minera;

XXVIII. Fomentar el aprovechamiento de los recursos minerales y llevar el catastro minero, y regular la explotación de salinas ubicadas en terrenos de propiedad nacional y en las formadas directamente por las aguas del mar;

XXIX. Otorgar contratos, concesiones, asignaciones, permisos, autorizaciones y asignaciones en materia minera, en los términos de la legislación correspondiente, y

XXX. Las demás que le atribuyan expresamente las leyes y reglamentos.

De la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal solo se tomo lo referente al artículo 34 ya que es precisamente este el que se refiere a las atribuciones de la Secretaría de Fomento y Comercio Industrial, actualmente conocida como la Secretaría de Economía, de todas las funciones establecidas para efectos del presente trabajo nos interesan las fracciones VII, VIII, XIII, XVIII, que son las que se refieren a la protección de los consumidores, pesos,

medida y calidades de los productos y servicios, así mismo organiza la distribución y consumo a fin de evitar el acaparamiento y que las intermediaciones innecesarias o excesivas provoquen el encarecimiento de los productos y servicios; y son las que sirven de auxilio a las funciones de las Procuraduría Federal del Consumidor y sus distintas unidades administrativas.

4.6. LEY FEDERAL DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO.

ARTICULO 1º.- Las disposiciones de esta ley son de orden e interés públicos, y se aplicarán a los actos, procedimientos y resoluciones de la Administración Pública Federal centralizada, sin perjuicio de lo dispuesto en los Tratados Internacionales de los que México sea parte.

El presente ordenamiento también se aplicará a los organismos descentralizados de la administración pública federal paraestatal respecto a sus actos de autoridad, a los servicios que el estado preste de manera exclusiva, y a los contratos que los particulares sólo puedan celebrar con el mismo.

Este ordenamiento no será aplicable a las materias de carácter fiscal, responsabilidades de los servidores públicos, justicia agraria y laboral, ni al Ministerio público en ejercicio de sus funciones constitucionales. En relación con las materias de competencia económica, prácticas desleales de comercio internacional y financiera, únicamente les será aplicable el título tercero A.

Para los efectos de esta Ley sólo queda excluida la materia fiscal tratándose de las contribuciones y los accesorios que deriven directamente de aquéllas.

Este precepto nos indica que se aplicara para toda la Republica Mexicana, y será de orden e interés público, donde la Administración Pública Federal sea parte; en nuestro concepto "interés público"; se puede entender como sinónimos de necesidad, provecho común, beneficio colectivo, utilidad social, interés social, interés nacional, mientras que "orden público" es un valor relativo de los principios básicos del derecho ya que sin este no podría existir la tranquilidad ni la seguridad publica o jurídica, por lo que podemos concluir que esta ley se hizo con la necesidad de buscar mejores condiciones procesales en materia administrativa a la sociedad.

ARTICULO 2°.- Esta Ley, salvo por lo que toca al título tercero A, se aplicará supletoriamente a las diversas leyes administrativas. El Código Federal de Procedimientos Civiles se aplicará, a su vez, supletoriamente a esta Ley, en lo conducente.

El artículo en mención nos indica que será supletoria de otras leyes que se aplican en materia administrativa y de igual forma de está será el Código Federal de Procedimientos Civiles, esta supletoriedad es entendible ya que remontándonos al origen de nuestro derecho encontramos que la madre de todas las ramas, es precisamente el Derecho Civil, esto es por que los Romanos que es de quienes proviene nuestro Derecho, desarrollaron y estudiaron mas ampliamente el Derecho Civil, podría decirse que lo perfeccionaron, luego entonces el Código de Procedimientos Civiles se aplicara de forma supletoria a la presente ley ya que precisamente se trata de una ley de Procedimientos administrativos.

ARTICULO 3°.- Son elementos y requisitos del acto administrativo:

I. Ser expedido por órgano competente, a través de servidor público, y en caso de que dicho órgano fuere colegiado, reúna las formalidades de la ley o decreto para emitirlo;

II. Tener objeto que pueda ser materia del mismo; determinado o determinable; preciso en cuanto a las circunstancias de tiempo y lugar, y previsto por la ley;

III. Cumplir con la finalidad de interés público regulado por las normas en que se concreta, sin que puedan perseguirse otros fines distintos;

IV. Hacer constar por escrito y con la firma autógrafa de la autoridad que lo expida, salvo en aquellos casos en que la ley autorice otra forma de expedición;

V. Estar fundado y motivado;

VI. Se deroga;

VII. Ser expedido sujetándose a las disposiciones relativas al procedimiento administrativo previstas en esta Ley;

VIII. Ser expedido sin que medie error sobre el objeto, causa o motivo, o sobre el fin del acto;

IX. Ser expedido sin que medie dolo o violencia en su emisión;

X. Mencionar el órgano del cual emana;

XI. Se deroga;

XII. Ser expedido sin que medie error respecto a la referencia específica de identificación del expediente, documentos o nombre completo de las personas;

XIII. Ser expedido señalando lugar y fecha de emisión;

XIV. Tratándose de actos administrativos deban notificarse deberá hacerse mención de la oficina en que se encuentra y puede ser consultado el expediente respectivo;

XV. Tratándose de actos administrativos recurribles deberá hacerse mención de los recursos que procedan, y

XVI. Ser expedido decidiendo expresamente todos los puntos propuestos por las partes o establecidos por la ley.

Este artículo nos indica los elementos que debe contener el acto administrativo, y en nuestro concepto se puede entender como "acto administrativo" a toda declaración de voluntad, de la autoridad administrativa en el ejercicio de sus funciones.

Los doctrinarios consideran que el acto administrativo es una base medular de aplicación del Derecho Administrativo y sus principios. Algunas de sus características son las siguientes:

- a) Es un acto jurídico;
- b) Es un derecho público;
- c) Lo emite la administración pública, o algún otro órgano estatal en ejercicio de la función administrativa, y
- d) Persigue, de manera directa o indirecta, mediata o inmediata, el interés público¹²⁵.

ARTICULO 4º. - Los actos administrativos de carácter general, tales como reglamentos, decretos, acuerdos, normas oficiales mexicanas, circulares y formatos, así como los lineamientos, criterios, metodologías, instructivos, directivas, reglas, manuales, disposiciones que tengan por objeto establecer obligaciones específicas cuando no existan condiciones de competencia y cualesquiera de naturaleza análoga a los actos anteriores, que expidan las dependencias y organismos descentralizados de la administración pública federal, deberán publicarse en el Diario Oficial de la Federación para que produzcan efectos jurídicos.

Todos los actos administrativos que emita la autoridad y que sean de carácter general deberán ser publicadas por el Diario Oficial de la Federación para que puedan tener efectos

¹²⁵ MARTÍNEZ, Op Cit., p.2

jurídico es decir que existan en el orden jurídico de nuestro país, según MARTÍNEZ I. MORALES;

"Es el órgano periodístico del estado Federal Mexicano, como atributo de todo acto jurídico de carácter general, cualquier disposición legal (orgánica o materialmente considerada) debe ser publicada en el órgano periodístico gubernamental, se supone que su conocimiento no debe representar ningún problema; no obstante, tal el volumen existente de ordenamientos que es, en realidad, imposible conocerlos, interpretarlos, compilarlos y aplicarlos de manera adecuada"¹²⁶.

ARTICULO 5.- La omisión o irregularidad de los elementos y requisitos exigidos por el Artículo 3 de esta Ley, o por las leyes administrativas de las materias de que se trate, producirán, según sea el caso, nulidad o anulabilidad del acto administrativo.

El artículo nos indica que para el caso de que la autoridad administrativa haga caso omiso de los elementos que debe contener el acto administrativo, indicados en el artículo 3º de la presente ley, estos actos serán nulos o anulables según el caso.

En opinión de MARTÍNEZ I. MORALES:

"Las llamadas nulidades en el derecho administrativo resulta ser un punto complicado en nuestra disciplina, en el hay gran confusión doctrinaria, y legislativa, ya sea por pretender calcar la instituciones del Derecho Civil existentes, o bien por que se desarrollan teorías propias que no son totalmente aceptadas ni resuelven del todo el problema practico.

De entrada indiquemos que las irregularidades son defectos o vicios de un acto administrativo, al carecer de uno de sus elementos o requisitos o ser éstos inadecuados; la ineficacia se refiere a la falta de realización de un acto, es decir, el no producir los efectos para los cuales fue creado"¹²⁷.

ARTICULO 6º.- La omisión o irregularidad de cualquiera de los elementos o requisitos establecidos en las fracciones I a X del artículo 3 de la presente Ley, producirá la nulidad del acto

¹²⁶ Ibidem, p.73

¹²⁷ Ibidem, p. 164 - 165

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

administrativo, la cual será declarada por el superior jerárquico de la autoridad que lo haya emitido, salvo que el acto impugnado provenga del titular de una dependencia, en cuyo caso la nulidad será declarada por el mismo el acto administrativo que se declare jurídicamente nulo será inválido; no se presumirá legítimo ni ejecutable; será subsanable, sin perjuicio de que pueda expedirse un nuevo acto. Los particulares no tendrán obligación de cumplirlo y los servidores públicos deberán hacer constar su oposición a ejecutar el acto, fundando y motivando tal negativa. La declaración de nulidad producirá efectos retroactivos.

En caso de que el acto se hubiera consumado, o bien, sea imposible de hecho o de derecho retrotraer sus efectos, sólo dará lugar a la responsabilidad del servidor público que la hubiere emitido u ordenado.

El artículo en comento nos indica que si al acto administrativo omitiera alguno de los siguientes elementos o bien fueran irregulares, estos actos serían nulos por el superior jerárquico de la autoridad que los emitió o bien por el propio promovente si este fuera un superior Jerárquico, en los siguientes casos:

- a) No sea expedido por órgano competente, a través de servidor público, y en caso de que dicho órgano fuere colegiado, reúna las formalidades de la ley o decreto para emitirlo;
- b) Debe tener objeto que pueda ser materia del mismo; determinado o determinable; preciso en cuanto a las circunstancias de tiempo y lugar, y previsto por la ley;
- c) Cumplir con la finalidad de interés público regulado por las normas en que se concreta, sin que puedan perseguirse otros fines distintos;
- d) Hacer constar por escrito y con la firma autógrafa de la autoridad que lo expida, salvo en aquellos casos en que la ley autorice otra forma de expedición;
- e) Estar fundado y motivado;
- f) Ser expedido sujetándose a las disposiciones relativas al procedimiento administrativo previstas en esta Ley;
- g) Ser expedido sin que medie error sobre el objeto, causa o motivo, o sobre el fin del acto;

- h) Ser expedido sin que medie dolo o violencia en su emisión;
- i) Mencionar el órgano del cual emana;

ARTICULO 7º .- La omisión o irregularidad en los elementos y requisitos señalados en las Fracciones XII a XVI del Artículo 3 de esta Ley, producirá la anulabilidad del acto administrativo.

El acto declarado anulable se considerará válido; gozará de presunción de legitimidad y ejecutividad; y será subsanable por los órganos administrativos mediante el pleno cumplimiento de los requisitos exigidos por el ordenamiento jurídico para la plena validez y eficacia del acto. Tanto los servidores públicos como los particulares tendrán obligación de cumplirlo.

El saneamiento del acto anulable producirá efectos retroactivos y el acto se considerará como si siempre hubiere sido válido.

El artículo 7º nos indica que si al acto administrativo omitiera alguno de los siguientes elementos:

- a) Ser expedido sin que medie error respecto a la referencia específica de identificación del expediente, documentos o nombre completo de las personas;
- b) Ser expedido señalando lugar y fecha de emisión;
- c) Tratándose de actos administrativos deban notificarse deberá hacerse mención de la oficina en que se encuentra y puede ser consultado el expediente respectivo;
- d) Tratándose de actos administrativos recurribles deberá hacerse mención de los recursos que procedan, y
- e) Ser expedido decidiendo expresamente todos los puntos propuestos por las partes o establecidos por la ley.

O bien fueran irregulares, dichos actos serán anulables esto es los actos administrativos se considerarán válidos; gozará de presunción de legitimidad y ejecutividad; y será subsanable por los órganos administrativos mediante el pleno cumplimiento de los requisitos exigidos por el ordenamiento jurídico para la plena validez y eficacia del acto.

Para aclarar lo establecido por el artículo 6º y 7º, agregamos el presente comentario:

"En el Derecho Administrativo actualmente se habla, mas que de nulidades, de actos irregulares y de ineficacias. Un acto es irregular cuando no ha sido elaborado conforme a las regla correspondientes; o sea, son defectuosos uno o mas de sus elementos o requisitos.

El acto administrativo que padece una irregularidades no debe producir sus efectos, hasta que tal irregularidad sea corregida , si ello es legalmente posible, ya que podría tratarse de un defecto que por su naturaleza o por disposición de la ley tal irregularidad sea insubsanable y, en tal caso, la ineficacia será total.

Se ha afirmado que los actos administrativos gozan de una presunción de legalidad, sostener lo contrario haría inoperante la actividad del poder público; por tanto, es el gobernado quien debe impugnar los actos irregulares.

La autoridad que emitió el acto irregular o su superior jerárquico, en atención al derecho de petición o por virtud del poder de revisión, pueden declarar que un acto es ineficaz y que procede su anulación o su modificación"¹²⁸.

ARTICULO 8.- El acto administrativo será válido hasta en tanto su invalidez no haya sido declarada por autoridad administrativa o jurisdiccional, según sea el caso.

A pesar de reconocer la necesidad de hacer el acto nulo o anulable nos indica la presente ley que es necesario que sea declarado por la autoridad administrativa o jurisdiccional correspondiente.

ARTICULO 9º .- El acto administrativo válido será eficaz y exigible a partir de que surta efectos la notificación legalmente efectuada.

Se exceptúa de lo dispuesto en el párrafo anterior, el acto administrativo por el cual se otorgue un beneficio al particular, caso en el cual su cumplimiento será exigible por éste al órgano administrativo que lo emitió desde la fecha en que se dictó o aquella que tenga señalada para iniciar su vigencia; así como los casos en virtud de los cuales se realicen actos de inspección, investigación o vigilancia conforme a las disposiciones de ésta u otras leyes, los

¹²⁸ Ibidem, p. 146 - 147

cuales son exigibles a partir de la fecha en que la Administración Pública Federal los efectúe.

Aquí existe cierta ventaja por parte de las autoridades administrativas, ya que nos indican que si el acto administrativo es válido, podrá ser exigible a partir de que surta efectos la notificación; sin embargo si el acto administrativo otorga un beneficio al gobernado y este tiene que ser cumplido por algún órgano administrativo este será exigible desde la fecha en que se dicto o aquella que tenga señalada para iniciar su vigencia. Los casos en virtud de los cuales se realicen actos de inspección, investigación o vigilancia conforme a las disposiciones de ésta u otras leyes, los cuales son exigibles a partir de la fecha en que la Administración Pública Federal los efectúe.

ARTICULO 10.- Si el acto administrativo requiere aprobación de órganos o autoridades distintos del que lo emita, de conformidad a las disposiciones legales aplicables, no tendrá eficacia sino hasta en tanto aquélla se produzca.

Si el acto administrativo dictado por alguna autoridad requiere de alguna aprobación este no será válido hasta que no se otorgue dicha autorización. Situación con la que estamos de acuerdo por que hay que respetar la jerarquización de las autoridades y sus funciones.

ARTICULO 11.- El acto administrativo de carácter individual se extingue de pleno derecho, por las siguientes causas:

I. Cumplimiento de su finalidad;

II. Expiración del plazo;

III. Cuando la formación del acto administrativo esté sujeto a una condición o término suspensivo y éste no se realiza dentro del plazo señalado en el propio acto;

IV. Acaecimiento de una condición resolutoria;

V. Renuncia del interesado, cuando el acto hubiere sido dictado en exclusivo beneficio de éste y no sea en perjuicio del interés público; y

VI. Por revocación, cuando así lo exija el interés público, de acuerdo con la ley de la materia.

El artículo en comento nos habla de las causas por la que se extingue un acto

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

administrativo y las condiciones que tiene que presentarse.

Pudiéndose considerar según los estudiosos del Derecho como Ignacio Martínez Morales, Andrés Serra Rojas, entre otros que los actos administrativos se extinguen o agotan sus efectos por medios normales y medios anormales los cuales son los siguientes:

- a) Medios Normales de extinción o agotamiento del acto administrativo: son el cumplimiento y la ejecución forzosa. Con el concurso de uno u otro de esos medios, y en virtud o de la presunción de legalidad, el acto surtirá todos sus efectos frente al gobernado, la administración y ante terceros. Los medios normales de extinción pueden estar sujetos a la realización de cierta formalidad como lo es la publicación, notificación, etc, o suspendidos por decisión jurisdiccional o por tramitarse un recurso ante la propia administración, y
- b) Medios anormales de extinción de los actos administrativos que son: la caducidad, el término, la condición, la renuncia de derechos, la falta de algún elemento o requisito del acto (irregularidades), la resolución a un recurso administrativo, la sentencia de tribunal administrativo y el fallo favorable al particular en juicio de amparo.

ARTICULO 12.- Las disposiciones de este Título son aplicables a la actuación de los particulares ante la Administración Pública Federal, así como a los actos a través de los cuales se desenvuelve la función administrativa.

Se indica que todo lo referente a el titulo en comento tiene que el propósito de regular las relaciones que surgen entre particulares y autoridades de la Administración Publica Federal y sus actos.

ARTICULO 13.- La actuación administrativa en el procedimiento se desarrollará con arreglo a los principios de economía, celeridad, eficacia, legalidad, publicidad y buena fe.

Nos indica que en el procedimiento administrativo la autoridad deberá actuar conforme a los principios de economía, celeridad, eficacia, Legalidad, publicidad y buena fe. Principios que ya han sido analizados en el presente trabajo on el capitulo I "conceptos juridicos fundamentales", 1.9 Procedimiento administrativo (ver página 20 a la 24).

ARTICULO 14.- El procedimiento administrativo podrá iniciarse de oficio o a petición de parte interesada.

Esto es que la autoridad podrá iniciar el procedimiento administrativo o podrá hacerlo el particular interesado en la prosecución de este.

ARTICULO 15.- La Administración Pública Federal no podrá exigir más formalidades que las expresamente previstas en la ley.

Las promociones deberán hacerse por escrito en el que se precisará el nombre, denominación o razón social de quién o quiénes promuevan, en su caso de su representante legal, domicilio para recibir notificaciones, así como nombre de la persona o personas autorizadas para recibirlas, la petición que se formula, los hechos o razones que dan motivo a la petición, el órgano administrativo a que se dirigen y lugar y fecha de su emisión. El escrito deberá estar firmado por el interesado o su representante legal, a menos que no sepa o no pueda firmar, caso en el cual, se imprimirá su huella digital.

El promovente deberá adjuntar a su escrito los documentos que acrediten su personalidad, así como los que en cada caso sean requeridos en los ordenamientos respectivos.

Lo anterior señala los requisitos que deberá cumplir el particular o autoridad que pretendan iniciar algún procedimiento administrativo, tomando en cuenta lo ya señalado por la materia Civil en la mayoría de sus casos.

ARTICULO 15 A.- D.O.F. 19 DE ABRIL DEL 2000 Salvo que en otra disposición legal o administrativa de carácter general se disponga otra cosa respecto de algún trámite:

I. Los trámites deberán presentarse solamente en original, y sus anexos, en copia simple, en un tanto. Si el interesado requiere que se

le acuse recibo, deberá adjuntar una copia para ese efecto;

II. Todo documento original puede presentarse en copia certificada y éstos podrán acompañarse de copia simple, para cotejo, caso en el que se regresará al interesado el documento cotejado;

III. En vez de entregar copia de los permisos, registros, licencias y, en general, de cualquier documento expedido por la dependencia u organismo descentralizado de la administración pública federal ante la que realicen el trámite, los interesados podrán señalar los datos de identificación de dichos documentos, y

IV. Excepto cuando un procedimiento se tenga que dar vista a terceros, los interesados no estarán obligados a proporcionar datos o entregar juegos adicionales de documentos entregados previamente a la dependencia u organismo descentralizado de la administración pública federal ante la que realicen el trámite correspondiente, siempre y cuando señalen los datos de identificación del escrito en el que se citaron o con el que se acompañaron y el nuevo trámite lo realicen ante la propia dependencia u organismo descentralizado, aun y cuando lo hagan ante una unidad administrativa diversa, incluso si se trata de un órgano administrativo desconcentrado.

Este artículo en nuestra opinión es un anexo a los requisitos ya establecidos en el artículo anterior situación que es muy aplaudible ya que se ve con mayor precisión las formas y requisitos con los que se debe contar ante de iniciar el procedimiento administrativo.

ARTICULO 16.- La Administración Pública Federal, en sus relaciones con los particulares, tendrá las siguientes obligaciones:

I. Solicitar la comparecencia de éstos, sólo cuando así esté previsto en la ley, previa citación en la que se hará constar expresamente el lugar, fecha, hora y objeto de la comparecencia, así como los efectos de no atenderla;

II. Requerir informes, documentos y otros datos durante la realización de visitas de verificación, sólo en aquellos casos previstos en ésta u otras leyes;

III. Hacer del conocimiento de éstos, en cualquier momento, del estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan interés jurídico, y a proporcionar copia de los documentos contenidos en ellos;

IV. Hacer constar en las copias de los documentos que se presenten junto con los originales, la presentación de los mismos;

V. Admitir las pruebas permitidas por la ley y recibir alegatos, los que deberán ser tomados en cuenta por el órgano competente al dictar resolución;

VI. Abstenerse de requerir documentos o solicitar información que

no sean exigidos por las normas aplicables al procedimiento, o que ya se encuentren en el expediente que se está tramitando;

VII. Proporcionar información y orientar acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones legales vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar;

VIII. Permitir el acceso a sus registros y archivos en los términos previstos en ésta u otras leyes;

IX. Tratar con respeto a los particulares y a facilitar el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones; y

X. Dictar resolución expresa sobre cuantas peticiones le formulen; así como en los procedimientos iniciados de oficio, cuya instrucción y resolución afecte a terceros, debiendo dictarla dentro del plazo fijado por la ley.

Establece de manera muy clara y precisa las obligaciones de las autoridades de la Administración Pública Federal para con el particular o promovente en el procedimiento administrativo del que la autoridad este conociendo.

ARTICULO 17.- Salvo que en otra disposición legal o administrativa de carácter general se establezca otro plazo, no podrá exceder de tres meses el tiempo para que la dependencia u organismo descentralizado resuelva lo que corresponda. Transcurrido el plazo aplicable, se entenderán las resoluciones en sentido negativo al promovente, a menos que en otra disposición legal o administrativa de carácter general se prevea lo contrario. A petición del interesado, se deberá expedir constancia de tal circunstancia dentro de los dos días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud respectiva ante quien deba resolver; igual constancia deberá expedirse cuando otras disposiciones prevean que transcurrido el plazo aplicable la resolución deba entenderse en sentido positivo.

En el caso de que se recurra la negativa por falta de resolución, y ésta a su vez no se resuelva dentro del mismo término, se entenderá confirmada en sentido negativo.

Se establece un termino de 3 meses para que la autoridad resuelva sobre el asunto, y prevé que para el caso de que no lo haga se tiene que entender como una resolución negativa, por lo que si el interesado requiere constancia de que es así, tendrá que pedirla y dentro de 2 días se le tendrá que otorgar, de no ser así, se entiende la petición de otorgamiento de constancia en sentido positivo por lo que deberá de ser expedida.

Además de ser confuso el presente artículo en nuestra opinión también lo es injusto ya que aunque se sabe que las autoridades dependientes de la Administración Pública Federal tienen una excesiva carga de trabajo también lo es que el promovente del procedimiento administrativo ya sea en recurso, o cualquier medio de impugnación, lo hizo por necesidad de justicia y no es entendible que si la autoridad ante la que se está ventilando su asunto decide no notificar la resolución, se entienda que no fue favorable, y la pregunta sería ¿y ahora que hace el gobernado con su problema? Sabemos que la respuesta sería exigir, reclamar, involucrarse más, etc, pero nos hemos puesto a pensar cuanto dinero, tiempo y esfuerzo cuesta todo esto al particular por ejemplo, creo que esta es una pregunta que los legisladores y autoridades deben hacerse si es que quieren una eficacia en sus resoluciones administrativas y administración de justicia.

ARTICULO 17 A.- Cuando los escritos que presenten los interesados no contengan los datos o no cumplan con los requisitos aplicables, la dependencia u organismo descentralizado correspondiente deberá prevenir a los interesados, por escrito y por una sola vez, para que subsanen la omisión dentro del término que establezca la dependencia u organismo descentralizado, el cual no podrá ser menor de cinco días hábiles contados a partir de que haya surtido efectos la notificación; transcurrido el plazo correspondiente sin desahogar la prevención, se desechará el trámite.

Salvo que en una disposición de carácter general se disponga otro plazo, la prevención de información faltante deberá hacerse dentro del primer tercio del plazo de respuesta o, de no requerirse resolución alguna, dentro de los diez días hábiles siguientes a la presentación del escrito correspondiente. La fracción de día que en su caso resulte de la división del plazo de respuesta se computará como un día completo. En caso de que la resolución del trámite sea inmediata, la prevención de información faltante también deberá hacerse de manera inmediata a la presentación del escrito respectivo.

De no realizarse la prevención mencionada en el párrafo anterior dentro del plazo aplicable, no se podrá desechar el trámite argumentando que está incompleto. En el supuesto de que el requerimiento de información se haga en tiempo, el plazo para que la dependencia correspondiente resuelva el trámite se suspenderá y se reanudará a partir del día hábil inmediato siguiente a aquel en el que el interesado conteste.

Es un artículo muy confuso, al pretender ser tan preciso que genera una incertidumbre en su interpretación sometiéndonos a una serie de cálculos aritméticos innecesarios, basta con que fuera más tajante y expresará que el promovente tiene un plazo de 5 días como máximo para subsanar la prevención que por obligación deberá hacerle la autoridad si es el caso de que le llegara a faltar algún requisito o forma a su promoción.

ARTICULO 17 -B.- D.O.F. 24 DE DICIEMBRE DE 1996

Salvo disposición expresa en contrario, los plazos para que la autoridad conteste empezarán a correr al día hábil inmediato siguiente a la presentación del escrito correspondiente.

Es un artículo importante ya que se establece que los plazos para que la autoridad conteste serán a partir del día siguiente hábil a la presentación del escrito del promovente, lo que beneficia al particular ya que indica los términos para que se le responda su petición.

ARTICULO 18.- El procedimiento administrativo continuará de oficio, sin perjuicio del impulso que puedan darle los interesados. En caso de corresponderles a estos últimos y no lo hicieren, operará la caducidad en los términos previstos en esta Ley.

Este precepto nos indica que en materia administrativa no es necesario el impulso procesal como en materia civil, pero si es el asunto requiere que los interesados lo hagan y no lo hicieren operará la caducidad. De no ser así el procedimiento administrativo continuará de oficio.

Se debe entender como caducidad, la medida de sanción procesal que establecen las autoridades administrativas o jurisdiccionales por falta de intereses en las partes lo que provoca que caduque su acción es decir su derecho para hacerlo valer frente a las autoridades competentes.

ARTICULO 19.- Los promoventes con capacidad de ejercicio podrán actuar por sí o por medio de representante o apoderado.

La representación de las personas físicas o morales ante la Administración Pública Federal para formular solicitudes,

participar en el procedimiento administrativo, interponer recursos, desistirse y renunciar a derechos, deberá acreditarse mediante instrumento público, y en el caso de personas físicas, también mediante carta poder firmada ante dos testigos y ratificadas las firmas del otorgante y testigos ante las propias autoridades o fedatario público, o declaración en comparecencia personal del interesado.

Sin perjuicio de lo anterior, el interesado o su representante legal mediante escrito firmado podrá autorizar a la persona o personas que estime pertinente para oír y recibir notificaciones, realizar trámites, gestiones y comparecencias que fueren necesarios para la tramitación de tal procedimiento, incluyendo la interposición de recursos administrativos.

Este artículo otorga a las partes la posibilidad de ser representados, si se trata de persona física deberán requisitar una carta poder firmada ante dos testigos y ratificadas las firmas de todos los que ahí intervienen con las propias autoridades, notarios públicos o con que el que otorga haga una comparecencia personal ante la autoridad que conoce del asunto y autorice a su poderdante, mientras que para las personas morales siempre es necesaria la acreditación de personalidad con testimonio público otorgado por fedatario (notario y en algunos casos corredor público).

ARTICULO 20.- Cuando en una solicitud, escrito o comunicación fungieren varios interesados, las actuaciones a que den lugar se efectuarán con el representante común o interesado que expresamente hayan señalado y, en su defecto, con el que figure en primer término.

Nos indica que si se trata de un tramite, procedimiento o juicio colectivo, es necesario que exista un representante común de todos los interesados, o bien si no se designa este, la autoridad se entenderá en las actuaciones que den lugar con el primero que aparezca en la solicitud, escrito o comunicación.

ARTICULO 21.- Todo servidor público estará impedido para intervenir o conocer de un procedimiento administrativo cuando:

I. Tenga interés directo o indirecto en el asunto de que se trate o en otro semejante, cuya resolución pudiera influir en la de aquél; sea administrador de sociedad o entidad interesada, o tenga litigio

pendiente con algún interesado;

II. Tengan interés su cónyuge, sus parientes consanguíneos en línea recta sin limitación de grados, colaterales dentro del cuarto grado o los afines dentro del segundo;

III. Hubiere parentesco de consanguinidad dentro del cuarto grado o de afinidad dentro del segundo, con cualquiera de los interesados, con los administradores de entidades o sociedades interesadas o con los asesores, representantes legales o mandatarios que intervengan en el procedimiento;

IV. Exista amistad o enemistad manifiesta que se hagan patentes mediante hechos o actitudes evidentes del servidor público que la demuestre objetivamente o con alguna de las personas mencionadas en el apartado anterior;

V. Intervenga como perito o como testigo en el asunto de que se trata;

VI. Tenga relación de servicio, sea cual fuera su naturaleza, con las personas físicas o morales interesadas directamente en el asunto; y

VII. Por cualquier otra causa prevista en ley.

El artículo en comento nos habla de los "impedimentos" de los servidores públicos para conocer de los asuntos, entendiéndose como impedimento en el ámbito procesal los obstáculos, dificultades, estorbos, que hacen que se entorpezca el trabajo y la imparcialidad de los jueces, autoridades, o servidores públicos.

ARTICULO 22.- El servidor público que se encuentre en alguna de las circunstancias señaladas en el artículo anterior, tan pronto tenga conocimiento de la misma, se excusará de intervenir en el procedimiento y lo comunicará a su superior inmediato, quien resolverá lo conducente dentro de los tres días siguientes.

Cuando hubiere otro servidor público con competencia, el superior jerárquico turnará el asunto a éste; en su defecto, dispondrá que el servidor público que se hubiere excusado resuelva, bajo la supervisión de su superior jerárquico.

Se refiere a la obligación que tiene los servidores públicos de que al saberse impedidos para intervenir en un procedimiento administrativo, de acuerdo a las condiciones y circunstancias señalada en el artículo anterior, deberá excusarse de manera inmediata lo que significa que el servidor público exprese sus motivos, con las que cuente para no intervenir en

el procedimiento administrativo.

ARTICULO 23.- La intervención del servidor público en el que concurra cualquiera de los impedimentos a que se refiere el Artículo 21 de esta Ley, no implicará necesariamente la invalidez de los actos administrativos en que haya intervenido, pero dará lugar a responsabilidad administrativa.

El artículo en comento nos indica que si algún servidor público interviene en el procedimiento administrativo pero está impedido, esto dará lugar a responsabilidad administrativa pero no necesariamente los actos administrativos sean inválidos entendiéndose como responsabilidad administrativa : a aquellas sanciones impuestas a los servidores públicos o autoridades administrativas por incurrir en faltas dentro de sus funciones.

ARTICULO 24.- El superior jerárquico cuando tenga conocimiento de que alguno de sus subalternos se encuentra en alguna de las causales de impedimento a que se refiere el Artículo 21 de la presente Ley, ordenará que se inhiba de todo conocimiento.

Si el superior jerárquico de algún servidor público tiene conocimiento que está impedido para conocer del procedimiento administrativo, deberá inmediatamente ordenar que se abstenga de conocer el asunto.

ARTICULO 25.- Cuando el servidor público no se inhibiere a pesar de existir alguno de los impedimentos expresados, en cualquier momento de la tramitación del procedimiento, el interesado podrá promover la recusación.

Si el servidor público no se abstiene de conocer el asunto por que está impedido, el interesado podrá promover la recusación, entendiéndose esta como: aquella petición que hace alguna de las partes, al juez, secretario, arbitro, perito, autoridad administrativa, etc, para que estos dejen de conocer el asunto por que existe un impedimento legal para ello.

ARTICULO 26.- La recusación se planteará por escrito ante el superior jerárquico del recusado, expresando la causa o causas en que se funda, acompañando al mismo las pruebas pertinentes.

Al día siguiente de integrado el expediente con la documentación a que se refiere el párrafo anterior, el recusado manifestará lo que considere pertinente. El superior resolverá en el plazo de tres días, lo procedente.

A falta de informe rendido por el recusado, se tendrá por cierto el impedimento interpuesto.

Nos indica los requisitos formales para que el interesado plantee la recusación, se presenta ante el superior jerárquico del recusado y este tendrá que resolver en tres días, el recusado tendrá que presentar un informe con lo pertinente al asunto, si no es así se tendrá por cierto el impedimento interpuesto

ARTICULO 27.- Contra las resoluciones adoptadas en materia de impedimentos, excusas y recusaciones no cabrá recurso, sin perjuicio de la posibilidad de alegar la recusación al interponer el recurso que proceda contra la resolución que dé por concluido el procedimiento.

Las resoluciones que determinen los superiores jerárquicos en contra de impedimentos, excusas y recusaciones no hay posibilidad para las partes de interponer un recurso. Principio que en nuestra opinión es muy amplio ya que se pudieran ver beneficiadas no solo las parte sino los servidores públicos que conozcan del procedimiento administrativo sin que la resolución de estos fuera imparcial, lo único que nos queda en este caso es confiar en nuestra justicia administrativa.

ARTICULO 28.- Las actuaciones y diligencias administrativas se practicarán en días y horas hábiles.

En los plazos fijados en días no se contarán los inhábiles, salvo disposición en contrario. No se considerarán días hábiles: los sábados, los domingos, el 1o. de enero; 5 de febrero; 21 de marzo; 1o. de mayo; 5 de mayo; 1o. y 16 de septiembre; 20 de noviembre; 1o. de diciembre de cada seis años, cuando corresponda a la transmisión del Poder Ejecutivo Federal, y el 25 de diciembre, así como los días en que tengan vacaciones generales las autoridades competentes o aquellos en que se suspendan las labores, los que se harán del conocimiento público mediante acuerdo del titular de la

Dependencia respectiva, que se publicará en el Diario Oficial de la Federación.

Los términos podrán suspenderse por causa de fuerza mayor o caso fortuito, debidamente fundada y motivada por la autoridad competente.

La autoridad podrá, de oficio o a petición de parte interesada, habilitar días inhábiles, cuando así lo requiera el asunto.

El artículo en comento nos detalla los días y horas que se consideran para efectos de esta ley como hábiles, complementando los días inhábiles que nos señala la Ley Federal del Trabajo, pero deja la posibilidad de habilitar días si el asunto así lo requiere.

ARTICULO 29.- En los plazos establecidos por periodos se computarán todos los días; cuando se fijen por mes o por año se entenderá que el plazo concluye el mismo número de día del mes o año de calendario que corresponda, respectivamente; cuando no exista el mismo número de día en el mes de calendario correspondiente, el término será el primer día hábil del siguiente mes de calendario.

Si el último día del plazo o la fecha determinada son inhábiles o las oficinas ante las que se vaya a hacer el trámite permanecen cerradas durante el horario normal de labores, se prorrogará el plazo hasta el siguiente día hábil.

Cuando el último día del plazo sea inhábil, se entenderá prorrogado hasta el día siguiente hábil.

Este artículo no indica que si los plazos durante algún procedimiento se establecen por periodos estos se entenderán contando sábados, domingos o días festivos, pero si se hace por mes o por año, este concluye en el mismo número de día del mes o año de calendario siguiente por ejemplo si estamos en marzo 30 y se establece el plazo de un mes este vence el 30 de abril, pero si no existe el mismo número de día será el primer día hábil del siguiente mes de calendario, esto es el plazo se señala en un mes a partir del 31 de enero, como no existe 31 de febrero se entenderá que será el primero de marzo siempre y cuando este sea hábil, si los días en que vence el plazo son inhábiles o el horario, se pasara el plazo hasta el día siguiente hábil, si el ultimo día para dar cumplimiento al plazo es inhábil, se pasara a su cumplimiento el siguiente día hábil. Si observamos en el primer párrafo del artículo en comento existe una contradicción, ya que se establece que se contarán todos los días del plazo, lo que nos lleva a

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

pensar que no importa si estos son días hábiles o inhábiles, sin embargo en los últimos dos párrafos se hacen las aclaraciones pertinentes en cuanto a días y horas hábiles.

ARTICULO 30.- Las diligencias o actuaciones del procedimiento administrativo se efectuarán conforme a los horarios que cada dependencia o entidad de la Administración Pública Federal previamente establezca y publique en el Diario Oficial de la Federación, y en su defecto, las comprendidas entre las 8:00 y las 18:00 horas. Una diligencia iniciada en horas hábiles podrá concluirse en hora inhábil sin afectar su validez.

Las autoridades administrativas, en caso de urgencia o de existir causa justificada, podrán habilitar horas inhábiles cuando la persona con quien se vaya a practicar la diligencia realice actividades objeto de investigación en tales horas.

Aquí se nos indica que se considera como horas hábiles, y establece la obligación de que las diligencias que se tengan que realizar serán en un horario de 8 de la mañana a 8 de la noche pero no importa si estas concluyen mas tarde, siempre y cuando se inicien en horas hábiles. De igual forma otorga la facultad para que las autoridades administrativas habiliten horas si el caso lo requiere.

ARTICULO 31.- Sin perjuicio de lo establecido en otras leyes administrativas, la Administración Pública Federal, de oficio o a petición de parte interesada, podrá ampliar los términos y plazos establecidos, sin que dicha ampliación exceda en ningún caso de la mitad del plazo previsto originalmente, cuando así lo exija el asunto y no se perjudiquen los derechos de los interesados o de terceros

Nos indica que las autoridades administrativas pertenecientes a la Administración Publica Federal, a petición de la parte interesada o de oficio, podrá ampliar los términos o plazo sin que dicha ampliación exceda de la mitad del plazo previsto originalmente si existe la necesidad en el asunto y sin que esto afecte los derechos de los interesados o de terceros, esto es que si el plazo establecido es de 3 meses este no podrá ser ampliado por mas de mes y medio.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

ARTICULO 32.- Para efectos de las notificaciones, citaciones, emplazamientos, requerimientos, visitas e informes, a falta de términos o plazos establecidos en las leyes administrativas para la realización de trámites, aquéllos no excederán de diez días. El órgano administrativo deberá hacer del conocimiento del interesado dicho plazo.

Nos indica que el termino para hacer notificaciones, citaciones emplazamientos, requerimientos, visitas e informes será de 10 días si es que no se establece dentro de otras leyes administrativas plazo alguno, teniéndose que hacer del conocimiento del interesado el plazo.

ARTICULO 33.- Los interesados en un procedimiento administrativo tendrán derecho de conocer, en cualquier momento, el estado de su tramitación, recabando la oportuna información en las oficinas correspondientes, salvo cuando contengan información sobre la defensa y seguridad nacional, sean relativos a materias protegidas por el secreto comercial o industrial, en los que el interesado no sea titular o causahabiente, o se trate de asuntos en que exista disposición legal que lo prohíba.

Este artículo otorga el derecho a las partes interesadas de conocer como va su asunto en cualquier momento de la tramitación o estado procesal, con la excepción de que exista información sobre defensa y seguridad nacional, secretos comerciales o industriales, o no sea parte, este derecho cabe recordar que se genera por constitución y es precisamente el derecho de garantía de audiencia del gobernado.

ARTICULO 34.- Los interesados podrán solicitar les sea expedida a su costa, copia certificada de los documentos contenidos en el expediente administrativo en el que se actúa, salvo en los casos a que se refiere el artículo anterior.

Otorga el derecho de que las parte soliciten copia certificadas de todo lo actuado en su expediente a su consta, teniendo que pagar este derecho en las cajas de la Tesorería del Gobierno del Distrito Federal, únicamente se le podrán negar dichas copias si existe algún impedimento de los mencionados en el artículo anterior.

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

ARTICULO 35.- Las notificaciones, citatorios, emplazamientos, requerimientos, solicitud de informes o documentos y las resoluciones administrativas definitivas podrán realizarse:

I. Personalmente con quien deba entenderse la diligencia, en el domicilio del interesado;

II. Mediante oficio entregado por mensajero o correo certificado, con acuse de recibo. También podrá realizarse mediante telefax, medios de comunicación electrónica o cualquier otro medio, cuando así lo haya aceptado expresamente el promovente y siempre que pueda comprobarse fehacientemente la recepción de los mismos, y

III. Por edicto, cuando se desconozca el domicilio del interesado o en su caso de que la persona a quien deba notificarse haya desaparecido, se ignore su domicilio o se encuentre en el extranjero sin haber dejado representante legal.

Tratándose de actos distintos a los señalados anteriormente, las notificaciones podrán realizarse por correo ordinario, mensajería, telegrama o, previa solicitud por escrito del interesado, a través de telefax, medios de comunicación electrónica u otro medio similar.

Salvo cuando exista impedimento jurídico para hacerlo, la resolución administrativa definitiva deberá notificarse al interesado por medio de correo certificado o mensajería, en ambos casos con acuse de recibo, siempre y cuando los solicitantes hayan adjuntado al promover el trámite el comprobante de pago del servicio respectivo.

Nos indica las formas en que podrán llevarse a cabo, las notificaciones, citatorios, emplazamientos, requerimientos, solicitud de informes o documentos y las resoluciones administrativas definitivas, observando que ya se consideran como formas idóneas los avances tecnológicos como lo es el Internet y el fax, se debe entender como edicto a : la publicación ordenada por alguna autoridad de alguna resolución, notificación, citatorio, emplazamiento, requerimiento, etc, para hacerla del conocimiento de la partes.

ARTICULO 36.- Las notificaciones personales se harán en el domicilio del interesado o en el último domicilio que la persona a quien se deba notificar haya señalado ante los órganos administrativos en el procedimiento administrativo de que se trate. En todo caso, el notificador deberá cerciorarse del domicilio del interesado y deberá entregar copia del acto que se notifique y señalar

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

la fecha y hora en que la notificación se efectúa, recabando el nombre y firma de la persona con quien se entienda la diligencia.

Si ésta se niega, se hará constar en el acta de notificación, sin que ello afecte su validez.

Las notificaciones personales, se entenderán con la persona que deba ser notificada o su representante legal; a falta de ambos, el notificador dejará citatorio con cualquier persona que se encuentre en el domicilio, para que el interesado espere a una hora fija del día hábil siguiente. Si el domicilio se encontrare cerrado, el citatorio se dejará con el vecino más inmediato.

Si la persona a quien haya de notificarse no atendiere el citatorio, la notificación se entenderá con cualquier persona que se encuentre en el domicilio en que se realice la diligencia y, de negarse ésta a recibirla o en su caso de encontrarse cerrado el domicilio, se realizará por instructivo que se fijará en un lugar visible del domicilio.

De las diligencias en que conste la notificación, el notificador tomará razón por escrito.

Cuando las leyes respectivas así lo determinen, y se desconozca el domicilio de los titulares de los derechos afectados, tendrá efectos de notificación personal la segunda publicación del acto respectivo en el Diario Oficial de la Federación.

Nos indica las formas en que deberán hacerse las notificaciones personales, y los requisitos que se deben cumplir para que sea valido el acto.

ARTICULO 37.- Las notificaciones por edictos se realizarán haciendo publicaciones que contendrán un resumen de las resoluciones por notificar. Dichas publicaciones deberán efectuarse por tres días consecutivos en el Diario Oficial de la Federación y en uno de los periódicos diarios de mayor circulación en el territorio nacional.

Establece los requisitos de las notificaciones por edictos para que estos sean validos.

ARTICULO 38.- Las notificaciones personales surtirán sus efectos el día en que hubieren sido realizadas. Los plazos empezarán a correr a partir del día siguiente a aquel en que haya surtido efectos la notificación.

Se tendrá como fecha de notificación por correo certificado la que

conste en el acuse de recibo.

En las notificaciones por edictos se tendrá como fecha de notificación la de la última publicación en el Diario Oficial de la Federación y en uno de los periódicos diarios de mayor circulación en el territorio nacional.

Nos indica los términos en los que surten efectos las notificaciones según la forma en que fueron hechas, esto significa que nos otorga el tiempo a partir del cual se pueden computar los términos o plazos otorgados al interesado.

ARTICULO 39.- Toda notificación deberá efectuarse en el plazo máximo de diez días, a partir de la emisión de la resolución o acto que se notifique, y deberá contener el texto íntegro del acto, así como el fundamento legal en que se apoye con la indicación si es o no definitivo en la vía administrativa, y en su caso, la expresión del recurso administrativo que contra la misma proceda, órgano ante el cual hubiera de presentarse y plazo para su interposición.

Este artículo se relaciona con lo ya comentado con el artículo 32 referente a los 10 días de plazo máximo para que estas diligencias se practiquen, así mismo da las formas y requisitos que se deben cumplir para que se considere legalmente hecha la notificación.

ARTICULO 40.- Las notificaciones irregularmente practicadas surtirán efectos a partir de la fecha en que se haga la manifestación expresa por el interesado o su representante legal de conocer su contenido o se interponga el recurso correspondiente.

Este artículo previene la posibilidad de que las notificaciones sean mal prácticas, o hechas de manera irregular por lo que otorga el derecho a las partes de que estas surtan efectos a partir de la fecha en que se manifieste esta situación o se interponga el recurso que corresponda.

ARTICULO 41.- El afectado podrá impugnar los actos administrativos recurribles que no hayan sido notificados o no se hubieren apegado a lo dispuesto en esta ley, conforme a las siguientes reglas:

I. Si el particular afirma conocer el acto administrativo materia de la notificación, la impugnación contra la misma se hará valer mediante

la interposición del recurso administrativo correspondiente, en el que manifestará la fecha en que lo conoció;

En caso de que también impugna el acto administrativo, los agravios se expresarán en el citado recurso, conjuntamente con los que se acumulen contra la notificación;

II. Si el particular niega conocer el acto, manifestará tal desconocimiento interponiendo el recurso administrativo correspondiente ante la autoridad competente para notificar dicho acto. La citada autoridad le dará a conocer el acto junto con la notificación que del mismo se hubiere practicado, para lo cual el particular señalará en el escrito del propio recurso, el domicilio en el que se le deba dar a conocer y el nombre de la persona autorizada para recibirlo, en su caso. Si no se señalare domicilio, la autoridad dará a conocer el acto mediante notificación por edictos; si no se señalare persona autorizada, se hará mediante notificación personal.

El particular tendrá un plazo de quince días a partir del día siguiente a aquél en que la autoridad se los haya dado a conocer, para ampliar el recurso administrativo, impugnando el acto y su notificación, o cualquiera de ellos según sea el caso;

III. La autoridad competente para resolver el recurso administrativo estudiará los agravios expresados contra la notificación, previamente al examen de la impugnación que, en su caso, se haya hecho del acto administrativo; y

IV. Si se resuelve que no hubo notificación o que ésta no fue efectuada conforme a lo dispuesto por la presente Ley, se tendrá al recurrente como sabedor del acto administrativo desde la fecha en que manifestó conocerlo o en que se le dio a conocer en los términos de la Fracción II del presente artículo, quedando sin efectos todo lo actuado con base en aquélla, y procederá al estudio de la impugnación que, en su caso, hubiese formulado en contra de dicho acto.

Si resuelve que la notificación fue legalmente practicada y, como consecuencia de ello, la impugnación contra el acto se interpuso extemporáneamente, desechará dicho recurso.

Nos indica que el afectado podrá impugnar los actos administrativos recurribles que no hayan sido notificados o no se hubieren apegado a lo dispuesto en esta ley, conforme a las reglas y requisitos establecidos en este precepto.

ARTICULO 42.- Los escritos dirigidos a la Administración Pública Federal deberán presentarse directamente en sus oficinas autorizadas para tales efectos, en las oficinas de correos, mediante mensajería o telefax, salvo el caso del escrito inicial de impugnación, el cual

deberá presentarse precisamente en las oficinas administrativas correspondientes.

Cuando un escrito sea presentado ante un órgano incompetente, dicho órgano remitirá la promoción al que sea competente en el plazo de cinco días. En tal caso, se tendrá como fecha de presentación la del acuse de recibo del órgano incompetente, salvo que éste perciba al particular en el sentido de que su recurso se recibe sólo para el efecto de ser turnado a la autoridad competente; de esta circunstancia deberá dejarse constancia por escrito en el propio documento y en la copia sellada que al efecto se exhiba.

Los escritos recibidos por correo certificado con acuse de recibo se considerarán presentados en las fechas que indique el sello fechador de la oficina de correos, excepto en los casos en que hubieren sido dirigidos a una autoridad que resulte incompetente. Para tal efecto, se agregará al expediente el sobre sin destruir en donde aparezca el sello fechador, y cuando así proceda se estará a lo dispuesto en el párrafo anterior.

Los escritos dirigidos a alguna autoridad o servidor público de la Administración Pública Federal deberán dirigirse a sus oficinas salvo algunas excepciones que dicho precepto marca, como lo es algún escrito inicial de impugnación.

ARTICULO 43.- En ningún caso se podrán rechazar los escritos en las unidades de recepción de documentos.

Cuando en cualquier estado se considere que alguno de los actos no reúne los requisitos necesarios, el órgano administrativo lo pondrá en conocimiento de la parte interesada, concediéndole un plazo de cinco días para su cumplimiento. Los interesados que no cumplan con lo dispuesto en este artículo, se les podrá declarar la caducidad del ejercicio de su derecho, en los términos previstos en la presente Ley.

Se establece la obligación de recibir todo los documentos dirigidos cualquier autoridad administrativa de la Administración Pública Federal, pero si estos documentos no cumplen con los requisitos establecidos, se le concederá un plazo de 5 días para que los reúna, de no ser así se les podrá declarar la pérdida del ejercicio de su derecho.

ARTICULO 44.- Iniciado el procedimiento, el órgano administrativo podrá adoptar las medidas provisionales establecidas en las leyes administrativas de la materia, y en su caso, en la presente ley para asegurar la eficacia de la resolución que pudiera recaer, si existieren suficientes elementos de juicio para ello.

En este artículo se aplica el principio de la justicia administrativa la cual deberá ser certera, eficaz, ágil, gratuita, etc, lo que implica la obligación del órgano administrativo que conoce del procedimiento de tomar todas las medidas necesarias para dar cumplimiento a este principio.

ARTICULO 45.- Los titulares de los órganos administrativos ante quienes se inicie o se tramite cualquier procedimiento administrativo, de oficio o a petición de parte interesada, podrán disponer su acumulación. Contra el acuerdo de acumulación no procederá recurso alguno.

Nos indica que existe la posibilidad de que a petición de parte o de oficio los órganos administrativos ante los que se tramite cualquier procedimiento administrativo podrán hacer la acumulación que significa: que si existen dos o mas juicios o procedimientos que tengan alguna conexión ya sea por las partes, por el acto reclamado, o cualquier situación, la autoridad que esta conociendo del asunto los acumule en un solo expediente, teniendo como finalidad que en estos juicios o procedimientos se dicte una solo sentencia, y así se eviten resoluciones contradictorias.

ARTICULO 46.- En el despacho de los expedientes se guardará y respetará el orden riguroso de tramitación en los asuntos de la misma naturaleza; la alteración del orden sólo podrá realizarse cuando exista causa debidamente motivada de la que quede constancia.

El incumplimiento a lo dispuesto en el párrafo anterior, será causa de responsabilidad del servidor público infractor.

Señala obligación del servidor público de que conforme lleguen los asuntos para su conocimiento será el orden que se deberá seguir para su tramitación y resolución, si se altera esto incurrirá en responsabilidad, sólo puede alterarse este orden por alguna causa motivada y de la que quede constancia.

ARTICULO 47.- Las cuestiones incidentales que se susciten durante el procedimiento no suspenderán la tramitación del mismo, incluyendo la recusación, en la inteligencia que de existir un procedimiento incidental de recusación, éste deberá resolverse antes de dictarse resolución definitiva o en la misma resolución.

Este artículo nos indica que las cuestiones incidentales, esto es que son anexas y

completamente ajenas al objetivo o fin del asunto principal, no pueden retrasar ni suspender el procedimiento o en su caso la resolución, y por lo que hace a la recusación que ya se ha comentado, ni siquiera esta podrá impedir el desarrollo del procedimiento.

ARTICULO 48.- Los incidentes se tramitarán por escrito dentro de los cinco días siguientes a la notificación del acto que lo motive, en el que expresará lo que a su derecho conviniere, así como las pruebas que estime pertinentes fijando los puntos sobre los que versen; una vez desahogadas, en su caso, las pruebas que hubiere ofrecido, en el término que se fije y que no excederá de diez días, el órgano administrativo resolverá el incidente planteado.

Nos da los parámetros que deberán seguir las partes para tramitar los incidentes de los que hablamos en el artículo anterior, su resolución y tramitación.

ARTICULO 49.- Los actos necesarios para la determinación, conocimiento y comprobación de los hechos en virtud de los cuales deba pronunciarse resolución, se realizarán de oficio por el órgano que tramite el procedimiento.

El artículo en comento nos indica que todos los actos necesarios para que la autoridad dicte una resolución en torno a un asunto, esta los realizara de oficio.

ARTICULO 50.- En los procedimientos administrativos se admitirán toda clase de pruebas, excepto la confesional de las autoridades. No se considerará comprendida en esta prohibición la petición de informes a las autoridades administrativas, respecto de hechos que consten en sus expedientes o de documentos agregados a ellos.

La autoridad podrá allegarse de los medios de prueba que considere necesarios, sin más limitación que las establecidas en la ley.

El órgano o autoridad de la Administración Pública Federal ante quien se tramite un procedimiento administrativo, acordará sobre la admisibilidad de las pruebas ofrecidas. Sólo podrá rechazar las pruebas propuestas por los interesados cuando no fuesen ofrecidas conforme a derecho, no tengan relación con el fondo del asunto, sean improcedentes e innecesarias o contrarias a la moral y al derecho. Tal resolución deberá estar debidamente fundada y motivada.

Este artículo establece los parámetros sobre los cuales deben ofrecerse las pruebas en

un procedimiento administrativo, marca como excepción la prueba confesional a cargo de las autoridades situación que es entendible toda vez que tiene como finalidad que las partes den su declaración sobre los hechos que les constan en el asunto por lo que la autoridad aunque pueda llegar a realizar algún hecho o acto no lo hace de manera personal y en su calidad de sujeto sino de autoridad.

ARTICULO 51.- El desahogo de las pruebas ofrecidas y admitidas se realizará dentro de un plazo no menor a tres ni mayor de quince días, contado a partir de su admisión.

Si se ofreciesen pruebas que ameriten ulterior desahogo, se concederá al interesado un plazo no menor de ocho ni mayor de quince días para tal efecto.

Las pruebas supervenientes podrán presentarse siempre que no se haya emitido la resolución definitiva.

El artículo en comento establece los parámetros para desahogar la pruebas el cual no deberá de ser menor a tres días ni mayor de quince, a partir de que estas se admiten, también habla de las pruebas supervenientes; son aquellas que pudieran llegar a existir o surgir de manera posterior a que e inicio el procedimiento, estas se pueden llegar a presentar en cualquier tiempo, esto es en el momento en que surjan, siempre y cuando no se haya emitido la resolución definitiva correspondiente, por que de ser así no tendrían razón de ser su presentación si ya se dicto alguna resolución sobre el asunto.

ARTICULO 52.- El órgano administrativo notificará a los interesados, con una anticipación de tres días, el inicio de las actuaciones necesarias para el desahogo de las pruebas que hayan sido admitidas.

Este artículo nos inicia que la autoridad administrativa que conozca del asunto debe informar a las partes el inicio de las actuaciones necesarias para el deshago de la pruebas que se admitieron, esto es la, preparación para el desahogo de la pruebas admitidas, con una anticipación de tres días.

ARTICULO 53.- Cuando las disposiciones legales así lo establezcan o se juzgue necesario, se solicitarán los informes u

opiniones necesarios para resolver el asunto, citándose el precepto que lo exija o motivando, en su caso, la conveniencia de solicitarlos.

Establece la obligación del órgano administrativo de motivar y fundamentar o bien dar un informe o explicación, si se ve este en la necesidad de solicitar informes u opiniones para resolver el asunto, como es de darnos cuenta este precepto obedece en toda forma lo señalado por nuestra Carta Magna en su artículo 16.

ARTICULO 54.- Los informes u opiniones solicitados a otros órganos administrativos podrán ser obligatorios o facultativos, vinculantes o no. Salvo disposición legal en contrario, los informes y opiniones serán facultativos y no vinculantes al órgano que los solicitó y deberán incorporarse al expediente.

Nos indica que todos los informes u opiniones solicitados por la autoridad administrativa que conozca del asunto a otros órganos administrativos se deberán incorporar al expediente sin que estos sean vinculantes al órgano que los solicito, esto es que no se podrá relacionar durante el procedimiento a la autoridad que solicito los informes u opiniones con el órgano que los otorgue.

ARTICULO 55.- A quien se le solicite un informe u opinión, deberá emitirlo dentro del plazo de quince días, salvo disposición que establezca otro plazo.

Si transcurrido el plazo a que se refiere el párrafo anterior, no se recibiese el informe u opinión, cuando se trate de informes u opiniones obligatorios o vinculantes, se entenderá que no existe objeción a las pretensiones del interesado.

Se otorga un plazo de 15 días para que el órgano al que se le solicite la información u opinión lo rinda, de no ser así se entiende que no hay objeción a las pretensiones del interesado esto es que no hay nada que informar o aclarar.

ARTICULO 56.- Concluida la tramitación del procedimiento administrativo y antes de dictar resolución se pondrán las actuaciones a disposición de los interesados, para que en su caso,

formulen alegatos, los que serán tomados en cuenta por el órgano competente al dictar la resolución.

Los interesados en un plazo no inferior a cinco días ni superior a diez podrán presentar por escrito sus alegatos.

Si antes del vencimiento del plazo los interesados manifestaran su decisión de no presentar alegatos, se tendrá por concluido el trámite.

Este artículo otorga el beneficio a las partes interesadas en el procedimiento administrativo de que formulen sus alegatos por escrito en un plazo no inferior a 5 días ni superior de 10 antes de dictar el órgano administrativo su resolución, pero si deciden no hacerlo y lo manifiestan, se tendrá por concluido el trámite y se podrá dictar la resolución respectiva.

ARTICULO 57.- Ponen fin al procedimiento administrativo:

I. La resolución del mismo;

II. El desistimiento;

III. La renuncia al derecho en que se funde la solicitud, cuando tal renuncia no esté prohibida por el ordenamiento jurídico.

IV. La declaración de caducidad;

V. La imposibilidad material de continuarlo por causas sobrevenidas, y

VI. El convenio de las partes, siempre y cuando no sea contrario al ordenamiento jurídico ni verse sobre materias que no sean susceptibles de transacción, y tengan por objeto satisfacer el interés público, con el alcance, efectos y régimen jurídico específico que en cada caso prevea la disposición que lo regula.

Es artículo se tomó como base al principio de este trabajo donde se explicaba el concepto de Resolución Administrativa, que es precisamente una de las causas y formas con las que se le pone fin a un procedimiento, tomando en cuenta que existen muchas mas formas de dar por concluido el procedimiento tal y como lo establece este precepto.

Entendiéndose como desistimiento, aquella renuncia de la parte interesada a continuar con el procedimiento por así convenir a sus intereses.

ARTICULO 58.- Todo interesado podrá desistirse de su solicitud o renunciar a sus derechos, cuando éstos no sean de orden e interés públicos. Si el escrito de iniciación se hubiere formulado por dos o más interesados, el desistimiento o la renuncia sólo afectará a aquél que lo hubiese formulado.

El artículo en comento detalla los motivos por los cuales la parte interesada podrá desistirse.

ARTICULO 59.- La resolución que ponga fin al procedimiento decidirá todas las cuestiones planteadas por los interesados y de oficio las derivadas del mismo; en su caso, el órgano administrativo competente podrá decidir sobre las mismas, poniéndolo, previamente, en conocimiento de los interesados por un plazo no superior de diez días, para que manifiesten lo que a su derecho convenga y aporten las pruebas que estimen convenientes.

En los procedimientos tramitados a solicitud del interesado la resolución será congruente con las peticiones formuladas por éste, sin perjuicio de la potestad de la Administración Pública Federal de iniciar de oficio un nuevo procedimiento.

La resolución deberá versar sobre todas las cuestiones planteadas por las partes así como las que se deriven del mismo que son las cuestiones incidentales, sin que esto impida que la Administración Pública federal pueda hincar un nuevo procedimiento.

ARTICULO 60.- En los procedimientos iniciados a instancia del interesado, cuando se produzca su paralización por causas imputables al mismo, la Administración Pública Federal le advertirá que, transcurridos tres meses, se producirá la caducidad del mismo. Expirado dicho plazo sin que el interesado requerido realice las actividades necesarias para reanudar la tramitación, la Administración Pública Federal acordará el archivo de las actuaciones, notificándose al interesado. Contra la resolución que declare la caducidad procederá el recurso previsto en la presente Ley.

La caducidad no producirá por sí misma la prescripción de las acciones del particular, de la Administración Pública Federal, pero los procedimientos caducados no interrumpen ni suspenden el plazo de prescripción.

Cuando se trate de procedimientos iniciados de oficio se entenderán caducados, y se procederá al archivo de las actuaciones, a solicitud de parte interesada o de oficio, en el plazo de 30 días contados a partir de la expiración del plazo para dictar resolución.

El artículo en comento nos establece las formas en las que podrá operar la caducidad si el interesado deja de actuar durante el procedimiento y transcurren 3 meses, sin que se produzca la prescripción de las acciones del interesado.

ARTICULO 61.- En aquellos casos en que medie una situación de emergencia o urgencia, debidamente fundada y motivada, la autoridad competente podrá emitir el acto administrativo sin sujetarse a los requisitos y formalidades del procedimiento administrativo previstos en esta Ley, respetando en todo caso las garantías individuales.

Si se trata de una situación de emergencia o urgencia y se pueda fundar o motivar la autoridad que conozca del asunto podrá dictar la resolución respectiva sin violar las garantías individuales del interesado, sin embargo el artículo en cuestión no establece que deberá entenderse por emergencia o urgencia.

ARTICULO 62.- Las autoridades administrativas, para comprobar el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias podrán llevar a cabo visitas de verificación, mismas que podrán ser ordinarias y extraordinarias; las primeras se efectuarán en días y horas hábiles, y las segundas en cualquier tiempo.

Este artículo establece las facultad a la autoridad administrativa para comprobar que efectivamente se este dando cumplimiento a las disposiciones legales, de llevar a cabo visitas de verificación ya sean ordinaria o extraordinarias, por lo que e considera que este es un fundamento clave para la realización de las visitas que hace la Procuraduría Federal del Consumidor para verificar el cumplimiento de la Ley Federal del Consumidor y sus distintos ordenamientos aplicables, como el caso de verificación de pesos, precios y medidas ofrecidas por el proveedor a los consumidores.

ARTICULO 63.- Los verificadores, para practicar visitas, deberán estar provistos de orden escrita con firma autógrafa expedida por la autoridad competente, en la que deberá precisarse el lugar o zona que ha de verificarse, el objeto de la visita, el alcance que deba tener y las disposiciones legales que lo fundamenten.

Establece los parámetros que deberán cumplir los verificadores para poder practicar las visitas de las que se hablaron en los artículos anteriores.

ARTICULO 64.- Los propietarios, responsables, encargados u ocupantes de establecimientos objeto de verificación estarán obligados a permitir el acceso y dar facilidades e informes a los verificadores para el desarrollo de su labor.

Establece que cualquier persona del establecimiento que se va a verificar deben permitir el acceso a los verificadores y permitir el correcto desempeño de su trabajo. Aunque como es de observarse no establece ninguna sanción para el caso de no permitir el acceso a las instalaciones o negarse a dar informes a los verificadores por lo que se tendrá que aplicar lo que de manera supletoria e establezca por otras leyes para estos casos.

ARTICULO 65.- Al iniciar la visita, el verificador deberá exhibir credencial vigente con fotografía, expedida por la autoridad competente que lo acredite para desempeñar dicha función, así como la orden expresa a la que se refiere el artículo 63 de la presente Ley, de la que deberá dejar copia al propietario, responsable, encargado u ocupante del establecimiento.

Otorga a la persona con quien se entiende la visita de verificación el beneficio de enterarse con quien se está llevando a cabo la diligencia, y que tiene una orden para hacerlo, así como que se cumple con los requisitos legales para poder practicar dicha visita.

ARTICULO 66.- De toda visita de verificación se levantará acta circunstanciada, en presencia de dos testigos propuestos por la persona con quien se hubiere entendido la diligencia o por quien la practique si aquélla se hubiere negado a proponerlos.

De toda acta se dejará copia a la persona con quien se entendió la diligencia, aunque se hubiere negado a firmar, lo que no afectará la validez de la diligencia ni del documento de que se trate, siempre y cuando el verificador haga constar tal circunstancia en la propia acta.

La persona a la que se le practica la visita tiene derecho a que se le deje copia de todo lo actuado en una acta circunstanciada y para que tenga mayor fuerza legal se deberá hacer en presencia de dos testigos propuestos por él, pero si se niega a hacerlo el verificador los

nombrara por el, entendiéndose como acta circunstanciada, aquella en donde se establece todo lo actuado durante la realización de la visita de verificación, esto todas las circunstancias surgidas durante la diligencia.

ARTICULO 67.- En las actas se hará constar:

I. Nombre, denominación o razón social del visitado;

II. Hora, día, mes y año en que se inicie y concluya la diligencia;

III. Calle, número, población o colonia, teléfono u otra forma de comunicación disponible, municipio o delegación, código postal y entidad federativa en que se encuentre ubicado el lugar en que se practique la visita;

IV. Número y fecha del oficio de comisión que la motivó;

V. Nombre y cargo de la persona con quien se entendié la diligencia;

VI. Nombre y domicilio de las personas que fungieron como testigos;

VII. Datos relativos a la actuación;

VIII. Declaración del visitado, si quisiera hacerla; y

IX. Nombre y firma de quienes intervinieron en la diligencia incluyendo los de quien la hubiere llevado a cabo. Si se negaren a firmar el visitado o su representante legal, ello no afectará la validez del acta, debiendo el verificador asentar la razón relativa.

Este artículo nos establece los requisitos que debe cumplir el acta circunstanciada de la que se hablo en el precepto anterior.

ARTICULO 68.- Los visitados a quienes se haya levantado acta de verificación podrán formular observaciones en el acto de la diligencia y ofrecer pruebas en relación a los hechos contenidos en ella, o bien, por escrito, hacer uso de tal derecho dentro del término de cinco días siguientes a la fecha en que se hubiere levantado.

Otorga el beneficio a las personas visitadas, de que para el caso de tener observaciones sobre el acta de verificación que se levanto o bien pruebas, se presenten por escrito dentro de los cinco días siguientes a la fecha de la visita y del acta que se levanto.

ARTICULO 69.- Las dependencias podrán, de conformidad con las disposiciones aplicables, verificar bienes, personas y vehículos de

transporte con el objeto de comprobar el cumplimiento de las disposiciones legales, para lo cual se deberán cumplir, en lo conducente, las formalidades previstas para las visitas de verificación.

Amplia el derecho de las autoridades de verificar bienes, personas y vehículos de transporte para comprobar el cumplimiento de las disposiciones legales aplicables para este medio.

ARTICULO 69- A.- D.O.F. 19 DE ABRIL DEL 2000 Las disposiciones de este título se aplicarán a los actos, procedimientos y resoluciones de la administración pública federal centralizada y de los organismos descentralizados de la administración pública federal en términos del segundo párrafo del artículo 1 de esta Ley, a excepción de los actos, procedimientos o resoluciones de las Secretarías de la Defensa Nacional y de Marina.

Esta reforma de reciente creación amplía las disposiciones de esta ley a la Administración Pública Federal centralizada y a los organismos descentralizados con excepción de los procedimientos o resoluciones de las Secretarías de Defensa Nacional y Marina, que como ya sabemos tienen otros procedimientos en la impartición de justicia

ARTICULO 69-B.- D.O.F. 19 DE ABRIL DEL 2000 Cada dependencia y organismo descentralizado creará un Registro de Personas Acreditadas para realizar trámites ante éstas; asignando al efecto un número de identificación al interesado, quien, al citar dicho número en los trámites subsecuentes que presente, no requerirá asentar los datos ni acompañar los documentos mencionados en el artículo 15, salvo al órgano a quien se dirige el trámite, la petición que se formula, los hechos y razones que dan motivo a la petición y el lugar y fecha de emisión del escrito. El número de identificación se conformará en los términos que establezca la Comisión Federal de Mejora Regulatoria, con base en la clave del Registro Federal de Contribuyentes del interesado, en caso de estar inscrito en el mismo.

Los registros de personas acreditadas deberán estar interconectados informáticamente y el número de identificación asignado por una dependencia u organismo descentralizado será obligatorio para las demás.

Para efectos de esta Ley, por trámite se entiende cualquier solicitud o entrega de información que las personas físicas o morales del sector

privado hagan ante una dependencia u organismo descentralizado, ya sea para cumplir una obligación, obtener un beneficio o servicio o, en general, a fin de que se emita una resolución, así como cualquier documento que dichas personas estén obligadas a conservar, no comprendiéndose aquella documentación o información que sólo tenga que presentarse en caso de un requerimiento de una dependencia u organismo descentralizado.

Este artículo es un medio de control para el personal de los distintos órganos administrativo, situación muy atinada ya que se evita de esta manera a la corrupción y sobre todo el descontrol del personal para poder realizar actos ilícitos.

ARTICULO 69 -C.- Los titulares de las dependencias u órganos administrativos desconcentrados y directores generales de los organismos descentralizados de la administración pública federal podrán, mediante acuerdos generales publicados en el Diario Oficial de la Federación, establecer plazos de respuesta menores dentro de los máximos previstos en leyes o reglamentos y no exigir la presentación de datos y documentos previstos en las disposiciones mencionadas, cuando puedan obtener por otra vía la información correspondiente.

En los procedimientos administrativos, las dependencias y los organismos descentralizados de la Administración Pública Federal recibirán las promociones o solicitudes que, en términos de esta Ley, los particulares presenten por escrito, sin perjuicio de que dichos documentos puedan presentarse a través de medios de comunicación electrónica en las etapas que las propias dependencias y organismos así lo determinen mediante reglas de carácter general publicadas en el Diario Oficial de la Federación. En estos últimos casos se emplearán, en sustitución de la firma autógrafa, medios de identificación electrónica.

El uso de dichos medios de comunicación electrónica será optativo para cualquier interesado, incluidos los particulares que se encuentren inscritos en el Registro de Personas Acreditadas a que alude el artículo 69-B de esta Ley.

Los documentos presentados por medios de comunicación electrónica producirán los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos firmados autógrafamente y, en consecuencia, tendrán el mismo valor probatorio que las disposiciones aplicables les otorgan a éstos.

La certificación de los medios de identificación electrónica del promovente, así como la verificación de la fecha y hora de recepción de las promociones o solicitudes y de la autenticidad de las manifestaciones vertidas en las mismas, deberán hacerse por las dependencias u organismos descentralizados, bajo su responsabilidad, y de conformidad con las disposiciones generales

que al efecto emita la Secretaría de Contraloría y Desarrollo Administrativo.

Las dependencias y organismos descentralizados podrán hacer uso de los medios de comunicación electrónica para realizar notificaciones, citatorios o requerimientos de documentación e información a los particulares, en términos de lo dispuesto en el artículo 35 de esta Ley.

Este artículo es un ejemplo mas de la necesidad de incluirse a los avances tecnológicos y científicos para el mejor desempeño de sus funciones y otorgar al particular una mayor agilidad y eficacia en la impartición de justicia.

ARTICULO 69 -D.- D.O.F. 19 DE ABRIL DEL 2000

Los titulares de las dependencias y los directores generales de los organismos descentralizados de la administración pública federal designarán a un servidor público con nivel de subsecretario u oficial mayor, como responsable de:

I. Coordinar el proceso de mejora regulatoria en el seno de la dependencia u organismo descentralizado correspondiente, y supervisar su cumplimiento;

II. Someter a la opinión de la Comisión Federal de Mejora Regulatoria, al menos cada dos años, de acuerdo con el calendario que éste establezca, un programa de mejora regulatoria en relación con la normatividad y trámites que aplica la dependencia u organismo descentralizado de que se trate, así como reportes periódicos sobre los avances correspondientes, y

III. Suscribir y enviar a la Comisión Federal de Mejora Regulatoria, en los términos de esta Ley, los anteproyectos de leyes, decretos legislativos y actos a que se refiere el artículo 4 y las manifestaciones respectivas que formule la dependencia u organismo descentralizado correspondiente, así como la información a inscribirse en el Registro Federal de Trámites y Servicios.

La Comisión Federal de Mejora Regulatoria hará públicos los programas y reportes a que se refiere la fracción II así como las opiniones que emita al respecto.

Este artículo nos muestra como incluso la Administración Publica federal se ve en la necesidad de distribuir sus funciones y facultades para su mejor desempeño.

ARTICULO 69 -E.- D.O.F. 19 DE ABRIL DEL 2000 La Comisión Federal de Mejora Regulatoria, órgano administrativo desconcentrado de la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial, promoverá la transparencia en la elaboración y aplicación de las regulaciones y que éstas generen beneficios superiores a sus costos y el máximo beneficio para la sociedad. Para ello la Comisión contará con autonomía técnica y operativa, y tendrá las siguiente atribuciones:

I. Revisar el marco regulatorio nacional, diagnosticar su aplicación y elaborar para su propuesta al Titular del Ejecutivo Federal, proyectos de disposiciones legislativas y administrativas y programas para mejorar la regulación en actividades o sectores económicos específicos;

II. Dictaminar los anteproyectos a que se refiere el artículo 69-II y las manifestaciones de impacto regulatorio correspondientes;

III. Llevar el Registro Federal de Trámites y Servicios;

IV. Opinar sobre los programas de mejora regulatoria de las dependencias y los organismos descentralizados de la administración pública federal;

V. Brindar asesoría técnica en materia de mejora regulatoria a las dependencias y organismos descentralizados de la administración pública federal, así como a los estados y municipios que lo soliciten, y celebrar convenios para tal efecto;

VI. Celebrar acuerdos interinstitucionales en materia de mejora regulatoria, en los términos de la Ley sobre Celebración de Tratados;

VII. Expedir, publicar y presentar ante el Congreso de la Unión un informe anual sobre el desempeño de las funciones de la Comisión y los avances de las dependencias y organismos descentralizados en sus programas de mejora regulatoria, y

VIII. Las demás que establecen esta Ley y otras disposiciones.

Aunque es un artículo de reciente creación, aun se ve reflejado el rezago legislativo ya que como es de nuestro conocimiento no existe ya la Secretaría de Fomento y Comercio Industrial.

ARTICULO 69-F.- D.O.F. 19 DE ABRIL DEL 2000

La Comisión contará con un consejo que tendrá las siguientes facultades:

I. Ser enlace entre los sectores público, social y privado para recabar las opiniones de dichos sectores en materia de mejora regulatoria;

II. Conocer los programas de la Comisión así como los informes que presente el director general, y

III. Acordar los asuntos que se sometan a su consideración.

El consejo estará integrado por los titulares de las Secretarías de Comercio y Fomento Industrial, quien lo presidirá, de Hacienda y Crédito Público, de Contraloría y Desarrollo Administrativo y de Trabajo y Previsión Social, así como de la Consejería Jurídica del Ejecutivo Federal.

Serán invitados permanentes del consejo el Gobernador del Banco de México, el Presidente de la Comisión Federal de Competencia, el Procurador Federal del Consumidor, los demás servidores públicos que establezca el Titular del Ejecutivo Federal, y al menos cinco representantes del sector empresarial y uno de cada uno de los sectores académico, laboral y agropecuario a nivel nacional.

El consejo operará en los términos del reglamento interno que al efecto expida.

Nos indica que la Comisión Federal de Mejora Regulatoria, tendrá un consejo, estableciéndonos sus facultades y obligaciones, para el mejor desempeño de las funciones administrativas.

ARTICULO 69-G.- D.O.F. 19 DE ABRIL DEL 2000

La Comisión tendrá un director general, quien será designado por el Titular del Ejecutivo Federal y dirigirá y representará legalmente a la Comisión, adscribirá las unidades administrativas de la misma, expedirá sus manuales, tramitará el presupuesto aprobado, delegará facultades en el ámbito de su competencia, interpretará lo previsto en el título tercero A de esta Ley para efectos administrativos y tendrá las demás facultades que le confieran esta Ley y otras disposiciones.

El director general deberá ser profesional en materias afines al objeto de la Comisión, tener treinta años cumplidos y haberse desempeñado en forma destacada en cuestiones profesionales, del sector empresarial, de servicio público o académicas relacionadas con el objeto de la Comisión.

Nos indica que la Comisión Federal de Mejora Regulatoria, tendrá un director general en donde, como ya hemos, visto en su designación es importante la presencia del poder Ejecutivo Federal.

ARTICULO 69 H.- D.O.F. 19 DE ABRIL DEL 2000 Cuando

las dependencias y los organismos descentralizados de la administración pública federal, elaboren anteproyectos de leyes, decretos legislativos y actos a que se refiere el artículo 4, los presentarán a la Comisión, junto con una manifestación de impacto regulatorio que contenga los aspectos que dicha Comisión determine, cuando menos treinta días hábiles antes de la fecha en que se pretenda emitir el acto o someterlo a la consideración del Titular de Ejecutivo Federal.

Se podrá autorizar que la manifestación se presente hasta en la misma fecha en que se someta el anteproyecto al Titular del Ejecutivo Federal o se expida la disposición, según corresponda, cuando el anteproyecto pretenda modificar disposiciones que por su naturaleza deban actualizarse periódicamente, y hasta veinte días hábiles después, cuando el anteproyecto pretenda resolver o prevenir una situación de emergencia. Se podrá eximir la obligación de elaborar la manifestación cuando el anteproyecto no implique costos de cumplimiento para los particulares. Cuando una dependencia u organismo descentralizado estime que el anteproyecto pudiera estar en uno de los supuestos previstos en este párrafo, lo consultará con la Comisión, acompañando copia del anteproyecto, la cual resolverá en definitiva sobre el particular, salvo que se trate de anteproyecto que se pretenda someter a la consideración del Titular del Ejecutivo Federal, en cuyo caso la Consejería Jurídica decidirá en definitiva, previa opinión de la Comisión.

No se requerirá elaborar manifestación en el caso de tratados, si bien, previamente a su suscripción, se solicitará y tomará en cuenta la opinión de la Comisión.

Este artículo aunque es de reciente creación nos establece las bases para que cuando las dependencias y los organismos descentralizados de la Administración Pública Federal, elaboren anteproyectos de leyes, decretos legislativos y actos a que se refiere el artículo 4, los presentarán a la Comisión, junto con una manifestación de impacto regulatorio que contenga los aspectos que dicha Comisión determine, cuando menos treinta días hábiles antes de la fecha en que se pretenda emitir el acto o someterlo a la consideración del Titular de Ejecutivo Federal.

ARTICULO 69 – I.- D.O.F. 19 DE ABRIL DEL 2000 Cuando la Comisión reciba una manifestación de impacto regulatorio que a su juicio no sea satisfactoria, podrá solicitar a la dependencia u organismo descentralizado correspondiente, dentro de los diez días hábiles siguientes a que reciba dicha manifestación, que realice las ampliaciones o correcciones a que haya lugar. Cuando a criterio de la Comisión la manifestación siga siendo defectuosa y el anteproyecto

de que se trate pudiera tener un amplio impacto en la economía o un efecto sustancial sobre un sector específico, podrá solicitar a la dependencia u organismo descentralizado respectiva que con cargo a su presupuesto efectúe la designación de un experto, quien deberá ser aprobado por la Comisión. El experto deberá revisar la manifestación y entregar comentarios a la Comisión y a la propia dependencia u organismo descentralizado dentro de los cuarenta días hábiles siguientes a su contratación.

Establece la posibilidad de que La Comisión no este de acuerdo con los proyectos de las dependencias y organismos pertenecientes a la Administración Pública Federal por lo que indica los parámetros que deberán de seguirse para llevarse a cabo los mismos.

ARTICULO 70.- Las sanciones administrativas deberán estar previstas en las leyes respectivas y podrán consistir en:

- I. Amonestación con apercibimiento;
- II. Multa;
- III. Multa adicional por cada día que persista la infracción;
- IV. Arresto hasta por 36 horas;
- V. Clausura temporal o permanente, parcial o total; y
- VI.- Las demás que señalen las leyes o reglamentos.

Este artículo es el fundamento de las sanciones que se pueden establecer para el caso de infracciones a la presente ley o leyes reglamentarias.

ARTICULO 71.- Sin perjuicio de lo establecido en las leyes administrativas, en caso de reincidencia se duplicará la multa impuesta por la infracción anterior, sin que su monto exceda del doble del máximo.

Nos indica que para el caso de que el infractor reincida, se le duplicara la multa impuesta anteriormente, entendiendo como reincidencia, el hecho de que una persona infrinja la ley por alguna razón, sea sancionado y posteriormente vuelva a infraccionarla por la misma razón.

ARTICULO 72.- Para imponer una sanción, la autoridad administrativa deberá notificar previamente al infractor del inicio del procedimiento, para que este dentro de los quince días siguientes exponga lo que a su derecho convenga y, en su caso aporte las

pruebas con que cuente.

Otorga la posibilidad de que el infractor dentro de los 15 días siguientes a que se inicie el procedimiento en su contra por infracciones a la ley, manifieste lo que a su derecho convenga.

ARTICULO 73.- La autoridad administrativa fundará y motivará su resolución, considerando:

- I. Los daños que se hubieren producido o puedan producirse;
- II. El carácter intencional o no de la acción u omisión constitutiva de la infracción;
- III. La gravedad de la infracción; y
- IV. La reincidencia del infractor.

Este artículo es fundamental para las resoluciones administrativas emitidas por la Procuraduría Federal del Consumidor, ya que señala los aspectos que se deben de considerar antes de sancionar, sin olvidar claro esta que dichas resoluciones deben estar fundadas y motivadas.

ARTICULO 74.- Una vez oído al infractor y desahogadas las pruebas ofrecidas y admitidas, se procederá, dentro de los diez días siguientes, a dictar por escrito la resolución que proceda, la cual será notificada en forma personal o por correo certificado.

Una vez que la autoridad escucho al infractor y se desahogaron las pruebas, dentro de los 10 días siguientes se deberá emitir una resolución, sin embargo en la practica en lo que se refiere a las resoluciones que debe dictar la Procuraduría Federal del Consumidor, en cuanto al procedimiento por infracciones a la ley, el cumplimiento de este precepto no se lleva a cabo ya que pueden pasar cercar de 3 meses y no se dicta o notifica resolución alguna, manifestando el personal administrativo encargado de dictar la resolución correspondiente, que se debe a la carga de trabajo que se tiene en la delegación de la Procuraduría Federal del Consumidor.

ARTICULO 75.- Las autoridades competentes harán uso de las medidas legales necesarias, incluyendo el auxilio de la fuerza pública, para lograr la ejecución de las sanciones y medidas de

seguridad que procedan.

Permite que las autoridades administrativas se apoyen de la fuerza publica para lograr la ejecución de las sanciones y medidas de seguridad, como por ejemplo, en el caso de una clausura, en donde el personal del establecimiento se niega a permitir llevarlo a cabo.

ARTICULO 76.- Las sanciones administrativas podrán imponerse en más de una de las modalidades previstas en el Artículo 70 de esta Ley, salvo el arresto.

Para el caso de existir reincidencia en las infracciones a la ley, se podrán imponer las sanciones como la amonestación con apercibimiento, multas, multa adicional por cada día de que persista la infracción, clausura temporal, permanente, parcial o total, cuantas veces sean necesarias, con excepción del arresto hasta por 36 horas, situación que para nosotros es muy viable ya que como es de nuestro conocimiento todas estas sanciones son impuestas por la autoridad de manera discrecional, y si la autoridad ya llevo al limite de arrestar al presunto infractor, es por que ya tomo todas las medidas necesarias e incluso las sanciones permitidas, y no es posible que se reincida ante esta situación, podría considerarse un freno a la autoridad para evitar posibles abusos.

ARTICULO 77.- Cuando en una misma acta se hagan constar diversas infracciones, en la resolución respectiva, las multas se determinarán separadamente así como el monto total de todas ellas.

Cuando en una misma acta se comprenda a dos o más infractores, a cada uno de ellos se le impondrá la sanción que corresponda.

Este artículo nos indica que todas las infracciones se determinan de manera separada incluyendo su monto, si se trata de multas u otras infracciones, sin que importe que e establezcan en una misma acta.

ARTICULO 78.- Las sanciones por infracciones administrativas se impondrán sin perjuicio de las penas que correspondan a los delitos en que, en su caso, incurran los infractores.

Este artículo deja en claro que muy independiente de las sanciones impuestas por las autoridades administrativas, lo serán las penas de los delitos en que incurra el infractor. Ya que se trata de dos materias y vías distintas.

ARTICULO 79.- La facultad de la autoridad para imponer sanciones administrativas prescribe en cinco años. Los términos de la prescripción serán continuos y se contarán desde el día en que se cometió la falta o infracción administrativa si fuere consumada o, desde que cesó si fuere continua.

Establece un freno para la autoridad para sancionar al posible infractor, siendo este de 5 años como prescripción, con lo que estamos de acuerdo ya que no es justo por equidad y justicia que se persiga al probable infractor de la ley durante 15 o 20 años, además de que así se ve la autoridad comprometida con impartir una justicia rápida y expedita, para el beneficio de la comunidad.

ARTICULO 80.- Cuando el infractor impugne los actos de la autoridad administrativa se interrumpirá la prescripción hasta en tanto la resolución definitiva que se dicte no admita ulterior recurso. Los interesados podrán hacer valer la prescripción por vía de excepción y la autoridad deberá declararla de oficio.

Como en materia procesal civil la impugnación de los actos de la autoridad interrumpen la prescripción.

ARTICULO 81.- Se consideran medidas de seguridad las disposiciones que dicte la autoridad competente para proteger la salud y la seguridad públicas. Las medidas de seguridad se establecerán en cada caso por las leyes administrativas.

La autoridad administrativa podrá establecer medidas de seguridad que protejan la salud y seguridad pública, ya que como es de recordar uno de los principios del Derecho Administrativo es lograr el bien común y se puede procurar este atendiendo a la salud y seguridad pública.

ARTICULO 82.- Las autoridades administrativas con base en los resultados de la visita de verificación o del informe de la misma, podrán dictar medidas de seguridad para corregir las irregularidades que se hubiesen encontrado, notificándolas al interesado y otorgándole un plazo adecuado para su realización. Dichas medidas tendrán la duración estrictamente necesaria para la corrección de las irregularidades respectivas.

Se pueden tomar en cuenta los resultados de la visita de verificación para que la autoridad administrativa dicte medidas de seguridad encaminadas a corregir las irregularidades, de esta manera beneficia a la población y contribuye a la seguridad y salud pública.

ARTICULO 83.- Los interesados afectados por los actos y resoluciones de las autoridades administrativas que pongan fin al procedimiento administrativo, a una instancia o resuelvan un expediente, podrán interponer el recurso de revisión o, cuando proceda, intentar la vía jurisdiccional que corresponda.

En los casos de actos de autoridad de los organismos descentralizados federales, de los servicios que el Estado presta de manera exclusiva a través de dichos organismos y de los contratos que los particulares sólo pueden celebrar con aquéllos, que no se refieran a las materias excluidas de la aplicación de esta Ley, el recurso de revisión previsto en el párrafo anterior también podrá interponerse en contra de actos y resoluciones que pongan fin al procedimiento administrativo, a una instancia o resuelvan un expediente.

Como ya lo habíamos analizado, en la Ley Federal del Consumidor, sólo se admite como recurso contra una resolución el de revisión, pero si aun así se afectan los intereses de las partes están podrán plantear su asunto en otra vía y forma, esto es por ejemplo si a un consumidor no se le restituyen sus derechos o se le beneficia con la resolución que dicte la Procuraduría Federal del Consumidor, este podrá reclamar sus daños y perjuicios en la vía Civil.

ARTICULO 84.- La oposición a los actos de trámite en un procedimiento administrativo deberá alegarse por los interesados durante dicho procedimiento, para su consideración, en la resolución que ponga fin al mismo. La oposición a tales actos de trámite se hará

valer en todo caso al impugnar la resolución definitiva.

Los interesados deberán alegar durante el procedimiento administrativo a o que se opongan para que se consideren en el momento de emitirse una resolución de lo contrario no sea tomada en cuenta, para perjuicio de las partes interesadas.

ARTICULO 85.- El plazo para interponer el recurso de revisión será de quince días contado a partir del día siguiente a aquél en que hubiere surtido efectos la notificación de la resolución que se recurra.

Establece que el plazo para interponer el recurso de revisión será de 15 días a partir del día siguiente en que surta efectos la notificación fuera de este termino no se admitirá.

ARTICULO 86.- El escrito de interposición del recurso de revisión deberá presentarse ante la autoridad que emitió el acto impugnado y será resuelto por el superior jerárquico, salvo que el acto impugnado provenga del titular de una dependencia, en cuyo caso será resuelto por el mismo. Dicho escrito deberá expresar:

- I. El órgano administrativo a quien se dirige;
- II. El nombre del recurrente, y del tercero perjudicado si lo hubiere, así como el lugar que señala para efectos de notificaciones;
- III. El acto que se recurre y fecha en que se le notificó o tuvo conocimiento del mismo;
- IV. Los agravios que se le causan;
- V. En su caso, copia de la resolución o acto que se impugna y de la notificación correspondiente.

Tratándose de actos que por no haberse resuelto en tiempo se entiendan negados, deberá acompañarse el escrito de iniciación del procedimiento, o el documento sobre el cual no hubiere recaído resolución alguna; y

VI. Las pruebas que ofrezca, que tengan relación inmediata y directa con la resolución o acto impugnado debiendo acompañar las documentales con que cuente, incluidas las que acrediten su personalidad cuando actúen en nombre de otro o de personas morales.

El artículo en comento nos indica los requisitos que deberá cumplir el escrito mediante el cual se presente el recurso de revisión ante la autoridad administrativa que dicto la

resolución correspondiente.

ARTICULO 87.- La interposición del recurso suspenderá la ejecución del acto impugnado, siempre y cuando:

I. Lo solicite expresamente el recurrente;

II. Sea procedente el recurso;

III. No se siga perjuicio al interés social o se contravengan disposiciones de orden público;

IV. No se ocasionen daños o perjuicios a terceros, a menos que se garanticen éstos para el caso de no obtener resolución favorable; y

V. Tratándose de multas, el recurrente garantice el crédito fiscal en cualesquiera de las formas prevista en el Código Fiscal de la Federación.

La autoridad deberá acordar, en su caso, la suspensión o la denegación de la suspensión dentro de los cinco días siguientes a su interposición, en cuyo defecto se entenderá otorgada la suspensión.

El artículo en comento establece en que casos la interposición del recurso de revisión suspenden la ejecución del acto impugnado, como un beneficio para la parte interesada siempre y cuando no se afecten interés de carácter social o al orden público entre otras cosas.

ARTICULO 88.- El recurso se tendrá por no interpuesto y se desechará cuando:

I. Se presente fuera de plazo;

II. No se haya acompañado la documentación que acredite la personalidad del recurrente; y

III. No aparezca suscrito por quien deba hacerlo, a menos que se firme antes del vencimiento del plazo para interponerlo.

Este artículo indica cuando se desechara el recurso de revisión, otorgando la posibilidad a diferencia del Procedimiento Civil de que otra persona que no este autorizada o acreditada como parte en el procedimiento administrativo firme el escrito de interposición del recurso por que ya esta por vencer el plazo para interponerlo.

ARTICULO 89.- Se desechará por improcedente el recurso:

I. Contra actos que sean materia de otro recurso y que se encuentre pendiente de resolución, promovido por el mismo recurrente y por el

propio acto impugnado;

II. Contra actos que no afecten los intereses jurídicos del promovente;

III. Contra actos consumados de un modo irreparable;

IV. Contra actos consentidos expresamente; y

V. Cuando se esté tramitando ante los tribunales algún recurso o defensa legal interpuesto por el promovente, que pueda tener por efecto modificar, revocar o nulificar el acto respectivo.

El artículo en comentario nos establece los casos en los que se desechara por improcedente el recurso de revisión.

ARTICULO 90.- Será sobreseído el recurso cuando:

I. El promovente se desista expresamente del recurso;

II. El agraviado fallezca durante el procedimiento, si el acto respectivo sólo afecta su persona;

III. Durante el procedimiento sobrevenga alguna de las causas de improcedencia a que se refiere el artículo anterior;

IV. Cuando hayan cesado los efectos del acto respectivo;

V. Por falta de objeto o materia del acto respectivo; y

VI. No se probare la existencia del acto respectivo.

Establece los casos en que se sobresee la interposición del recurso de revisión, entendiéndose como sobreseimiento, a la resolución judicial o administrativa, por la cual se declara que existe un obstáculo jurídico, o de hecho, que impide la decisión sobre el fondo de la controversia.

ARTICULO 91.- La autoridad encargada de resolver el recurso podrá:

I. Desecharlo por improcedente o sobreseerlo;

II. Confirmar el acto impugnado;

III. Declarar la inexistencia, nulidad o anulabilidad del acto impugnado o revocarlo total o parcialmente; y

IV. Modificar u ordenar la modificación del acto impugnado o dictar u ordenar expedir uno nuevo que lo sustituya, cuando el recurso interpuesto sea total o parcialmente resuelto a favor del recurrente.

Se señalan las facultades de la autoridad administrativa para resolver sobre la interposición del recurso de revisión.

ARTICULO 92.- La resolución del recurso se fundará en derecho y examinará todos y cada uno de los agravios hechos valer por el recurrente teniendo la autoridad la facultad de invocar hechos notorios; pero, cuando uno de los agravios sea suficiente para desvirtuar la validez del acto impugnado bastará con el examen de dicho punto.

La autoridad, en beneficio del recurrente, podrá corregir los errores que advierta en la cita de los preceptos que se consideren violados y examinar en su conjunto los agravios, así como los demás razonamientos del recurrente, a fin de resolver la cuestión efectivamente planteada, pero sin cambiar los hechos expuestos en el recurso.

Igualmente, deberá dejar sin efectos legales los actos administrativos cuando advierta una ilegalidad manifiesta y los agravios sean insuficientes, pero deberá fundar cuidadosamente los motivos por los que consideró ilegal el acto y precisar el alcance en la resolución.

Si la resolución ordena realizar un determinado acto o iniciar la reposición del procedimiento, deberá cumplirse en un plazo de cuatro meses.

Este artículo señala los elementos que deberá tomar en cuenta la autoridad administrativa ante la que se impuso el recurso de revisión, para poder decidir en que sentido resuelve por la interposición del recurso, para que se cumpla con el principio de equidad e impartición de justicia.

ARTICULO 93.- No se podrán revocar o modificar los actos administrativos en la parte no impugnada por el recurrente.

La resolución expresará con claridad los actos que se modifiquen y si la modificación es parcial, se precisará ésta.

Este artículo es muy claro en cuanto a que la autoridad de oficio no podrá revocar, o modificar los actos administrativos en lo que no impugne el interesado, esto es en materia administrativa no aplica la suplencia de la queja como en los casos de la materia agraria, laboral, etc. Es decir el derecho social, en donde se protegen los intereses de los mas desprotegidos.

ARTICULO 94.- El recurrente podrá esperar la resolución expresa o impugnar en cualquier tiempo la presunta confirmación del acto impugnado.

El interesado puede optar por esperar la emisión de la resolución sobre su recurso de revocación o impugnar en cualquier tiempo si cree que se confirma el acto impugnado, sin embargo este artículo además de ser confuso por que establece que se puede impugnar el recurso de revisión, es contradictorio con lo ya establecido en la ley, y además señala con anterioridad que contra las resoluciones administrativas solo se puede plantear el recurso de revisión, de cualquier manera no se establecen los medios de impugnación sobre la confirmación de la resolución en el precepto en comento.

ARTICULO 95.- La autoridad podrá dejar sin efectos un requerimiento o una sanción, de oficio o a petición de parte interesada, cuando se trate de un error manifiesto o el particular demuestre que ya había dado cumplimiento con anterioridad.

La tramitación de la declaración no constituirá recurso, ni suspenderá el plazo para la interposición de éste, y tampoco suspenderá la ejecución del acto.

En este artículo se acepta la posibilidad de que la autoridad administrativa se equivoque, sin embargo se indica que durante el tramite de la declaración de la autoridad en donde se deje sin efectos un requerimiento o una sanción, no se esta constituyendo un recurso, ni suspende el plazo para la interposición de éste, y tampoco suspenderá la ejecución del acto. Por lo que ya no nos parece que sea justa la retribución del derecho del interesado que por ambas situaciones en nuestra opinión resulta afectado.

ARTICULO 96.- Cuando hayan de tenerse en cuenta nuevos hechos o documentos que no obren en el expediente original derivado del acto impugnado, se pondrá de manifiesto a los interesados para que, en un plazo no inferior a cinco días ni superior a diez, formulen sus alegatos y presenten los documentos que estime procedentes.

No se tomarán en cuenta en la resolución del recurso, hechos, documentos o alegatos del recurrente, cuando habiendo podido aportarlos durante el procedimiento administrativo no lo haya hecho.

Existe la posibilidad de que la autoridad tenga que tomar en cuenta nuevos hechos o documentos y lo tendrá que informar al interesado para que este en 5 días formulen sus alegatos y presenten documentos, así la autoridad podrá resolver la interposición del recurso de revisión planteada por el particular.

4.7. CÓDIGO FEDERAL DE PROCEDIMIENTOS CIVILES.

ARTICULO 1° .- Sólo puede iniciar un procedimiento judicial o intervenir en él, quien tenga interés en que la autoridad judicial declare o constituya un derecho o imponga una condena, y quien tenga el interés contrario.

Actuarán, en el juicio, los mismos interesados o sus representantes o apoderados, en los términos de la ley. En cualquier caso, los efectos procesales serán los mismos, salvo prevención en contrario.

Este artículo nos precisa que en toda contienda judicial solo deben intervenir los interesados en que se les declare, constituya un derecho o imponga una condena y quien tenga el interés contrario, en caso contrario se estaría actuando de mala fe y se pondría a trabajar al órgano jurisdiccional de manera inoficiosa, al igual que la Ley Federal del Procedimiento Administrativo otorga la posibilidad de que las partes sean representados en juicio.

ARTICULO 5° .- Siempre que una parte, dentro de un juicio, esté compuesta de diversas personas, deberá tener una sola representación, para lo cual nombrarán los interesados un representante común.

Si se tratare de la actora, el nombramiento de representante será hecho en la demanda o en la primera promoción, sin lo cual, no se le dará curso.

Si fuere la demandada, el nombramiento se hará en un plazo que concluirá a los tres días siguientes al vencimiento del término del último de los emplazados, para contestar la demanda.

Cuando la multiplicidad de personas surja en cualquier otro momento del juicio, el nombramiento de representante común deberá hacerse en el plazo de cinco días, a partir del primer acto procesal en que se tenga conocimiento de esa multiplicidad.

Si el nombramiento no fuere hecho por los interesados, dentro del término correspondiente, lo hará, de oficio, el Tribunal de entre los

interesados mismos.

El representante está obligado a hacer valer todas las acciones o excepciones comunes a todos los interesados y a las personales de cada uno de ellos; pero si éstos no cuidan de hacerlas conocer oportunamente al representante, queda éste libre de toda responsabilidad frente a los omisos.

El representante común tendrá todas las facultades y obligaciones de un mandatario judicial.

Este artículo, al igual que la Ley Federal del Procedimiento Administrativo nos otorga la posibilidad de tener representación común si se trata de un juicio en donde intervengan varias partes, entendemos que la autoridad que conoce del juicio lo hace por economía procesal ya que en una sola promoción y a nombre y representación de todos los interesados se puede actuar ante el órgano jurisdiccional sin la necesidad de la comparecencia escrita o personal de todos los interesados, logrando con esto que la impartición de justicia sea mas ágil.

ARTICULO 79.- Para conocer la verdad, puede el juzgador valerse de cualquier persona, sea parte o tercero, y de cualquier cosa o documento, ya sea que pertenezca a las partes o a un tercero, sin más limitaciones que las de que las pruebas estén reconocidas por la ley y tengan relación inmediata con los hechos controvertidos.

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

Este artículo nos habla de la importancia del valor de las pruebas en el juicio, lo cual es muy importante atender, al otorgar la posibilidad al juzgador de hacerse valer de cualquier elemento que considere necesario o valido para poder dictar su resolución en materia civil estamos hablando de una sentencia.

ARTICULO 80.- Los tribunales podrán decretar, en todo tiempo, sea cual fuere la naturaleza del negocio, la práctica, repetición o ampliación de cualquier diligencia probatoria, siempre que se estime necesaria y sea conducente para el conocimiento de la verdad sobre los puntos controvertidos. En la práctica de esas diligencias, obrarán

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

como lo estimen procedente, para obtener el mejor resultado de ellas, sin lesionar los derechos de las partes, y procurando en todo su igualdad.

Para poder otorgar una resolución justa el juzgador puede practicar, repetir, o ampliar cualquier diligencia probatoria si es que lo estima conducente, por lo que este artículo le otorga esta facultad.

ARTICULO 81.- El actor debe probar los hechos constitutivos de su acción y el reo los de sus excepciones.

Nos indica que la parte que inicia un procedimiento (actor) deberá probar su dicho con hechos constitutivos, y el demandado sus excepciones, esto es lo contrario a lo que se le esta reclamando, en materia administrativa como ya lo hemos visto esto puede funcionar así ya que el actor podría ser la autoridad administrativa y el demandado el particular, por lo que es aquí en donde se considera que se inicia la litis (la controversia).

ARTICULO 82.- El que niega sólo está obligado a probar:

- I.- Cuando la negación envuelva la afirmación expresa de un hecho;
- II.- Cuando se desconozca la presunción legal que tenga a su favor el colitigante, y
- III.- Cuando se desconozca la capacidad.

Este artículo otorga la obligación para la parte que niega de probar su dicho en algunas circunstancias.

ARTICULO 85.- Ni la prueba, en general, ni los medios de prueba establecidos por la ley, son renunciables.

En este artículo otorga la posibilidad a las partes de renunciar a las pruebas en general que se hayan ofrecido o a los medios de prueba establecidos por esta ley si así conviene a su intereses, claro esta que renuncian a las pruebas ofrecidas por ellos y no a las que el juzgador haya recopilado para dictar una mejor resolución, o bien a las que ofrezca su contraparte.

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

ARTICULO 86.- Sólo los hechos estarán sujetos a prueba, así como los usos o costumbres en que se funde el derecho.

Los hechos usos y costumbres en los que funden su derecho las partes tendrán que ser probados, entendiéndose por usos: aquellos actos que realiza continuamente una comunidad para resolver tal o cual cosa; y costumbre: aquellos usos que realizan los miembros de una comunidad repetidamente hasta que se vuelve como si fuera una ley, o se le da una reglamentación.

ARTICULO 87.- El tribunal debe recibir las pruebas que le presenten las partes, siempre que estén reconocidas por la ley. Los autos en que se admita alguna prueba no son recurribles; los que la desechen son apelables en ambos efectos. Cuando la recepción de una prueba pueda ofender la moral o el decoro social, las diligencias respectivas podrán ser reservadas, según el prudente arbitrio del tribunal.

Este artículo sirve de fundamento para la admisión de las pruebas estableciendo como restricción que las pruebas ofrecidas por las partes sean las permitidas por la ley esto es que no sean contrarias a la moral o al derecho por ejemplo.

ARTICULO 88.- Los hechos notorios pueden ser invocados por el tribunal, aunque no hayan sido alegados ni probados por las partes.

Los hechos que surjan en el procedimiento y que las partes no aleguen o prueben los podrá hacer el juzgador o sus colaboradores.

ARTICULO 90.- Los terceros están obligados, en todo tiempo, a prestar auxilio a los tribunales, en las averiguaciones de la verdad. Deben, sin demora, exhibir documentos y cosas que tengan en su poder, cuando para ello fueren requeridos.

Los tribunales tienen la facultad y el deber de compeler a los terceros, por los medios de apremio más eficaces, para que cumplan con esta obligación; pero, en caso de oposición, oírán las razones en que la funden, y resolverán sin ulterior recurso.

De la mencionada obligación están exentos los ascendientes, descendientes, cónyuges y personas que deban guardar secreto profesional, en los casos en que se trate de probar contra la parte con la que estén relacionados.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Este es un artículo que obliga a todas las partes consideradas como terceros a colaborar con el órgano jurisdiccional que conozca del asunto, por auxilio a la impartición de justicia.

ARTICULO 91.- Los daños y perjuicios que se ocasionen a tercero, por comparecer o exhibir cosas o documentos, serán indemnizados por la parte que ofreció la prueba, o por ambas, si el tribunal procedió de oficio; sin perjuicio de lo que se resuelva sobre condenación en costas, en su oportunidad. La indemnización, en casos de reclamación, se determinará por el procedimiento incidental.

Otorga el derecho a los terceros de que si llegan a probar los daños o perjuicios

ARTICULO 92.- En cualquier momento del juicio o antes de iniciarse éste, cuando se demuestre que haya peligro de que una persona desaparezca o se ausente del lugar del juicio, o de que una cosa desaparezca o se altere, y la declaración de la primera o la inspección de la segunda sea indispensable para la resolución de la cuestión controvertida, podrá el tribunal ordenar la recepción de la prueba correspondiente.

Este artículo otorga la protección a las partes interesadas en un juicio, ya que para el caso de que exista peligro de que una persona desaparezca o se ausente del lugar del juicio, o de que una cosa desaparezca o se altere, se procederá a llevar a cabo la declaración de la persona y la inspección de la cosa siempre y cuando esto sea indispensable para que la autoridad otorgue una resolución, ordenándose la recepción de la prueba para su admisión y posible desahogo de manera posterior.

ARTICULO 93.- La ley reconoce como medios de prueba:

- I.- La confesión.
- II.- Los documentos públicos;
- III.- Los documentos privados;
- IV.- Los dictámenes periciales;
- V.- El reconocimiento o inspección judicial;
- VI.- Los testigos;

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

VII.- Las fotografías, escritos y notas taquigráficas, y, en general, todos aquellos elementos aportados por los descubrimientos de la ciencia; y

VIII.- Las presunciones.

Este artículo establece los medios de prueba que serán considerados en un procedimiento judicial, por lo que mas adelante se detallara el concepto de cada uno de estos.

ARTICULO 129.- Son documentos públicos aquellos cuya formación está encomendada por la ley, dentro de los límites de su competencia, a un funcionario público revestido de la fe pública, y los expedidos por funcionarios públicos, en el ejercicio de sus funciones.

La calidad de públicos se demuestra por la existencia regular, sobre los documentos, de los sellos, firmas u otros signos exteriores que, en su caso, prevengan las leyes.

Este artículo nos da el concepto de documentos públicos en donde uno de los elementos principales será la fe pública de los funcionarios que intervienen en ellos, así como los signos distintivos tales como sellos, firmas y otros signos que se encuentren previstos en alguna ley, como ejemplo podemos citar las actas de nacimiento, matrimonio, las escrituras públicas otorgada por los notarios públicos, o en su caso las averiguaciones previas del Ministerio Público debidamente certificadas.

ARTICULO 130.- Los documentos públicos expedidos por autoridades de la Federación, de los Estados, del Distrito Federal y Territorios o de los Municipios, harán fe en el juicio, sin necesidad de legalización.

Este precepto nos indica que todos los documentos que otorguen las autoridades de la Federación, de los Estados, del Distrito Federal y Territorios o Municipios, tendrán fe propia, esto es se consideraran documentos públicos sin necesidad de que se requiera cualquier otro requisito o legalización.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

ARTICULO 132.- De la traducción de los documentos que se presenten en idioma extranjero, se mandará dar vista a la parte contraria, para que, dentro de tres días, manifieste si está conforme. Si lo estuviere o no contestare la vista, se pasará por la traducción; en caso contrario, el tribunal nombrará traductor.

Aunque este artículo otorga la posibilidad de que los documentos escritos en otro idioma que no sea el español los conozca traducidos la parte contraria y pueda manifestar su desacuerdo o acuerdo, esto deja claro que la parte contraria tendrá que erogar algún gasto por la traducción para poder descifrar si en verdad dicen lo que el traductor original manifiesta.

ARTICULO 133.- Son documentos privados los que no reúnen las condiciones previstas por el artículo 129.

Esto es que los documentos privados serán aquello que se celebren entre particulares y que no tengan ni sellos, firmas u otros elementos distintivos y lo mas importante es que no participen fedatarios públicos.

ARTICULO 135.- Los documentos existentes en un lugar distinto de aquél en que se sigue el negocio, se compulsarán a virtud de despacho o exhorto que dirija el tribunal de los autos al Juez de Distrito respectivo, o, en su defecto, al del lugar en que aquéllos se hallen.

Esto significa que si los documentos están en Puebla y el asunto se ventila en el Distrito Federal, se hará una compulsión vía exhorto (petición de la una autoridad a otra de su igual Jerarquía) para que esta los envíe o bien verifique que los que se presentan en el Distrito Federal son idénticos a los que obran en su poder.

ARTICULO 136.- Los documentos privados se presentarán originales, y, cuando formen parte de un libro, expediente o legajo, se exhibirán para que se compulse la parte que señalen los interesados.

Indica la obligación de que los documentos privados se exhiban en originales, tales

como contratos, estados de cuenta bancarios, etc. y si forman parte de algún libro , expediente o legajo, se exhiban para que se compulse lo que se esta ofreciendo y sena devueltos a esta parte.

ARTICULO 141.- Cuando alguna de las partes sostenga la falsedad de un documento, se observarán las prescripciones relativas de las leyes penales aplicables. En este caso, si el documento puede ser de influencia en el pleito, no se efectuará la audiencia final del juicio, sino hasta que se decida, sobre la falsedad, por las autoridades judiciales del orden penal, a no ser que la parte a quien beneficie el documento renuncie a que se tome como prueba.

Quando concluya el procedimiento penal sin decidir si el documento es o no falso, el tribunal de lo civil concederá un término de diez días para que rindan las partes sus pruebas, sobre esos extremos, a fin de que, en la sentencia, se decida sobre el valor probatorio del documento.

Esto significa que alguna de las partes puede alegar que el documento exhibido por su contraria es falso, por lo que la autoridad que conozca del asunto podrá solicitar a las autoridades penales que e realice la investigación y en su caso proceso respectivo, si es que aun no aplica la prescripción, y hasta que concluya el procedimiento penal , sin decidir si el documento es falso o no , el tribunal concederá un termino de 10 días a las partes para que rinda las pruebas pertinentes a si es falso o no el documento y poder considerarlos como elemento probatorio o no en la resolución final, situación que en nuestra opinión resulta muy engorrosa ya que si bien es cierto que el procedimiento civil o administrativo es muy engorroso y tardado, también lo es que el procedimiento penal lleva varias etapas para poder llegar a una sentencia por lo que lo único que se logra con esta inconformidad o duda de la falsedad del documento es retrasar el procedimiento principal y su respectiva resolución.

ARTICULO 142.- Las partes sólo podrán objetar los documentos dentro de los tres días siguientes a la apertura del término de prueba, tratándose de los presentados hasta entonces; los exhibidos con posterioridad podrán serlo en igual término, contado desde que surte efectos la notificación del auto que los haya tenido como pruebas.

Aquí se delimita el derecho a objetar las pruebas otorgando solo tres días a las partes

para hacerlo, con lo que estamos de acuerdo ya que si se concede un termino mayor, se retrasaría mas el procedimiento.

ARTICULO 143.- La prueba pericial tendrá lugar en las cuestiones de un negocio relativas a alguna ciencia o arte, y en los casos en que expresamente lo prevenga la ley.

Este artículo habla de la prueba pericial la cual se considera en nuestro concepto como: la labor que hacen los peritos en su carácter de auxiliares del juzgador, con especialidad en alguna ciencia, o arte, en donde su experiencia ayudara al juzgador a resolver sobre hechos controvertidos en el proceso.

ARTICULO 161.- La inspección judicial puede practicarse, a petición de parte o por disposición del tribunal, con oportuna citación, cuando pueda servir para aclarar o fijar hechos relativos a la contienda que no requieran conocimientos técnicos especiales.

Este artículo nos habla de la existencia de la inspección judicial como prueba en un juicio por lo que se debe entender a este en nuestro concepto como: aquella visita que hace el juzgador o personal a su cargo para verificar alguna situación o hecho, y que por las circunstancias en las que se encuentran las cosas no pueden ser trasladadas al despacho del juzgador, tal es el caso de una visita o inspección judicial en una fabrica por ejemplo.

ARTICULO 162.- Las partes, sus representantes y abogados podrán concurrir a la inspección, y, hacer las observaciones que estimen oportunas.

Otorga el derecho a las partes de acudir a la diligencia de inspección judicial.

ARTICULO 165.- Todos los que tengan conocimiento de los hechos que las partes deben probar, están obligados a declarar como testigos.

El artículo establece a la existencia de los testigos figura a la cual entendemos como: aquella persona a la le constan algunos hechos y es llamado ante la presencia judicial para que rinda alguna declaración refiera o explique lo que le consta, en nuestro país desafortunadamente esta figura se ha venido viciando ya que en la actualidad en la mayoría de los casos las partes o sus abogado preparan a sus testigos para que digan tal o cual cosa, o bien en su caso son testigos falsos, esto es que ni siquiera les constan los hechos pero que tiene habilidades para mentir e involucrarse en el procedimiento de tal manera que la parte que lo ofreció resulte beneficiada con su dicho. Es por eso que se les exhorta a que se conduzcan con verdad bajo pena de las sanciones que establecen las leyes penales sin embargo esta situación no resulta ser tan intimidatoria en la mayoría de lo casos.

ARTICULO 190.- Las presunciones son:

I.- Las que establece expresamente la ley, y

II.- Las que se deducen de hechos comprobados.

En este artículo, se contempla la existencia de la prueba presuncional, la cual aunque no se presenta por ninguna de las partes, si se tiene que ofrecer para que el juzgador la tome en cuenta, entendiéndose aquí es en donde entra la famosa frase de "la prueba presuncional en su doble aspecto, legal y humano", lo que significa que el juzgador tendrá que tomar en cuenta todos los razonamientos lógicos y jurídicos, tal vez técnicos o científicos que lo lleven a tomar una determinación sobre el asunto planteado por las partes.

ARTICULO 197.- El tribunal goza de la más amplia libertad para hacer el análisis de las pruebas rendidas; para determinar el valor de las mismas, unas enfrente de las otras, y para fijar el resultado final de dicha valuación contradictoria; a no ser que la ley fije las reglas para hacer esta valuación, observando, sin embargo, respecto de cada especie de prueba, lo dispuesto en este capítulo.

Aquí se otorga la facultad de manera lisa y llana al juzgador para que determine el valor de las pruebas rendidas. Sin que intervenga ningún otro factor mas que las mismas, su discernimiento y libertad de decisión.

ARTICULO 220.- Las resoluciones judiciales son decretos, autos o sentencias; decretos, si se refieren a simples determinaciones de trámite; autos cuando decidan cualquier punto dentro del negocio, y sentencias, cuando decidan el fondo del negocio.

Aquí se detallan las diferentes resoluciones judiciales que puede emitir una autoridad entendiéndose en nuestro concepto esto como:

- a) **Decretos:** Aquella resolución que dicta la autoridad y se entenderá como de mero trámite.
- b) **Autos:** Aquel conjunto de actuaciones o constancias escritas, que forman parte del expediente de un proceso judicial, los cuales son ordenados de manera cronológicamente, y con un número de folio.
- c) **Sentencia:** Es la resolución final que emite la autoridad que conoce del asunto sobre los puntos controvertidos del litigio y con la que se pone fin al proceso tramitado ante este.

ARTICULO 270.- Las actuaciones judiciales y promociones pueden efectuarse en una forma cualquiera, siempre que la ley no haya previsto una especial.

Este precepto nos indica que no hay formalidad alguna para promover ante el órgano jurisdiccional, sin embargo por práctica y costumbre se estila que las promociones se hagan en hojas blancas, de papel bond, tamaño oficio, y a máquina o computadora de preferencia, todos estos requisitos se cubren a pesar de que no haya una ley que lo ordene.

ARTICULO 271.- Las actuaciones judiciales y promociones deben escribirse en lengua española. Lo que se presente escrito en idioma extranjero se acompañará de la correspondiente traducción al castellano.

Las fechas y cantidades se escribirán con letra.

Estas son algunas de las formalidades que se señalan al presentar algún escrito ante la autoridad que conoce del asunto, las cuales resultan lógicas ya que nuestro idioma es el

español, y las fechas y cantidades deben quedar perfectamente estipuladas para que no haya errores, ni confusiones y mucho menos puedan alterarse.

ARTICULO 274.- Las audiencias serán públicas en todos los tribunales; hecha excepción de las que, a juicio del tribunal, convenga que sean secretas.

El acuerdo será reservado.

Se confirma el hecho de que la justicia es para todos y por lo tanto deben ser las audiencias públicas para que la sociedad se pueda enterar de lo que sucede, ya que existe una libertad para la información sin embargo se restringe este derecho en el momento en que se decide que sean secretas por razón de peligrosidad o conveniencia para las partes.

ARTICULO 281.- Las actuaciones judiciales se practicarán en días y horas hábiles. Son días hábiles todos los del año, menos los domingos y aquellos que la ley declare festivos. Son horas hábiles las comprendidas entre las ocho y las diecinueve.

Al igual que la Ley Federal del Procedimiento Administrativo se contemplan las horas hábiles, lo que se considera un principio procesal en cualquier materia.

ARTICULO 282.- El tribunal puede habilitar los días y horas inhábiles, cuando hubiere causa urgente que lo exija, expresando cual sea ésta y las diligencias que hayan de practicarse.

Si una diligencia se inició en día y hora hábiles, puede llevarse hasta su fin, sin interrupción, sin necesidad de habilitación expresa.

También se contempla la posibilidad de habilitar días y horas inhábiles.

ARTICULO 290.- Los términos que, por disposición de la ley, no son individuales, se tienen por comunes para todas las partes.

Esto es que los términos serán comunes para todas las partes salvo que por autos se

ordene lo contrario.

ARTICULO 293.- En caso de que hubieren de practicarse diligencias o aportarse pruebas de fuera del lugar del juicio, a petición del interesado se concederán los siguientes términos extraordinarios:

I.- Dos meses si el lugar está comprendido dentro del territorio nacional;

II.- Cuatro meses si lo está en los Estados Unidos de Norteamérica, en Canadá o en las Antillas;

III.- Cinco meses si está comprendido en Centroamérica;

IV.- Seis meses si estuviere en Europa o en la América del Sur, y

V.- Siete meses cuando esté situado en cualquiera otra parte.

A diferencia de la Ley Federal del Procedimiento Administrativo, el Código Federal de Procedimientos Civiles, otorga la prolongación de términos, considerados como extraordinarios, para el caso de que hubieren de practicarse diligencias o aportarse pruebas de fuera del lugar del juicio, los cuales tendrán que ser a petición del interesado.

ARTICULO 294.- Para que puedan otorgarse los términos del artículo anterior, se requiere:

I.- Que se soliciten dentro de los tres días siguientes a la notificación del auto que conceda la práctica de la diligencia o que abra a prueba el negocio, y

II.- Que se ministren los datos necesarios para practicar la diligencia, llenándose, en su caso, los requisitos legales para cada prueba, y, si ésta no ha de recibirse fuera del lugar del juicio, sino simplemente ha de solicitarse su envío, los datos necesarios para su identificación.

Llenados los requisitos anteriores, el tribunal concederá, de plano, el término, sin que sea recurrible su resolución.

Los términos de que trata este artículo sólo suspenden la tramitación del juicio al llegar a la audiencia final; todas las restantes diligencias deben practicarse como si no hubiera pendiente un término extraordinario.

Este artículo establece los requisitos que deberán de cumplirse para el caso de que alguna de las partes solicite algún termino extraordinario señalado en el artículo anterior.

ARTICULO 295.- Sólo disfrutará, del término extraordinario, la parte a quien se conceda, y únicamente para los fines indicados en el auto respectivo, cumplidos los cuales concluirá, aunque no haya fencido el plazo.

Se hace la aclaración de que el termino extraordinario concedido para alguna de la partes solo será aplicable para la parte que lo solicito.

ARTICULO 296.- En el cómputo del término extraordinario no se excluirán días, por ningún motivo.

Este artículo nos indica que aunque se trate de un termino extraordinario no se deberán excluir días bajo ningún circunstancia por lo que se tendrá que computar el termino como todos los demás.

ARTICULO 297.- Cuando la ley no señale término para la práctica de algún acto judicial o para el ejercicio de algún derecho, se tendrán por señalados los siguientes:

- I.- Diez días para pruebas, y
- II.- Tres días para cualquier otro caso.

Establece los términos que deberán considerarse si alguna ley no señala termino para realizar algún acto judicial o el derecho que se pretenda ejercer.

ARTICULO 299.- Los exhortos y despachos se expedirán el siguiente día al en que cause estado el acuerdo que los prevenga, a menos de determinación judicial en contrario, sin que, en ningún caso, el término fijado pueda exceder de diez días.

Establece la obligación a los juzgadores como a sus colaboradores de que sus exhortos y despachos se tramiten al día siguiente en que cause estado el acuerdo que los ordeno, esto es al día siguiente en que surta efectos, sin embargo en la practica depende siempre del impulso procesal que le den las partes, ya que de lo contrario el personal encargado de elaborar los exhortos puede tardarse días sin que los entregue a la parte

interesada para que este continúe con su diligenciación.

ARTICULO 300.- Los exhortos y despachos que se reciban, se proveerán dentro de los tres días siguientes a su recepción, y se diligenciarán dentro de los cinco siguientes, a no ser que lo que haya de practicarse exija necesariamente mayor tiempo; en este caso, el tribunal requerido fijará el que crea conveniente.

A diferencia del artículo anterior este precepto ya establece un termino como máximo para que se diligencien los exhortos y despacho recibos de otro lugar, por lo que será mas rápido su desahogo.

ARTICULO 303.- Las notificaciones, citaciones y emplazamientos se efectuarán, lo más tarde, el día siguiente al en que se dicten las resoluciones que las prevengan, cuando el tribunal, en éstas, no dispusiere otra cosa.

Indica el termino en que deberán practicarse las notificaciones, citaciones y emplazamientos para agilidad procesal.

4.8. PROPUESTAS

1. Que se declare constitucionalmente, como derecho social y garantía constitucional, la protección al consumo.
2. La reforma al artículo 25 constitucional en su párrafo sexto que señala:

“Bajo criterios de equidad social y productividad se apoyará e impulsará a las empresas de los sectores social y privado de la economía, sujetándolos a las modalidades que dicte el interés público y al uso, en beneficio general, de los recursos productivos, cuidando su conservación y el medio ambiente”.

Se le agregue: “Así como los derechos de lo consumidores”.

3. Que se actualice la Ley Federal de Protección a los Consumidores en cuanto al concepto de Secretaria, ya que la Ley actual se refiere a la Secretaria de Comercio y Fomento Industrial, y esta ya no existe quedando en su lugar la Secretaria de Economía.
4. Por lo que hace al artículo 1° de la Ley Federal de Protección al Consumidor, las delegaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor con fundamento en el artículo 1° fracción IV, que dice, artículo 1° :

I. "La efectiva prevención y reparación de daños patrimoniales y morales, individuales o colectivos";

Obligue a los proveedores infractores a la reparación de los daños patrimoniales y morales, individuales o colectivos de los consumidores.

5. Toda vez que el artículo 4° de la Ley Federal de Protección al Consumidor señala:

"Son auxiliares en la aplicación y vigilancia de esta ley las autoridades federales, estatales y municipales".

Sugerimos que cualquier autoridad de las mencionadas anteriormente llámese, Ministerio Público, juez Cívico, jueces, Magistrados, etc, para el caso de que el consumidor requiera asesoría o tenga alguna duda sobre sus derechos y la forma de reclamar estos, con fundamento en este artículo, que la Procuraduría brinde cursos de capacitación a estas autoridades e instituciones así como a su personal, para que difundan la información en la sociedad y el personal este capacitado para asesorar en el momento en que sea necesario.

6. Se realice un capítulo especial para el caso de que el consumidor realice alguna operación como la que establece el artículo 15 de la Ley federal de Protección al Consumidor que dice:

"Cuando el cobro se haga mediante cargo directo a una cuenta de crédito, débito o similar del consumidor, el cargo no podrá efectuarse sino hasta la entrega del bien, o la prestación del servicio, excepto cuando exista consentimiento expreso del consumidor para que éstas se realicen posteriormente".

Entre otras cosas se deberá sancionar severamente al proveedor que haga uso indebido de las tarjetas de crédito de los consumidores o bien no cobre en las parcialidades pactadas, u ocasione sobregiros a las tarjetas, o se niegue a devolver el dinero del consumidor a su tarjeta con intereses, gastos de envío o cualquier otro concepto.

7. La reforma al artículo 20 de la Ley federal de Protección al consumidor que actualmente señala:

"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".

Agregar: el cumplimiento de sus resoluciones son de carácter obligatorio tanto para los proveedores como para los consumidores.

8. La reforma al artículo 24 de la Ley Federal de Protección al Consumidor que habla de las atribuciones de la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor adicionando:

fracción XX: Dictar resoluciones, en donde se obliga a las partes a su debido cumplimiento.

Fracción XXI: Resolver el fondo y forma de lo asuntos planteados ante esta.

9. La reforma al artículo 28 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, que actualmente señala que:

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

"El Procurador Federal del Consumidor será designado por el Presidente de la República y deberá ser ciudadano mexicano y tener título de licenciado en derecho y haberse desempeñado en forma destacada en cuestiones profesionales, de servicio público o académicas substancialmente relacionadas con el objeto de esta ley".

Se haga la reforma para que no sea el Presidente el que designe al Procurador, sino sea designado por el propio personal de la Procuraduría con el apoyo de la sociedad consumidora quien además de cumplir con los requisitos ya establecidos tendrá que desempeñarse como excelente funcionario de la Procuraduría Federal del Consumidor, y destacarse por su buen servicio a la comunidad consumidora.

10. La reforma al Artículo 85 de la Ley Federal de Protección al Consumidor que señala:

"Para los efectos de esta ley, se entiende por contrato de adhesión el documento elaborado unilateralmente por el proveedor, para establecer en formatos uniformes los términos y condiciones aplicables a la adquisición de un producto o la prestación de un servicio, aún cuando dicho documento no contenga todas las cláusulas ordinarias de un contrato. Todo contrato de adhesión celebrado en territorio nacional, para su validez, deberá estar escrito en idioma español y sus caracteres tendrán que ser legibles a simple vista".

Se deberá agregar: que la Procuraduría Federal del Consumidor podrá realizar visitas de verificación de manera oficiosa, para constatar si lo proveedores ya sean estos pequeños, medianos o grandes, personas físicas o morales cumplen con esta disposición, y de no ser así, se les imponga una sanción de las establecidas en la propia ley, de forma discrecional y a consideración del verificador

11. La Flexibilización de la acreditación de personalidad cuando se trate de personas morales proveedores, permitiéndoles acreditar su personalidad como representante con carta poder simple, siempre y cuando exista una posible solución al conflicto o tenga estos un verdadero interes en darle cumplimiento a las reclamaciones del consumidor.

12. La reforma al artículo 123 de la Ley Federal de Protección al Consumidor que nos habla del procedimiento de infracciones a la ley, se indique que para el caso de comprobarse la infracción a la ley, además de las sanciones que determine la Procuraduría, se le obliga al proveedor infractor, a reparar el daño ocasionado al consumidor.

13. Que se elaboren más medios de difusión de los términos legales administrativos que pudieran llegarse a utilizar el procedimiento que el consumidor debe seguir ante la Procuraduría Federal del Consumidor, no solo por cultura general sino para que este en posibilidad de exigir y defender su derechos, que la Ley de la materia les concede.

14. La presentación de la queja, en cualquier delegación de la Procuraduría Federal del Consumidor

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

CONCLUSIONES

1. Es importante que el conocimiento de los Derechos de los Consumidores en la sociedad, sea difundido y se aclaren los conceptos jurídicos que esté no entienda o que se tornen demasiado técnicos.
2. La Procuraduría Federal del Consumidor, actualmente tiene tantas atribuciones y su organización es tan compleja que en muchas ocasiones ni el propio personal de esta institución las conoce al 100% .
3. Las atribuciones de la Procuraduría Federal del Consumidor y los derechos del consumidor deben ser difundidos en cualquier medio de comunicación, para poder crear una cultura de consumo y así la sociedad pueda ayudar a la mejora de la economía del país.
4. Se debe establecer de manera obligatoria en el momento de la presentación de la queja que los conciliadores de la Procuraduría entablen comunicación con el proveedor o prestador de servicios para que estos proporcionen posibles soluciones y así evitar los tramites engorrosos con la presentación de la queja.
5. La Procuraduría en la mayoría de los casos aunque el consumidor no tenga la razón siempre la otorga, pero esto no hace que su queja sea favorable, ya que aunque cumple con su obligación de proteger los intereses de éste, no significa que el proveedor se vea obligado a cumplir con lo solicitado.
6. Existe mucha desconfianza por parte de los proveedores en cuanto al procedimiento arbitral seguido ante la Profeco, y esto es en razón de que se tiene la idea que los árbitros de esta institución por pertenecer a está dictaran un laudo favorable siempre a favor del consumidor, sin embargo en nuestra consideración si en un porcentaje mayor de reclamaciones se sometieran al arbitraje muy probablemente disminuirían los procedimientos por infracciones

a la ley en donde los proveedores en la mayoría de los casos se ven afectados por la imposición de multas.

7. Las sanciones económicas impuestas por la Procuraduría no son benéficas ni para el consumidor, ni el proveedor y mucho menos a la sociedad en general, al no verse reflejado a donde llega el importe pagado por éstas.

8. A pesar de que el consumidor llega en la mayoría de los casos a cubrir los requisitos para presentar su reclamación y esta es totalmente procedente, la conclusión de su queja no es satisfactoria para ninguna de las partes.

9. No existe un control por parte de la Procuraduría Federal del Consumidor, sobre las sanciones impuestas, los convenios celebrados y su debido cumplimiento; y las sanciones que no se concluyeron y esto se debe a la increíble carga de trabajo y falta de personal en este Organismo.

10. Es necesario la actualización de la Legislación aplicable en la Procuraduría, adaptándolas a las necesidades actuales de nuestra sociedad.

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

BIBLIOGRAFÍA

1. **ACOSTA ROMERO, Miguel**, "Teoría General del Derecho Administrativo Primer Curso", 14a ed. Edit. Porrúa S.A., 1999. Pag. 1134
2. **ARELLANO GARCIA, Carlos**, "Teoría General del Proceso", Porrúa, 4ª edición, México, 1992.
3. **BARRIOS DE ANGELIS, Dante**, "Manual de Arbitraje", Instituto Uruguay de Derecho Procesal, edit. Montevideo, 1973.
4. **CARRANCA y TRUJILLO, Raúl**, "Organización Social de los Antiguos Aztecas", Edit. Patria.1985
5. **CARRILLO FLORES, ANTONIO**. "La defensa del Consumidor Jurídicamente", Edit. Porrúa, 1985.
6. **COLEGIO DE PROFESORES DE DERECHO PROCESAL FACULTAD DE DERECHO DE LA UNAM** "Derecho Procesal" Biblioteca Dicciones Jurídicos Temáticos volumen 4. Edit. Harla. 1997, Pag. 214
7. **DE PINA LARA, Rafael**, "Diccionario de los Organismos de la Administración Pública Federal" Edit. Porrúa, S.A., México, 1983
8. **DELGADILLO GUTIÉRREZ, Luis Humberto**, "Compendio de Derecho Administrativo", Edit. Pouúa, S.A., México, 1997
9. **DELGADILLO GUTIERREZ, Luis Humberto y LUCERO ESPINOSA Manuel**, "Elementos de Derecho Administrativo Segundo Curso", Edit. Lumusa, México, 1989 pag. 205.

10. **FAYA VIESCA, Jacinto**, "Administración Pública Federal", 2a ed. Edit. Porrúa S.A., México 1983. Pag. 795
11. **FRAGA, Gabino**. "Derecho Administrativo". 34a ed., Porrúa, S.A., México, 1996
12. **FRANCESCO, Messineo**, "Manual de Derecho Civil y Comercial"; trad. De Santiago Sentís Melendo, T. I; Buenos Aires, Ejea, 1954.
13. **FRAIREN, Guillén.**, "El Desistimiento y su Bilateralidad en Primera Instancia", edit, Barcelona 1990
14. **GARCÍA MAYNEZ, Eduardo**, "Filosofía del Derecho", Porrúa, México , 1974.
15. **GARRIDO FALLA, Fernando**, "Tratado de Derecho Administrativo" Volumen 1 Parte General, 12a ed. Edit. Tecnos, España, 1994 Pag. 533.
16. **GOMEZ ROBLEDO, Antonio**, "Aristóteles ética Nicomaquea, versión, prologo y notas de México", UNAM, 1972.
17. **JIMÉNEZ C. María de los Angeles**, "Protección al Consumidor" T I, Edit. Jurídica, 1990.
18. **MARTINEZ MORALES, Rafael I.** "Derecho Administrativo 1º y 2º Curso". 3a ed., Edit. Oxford University Press -Harla, México, 1996
19. **MARTINEZ MORALES, Rafael I.** "Derecho Administrativo 3º y 4º Curso". 2a ed., Edit. Oxford University Press -Harla, México, 1997
20. **MARTINEZ MORALES, Rafael I.** "Derecho Administrativo". Biblioteca Diccionarios Jurídicos Temáticos volumen 3, Edit. Harla, 1997
21. **MORENO SANCHEZ, Guillermo**, "La Conciliación y el Arbitraje en la Procuraduría

- Federal del Consumidor”, edit. El Foro, México, 1989.
22. **OLIVERA TORO, Jorge**, "Manual de Derecho Administrativo". 7a ed. Edit. Porrúa, S.A. México, 1997
 23. **OVALLE FAVELA, José**, “Algunos Problemas de la Protección al Consumidor”, Volumen 5, editorial UNAM, Anuario Jurídico, 1991.
 24. **OVALLE FAVELA, José**, “Comentarios a la Ley Federal de Protección al Consumidor”. 2a ed. Edit. Mc Graw Hill, México, 1995.
 25. **PALLARES, Eduardo**, “Diccionario de Derecho Procesal Civil”, 1994.
 26. **REYES LÓPEZ, María José**, “Derecho del Consumo”, edit. General del Derecho, España, 1993.
 27. **ROJAS BENAVIDES, Ernesto**, “ Algunos Principios y Preceptos de la Ley Federal de Protección al Consumidor”, Editorial Porrúa, México, 1989
 28. **SÁNCHEZ CORDERO DAVILA; Jorge**, “La Protección del Consumidor”, Edit. Nueva Imagen, 1991.
 29. **SERRA ROJAS, Andres**, “Derecho Administrativo Segundo Curso”, 19ª edición. Edit. Porrúa S.A. 1996
 30. **SOBERANES FERNANDEZ, José Luis**. “Historia del Derecho Mexicano”, 3ª edición, Porrúa, México, 1996.
 31. **SOBREYYRA Y SILVA, Ignacio**, “Teoría de la Norma Jurídica”, edit. Porrúa, México, 1984

32. **TENA RAMÍREZ, Felipe**, "Derecho Constitucional", Porrúa, México 1998.
33. **VÁZQUEZ ALFARO, José Luis**. "Evolución y Perspectiva de los Órganos de Justicia Administrativa en el Ordenamiento Mexicano". Edit. UNAM Instituto de Investigaciones Jurídicas, México, 1990
34. **WITKER VELÁZQUEZ, Jorge**. "Introducción al Derecho Económico". 3a ed., Edit. Colección de Textos Jurídicos Universitarios Harla, 1997

DICCIONARIOS.

1. Diccionario Jurídico Mexicano. Instituto de Investigaciones Jurídicas. 13ª Edición, Edit. Porrúa. UNAM 1999.
2. Diccionario Enciclopédico de Derecho Usual, editorial Heliasta, 21ª edición, Buenos Aires Argentina, 1989.
3. PALOMAR De Miguel, "Diccionario para Juristas", Tomo I y II, edit. Porrúa, 2000
4. Diccionario de la Lengua Española Larousse Esencial", 1ª edición, segunda reimpresión, Edit. Larousse Planeta, S.A., México, 1994.
5. PAULLI, Eduardo, "Diccionario de Derecho Procesal Civil", México, 1980.

ENCICLOPEDIAS

1. Enciclopedia Microsoft Encarta 2001.
2. Enciclopedia Autodidáctica Océano Color", editorial Grupo Editorial Océano S.A., editorial Grupo Editorial Océano S.A., Tomo 8, España, 1995.

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

REVISTAS

1. Archivo Histórico de la Ciudad de México, Volumen 3623, año, 1985, para fines de la Procuraduría Federal del Consumidor.
2. BRISEÑO SIERRA, Humberto, "La Defensa jurídica del Consumidor", Revista de la facultad de Derecho, T XXXIV; enero – junio de 1984, publicación trimestral, numero 131.
3. CAMPA CIFRIÁN, Roberto. "Las Nuevas Procuraduría", Revista de la Administración Pública", numero 97, México, 1998.

LEGISLACIÓN

1. Ley Federal de Protección al Consumidor.
2. Plan Nacional de Desarrollo 2001-2006.
3. Ley de Planeación.
4. Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.
5. Código Federal de Procedimientos Civiles.
6. Ley Federal del Procedimiento Administrativo.
7. Ley Orgánica de la Procuraduría Federal del Consumidor.
8. Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor.