



UNIVERSIDAD DE SOTAVENTO, A.C.  
INCORPORADA A LA UNAM

---

---

“LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR COMO  
ORGANO DE LA ADMINISTRACION PUBLICA.”

T E S I S

PARA OBTENER EL TITULO DE

LICENCIADO EN DERECHO

P R E S E N T A :

FRANCISCO SERVANDO DORANTES GARRIDO

ASESOR DE TESIS: LIC. JOSE DE JESUS TORRES SASTRE

COATZACOALCOS, VER.

2002/



Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



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

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

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

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

ESTA TESIS NO SALE  
DE LA BIBLIOTECA

## DEDICATORIAS

A DIOS POR PERMITIRME  
VENIR A ESTE MUNDO EN  
ESTA EPOCA.

A MI MADRE POR DARME LA VIDA  
Y ENSEÑARME EN LA VIDA  
LO QUE ES LUCHAR  
PARA CUMPLIR CON LAS METAS.

A MI PADRE POR ENSEÑARME  
A SER UN HOMBRE DE PROVECHO.

A MIRIAM Y SOFIA POR SER LO MAS  
IMPORTANTE QUE TENGO EN ESTE MUNDO  
Y SER MI RAZON DE VIVIR.

A MI FAMILIA POR EL  
APOYO BRINDADO EN  
CADA ETAPA DE MI VIDA

A LA C.P. VICTORIA RODRIGUEZ Y  
Y A LA C. JUEZ MARIA DEL ROCIO  
MARTINEZ URBINA, POR ENSEÑARME  
CON EL EJEMPLO COMO PODER LLEGAR A UN SER  
UNA PERSONA MARAVILLOSA.

Autorizo a la Dirección General de Bibliotecas de la  
UNAM a difundir en formato electrónico e impreso el  
contenido de mi trabajo recepcional.

NOMBRE: FRANCISCO S. DORANTES GARRIDO  
FECHA: 10/08/2004  
FIRMA: [Firma manuscrita]

## INDICE

## INTRODUCCIÓN

### CAPITULO 1 ANTECEDENTES HISTORICOS.

#### 1.1. Países Hispanoamericanos.

- A) México
- B) España
- C) Venezuela

#### 1.2. Países Anglosajones.

- A) Estados Unidos de Norte América
- B) Inglaterra

#### 1.3 Países Escandinavos

- A) Suecia
- B) Dinamarca
- C) Alemania

#### 1.4 Organización Internacional de Uniones de Consumidores

### CAPITULO II CONCEPTO DE CONSUMO Y SU REGLAMENTACION.

#### 2.1.El Derecho Social en México

#### 2.2.Derecho al Consumo

#### 2.3. Reseña Histórica de la Procuraduría Federal del Consumidor

#### 2.4 La Necesidad de la Creación de un Orden Jurídico Nuevo

#### 2.5 Reformas de la ley de la Procuraduría Federal del Consumidor

### CAPITULO III DUPLICIDAD DE FUNCIONES EXISTENTES ENTRE LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y OTROS ORDENAMIENTOS

- 3.1 Análisis de diversos artículos de La Ley Federal de Protección al Consumidor.
- 3.2 Consideraciones dentro del Código de Comercio.
- 3.3 Consideraciones respecto del Código civil para el Estado de Veracruz
- 3.4 Necesidad de una nueva estructura en la legislación de la Procuraduría Federal del Consumidor

### CAPITULO IV LA PROCURADURIA FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR COMO ORGANO DE LA ADMINISTRACION PUBLICA.

- 4.1 Naturaleza jurídica de la Ley Federal de Protección al Consumidor
- 4.2 Ámbito de Competencia
- 4.3 Las Sanciones De La Ley Federal de Protección al Consumidor
- 4.4 Atribuciones de la Procuraduría Federal del Consumidor

CONCLUSIONES  
PROPUESTA  
BIBLIOGRAFIA

## **INTRODUCCIÓN**



El propósito de la elaboración del presente trabajo es la realización de un estudio serio y que haga las veces de tesis recepcional y al mismo tiempo un examen de las relaciones que existen entre proveedores y consumidores.

Dentro del texto de la Ley Federal de Protección al Consumidor, se consideró necesario que debe ser protegido por ella, no tan sólo el consumidor final ó ese él ultimo usuario, si no también el consumidor Intermedio, ya que el pequeño o mediano industrial y comerciante, tiene también necesidad de adquirir, para incorporarlos a los objetos que a su vez produce, o el comercio al que es lo dedica, piezas o elementos que le son proporcionados por otras empresas, quedando de otra manera desprotegidos.

En el primer capítulo abordaremos el tema haciendo una comparación entre diferentes países y como estos protegen los derechos de los consumidores.

En el segundo hablaremos de los primeros pasos que se dieron para establecer el derecho de Protección al Consumidor y de cómo al mismo tiempo, se dota al consumidor de los elementos necesarios para su defensa, corrigiéndose los excesos en la publicidad y ajustándola a límites de estricta veracidad, combatiéndose al propio tiempo las prácticas monopólicas, mismas que se encontraban reguladas con anterioridad, de conformidad con el dispuesto por el artículo 28 constitucional.

En el tercer capítulo analizaremos la naturaleza jurídica de la Protección al Consumidor, con la incorporación de los derechos del consumidor al Derecho Social, queda patente el interés del Ejecutivo, de adecuar las

instituciones jurídicas, como consecuencia de las necesidades actuales, respetando el esquema de desarrollo y sin lesionar las garantías individuales que se consagran en nuestra Constitución.

Dentro de la legislación de protección al consumidor, se atiende el problema del consumidor desde diversos puntos de vista, esto es, como ente individual o como parte de toda una estructura económica, proporcionando los medios para hacer operantes sus derechos y cuestionando desde su origen el proceso de intermediación.

Por último en el cuarto analizaremos a La Ley Federal de Protección al Consumidor como Órgano de Administración Pública, que cuenta con la característica especialísima, de que su redacción no está llena de tecnicismos jurídicos y erudiciones, sino que se encuentra elaborada en un lenguaje sencillo y de fácil comprensión para el público consumidor.

Expuesta mi opinión pido a ustedes, profesores que habrán de calificar los conocimientos jurídicos, su consejo acerca del trabajo y su benevolencia para las opiniones expresadas en él.

**CAPÍTULO I.**  
**ANTECEDENTES HISTÓRICOS**

## 1.1.- PAÍSES DE HISPANOAMÉRICA.

A) México.- Con el fin de conocer el panorama social existente en el México Antiguo nos referimos el siguiente párrafo<sup>1</sup>, editado por el colegio de México:

“ El mercado de Tlatelolco en la ciudad de México, asombro a los Españoles por el sin número de concurrentes y la inmensa variedad de mercancías que compraban y vendían. Todo señorío tenía su mercado, algunos de gran tamaño que surtían una extensa región, como el de Cholula, otros de menor monto. Grupos importantes de mercaderes profesionales (pochtecas) existían también en todos los señoríos de importancia. Habitaban barrios especiales, tenían su propia organización ceremonial y participaban de manera prominente en la vida económica, política, ceremonial y militar. Los mercados se celebraban generalmente cada cinco días si bien, los más importantes como el de Tlatelolco eran diarios y todas las transacciones mercantiles se tenían que efectuar en el mercado, pues estaba prohibido hacerlo afuera. Los cambios se hacían a base de trueque, algunas mercancías se habían generalizado como medio de pago, funcionando en cierto modo como monedas, los cacao se usaban como moneda de poco valor, cierto tipos de mantas para pagos más considerables, y el oro en polvo o las plumas de aves para los de valor excepcional. Gran parte de los concurrentes el mercado, eran los mismos productores que llevaban a vender su propia mercancía, los artesanos de cada oficio con sus

---

<sup>1</sup>

productos, acudían en grupos a las órdenes de sus mandones. Además había regatones que compraban a los productores para llevar los productos al mercado. Allí había siempre un grupo de jueces, los señores de los mercados (pochtecas tlatoque) que juzgaban rápidamente todos los asuntos referentes al mercado ...”

Si bien no podemos considerar a los jueces pochtecas como precursores directos de la Procuraduría Federal del Consumidor, no dejamos de reconocer que existía un sistema para impartir justicia, que regía el aspecto comercial mercantil de esta época.

Durante el Virreinato, se presentaron diversas figuras que consideramos interesantes para nuestro estudio, puesto que configuran los rudimentos de algunas de nuestras instituciones actuales.

Así tenemos que, al empezar a integrarse en la época colonial los primeros ayuntamientos, aparecieron dentro de éstos y en números de dos, los fieles ejecutores, que en arábigo es denominaban “Almatocén” que junto con el corregidor integraban la Fiel Ejecutoria, institución que contaba entre sus múltiples atribuciones con la de visitar los establecimientos comerciales durante el transcurso del día para verificar el cabal cumplimiento de los bandos o disposiciones, así como llevar a cabo las penas y sanciones en caso de infracción, así mismo, podían señalar los precios de los artículos de mayor consumo.<sup>2</sup>

Se contó en esta época con un procurador de cabildo, que era el defensor de los derechos del ciudadano aun en contra de los intereses del propio cabildo y en beneficio de todo aquello que correspondiera al bienestar común.

---

<sup>2</sup> Ochoa Campos Moisés. La Reforma Municipal. Ed. Porrúa. S. A.(México,1985) p. 156

Al respecto Teresita Rendón Huerta Barrera <sup>3</sup> manifiesta que en la Constitución de Cádiz, se estableció la obligación de elegir a un Procurador Síndico. Esta figura también se encontraba instituida en España, conociéndose en aquel lugar como Personero o Representante del Municipio.

Dentro de las instituciones coloniales que fueron creadas con marcado interés social encontramos a los pósitos y las alhóndigas.<sup>4</sup>

El pósito consistía en un fondo monetario municipal destinado a la adquisición de gramíneas (frijol, cebada, trigo, maíz, etc.) durante la temporada de abundancia para su posterior venta en época de escasez o necesidad. Aquéllas personas que resultaban beneficiadas con la venta de los granos en cuestión debían de garantizar la devolución del grano obtenido y las creces correspondientes.

La institución de la alhóndiga consistía en una autentica casa de bolsa, en donde los labradores vendían sus productos a los precios convenidos, mientras que los panaderos y particulares disponían de un lugar donde proveerse para su diario abastecimiento, a los precios que para tal efecto es estipularan.

Se establecieron dentro de esta institución, restricciones y sanciones para aquéllas personas del mismo poblado que infringieran las normas y pretendieran comprar o vender en otro lugar sus productos a un precio mayor.

---

<sup>3</sup> Rendón Huerta Barrera. Derecho Municipal. Ed. Porrúa. S.A. (México, 1985) p. 104

De lo anterior podemos concluir que tanto en el México Antiguo como en el Colonial se desarrollaron diversas instituciones tendientes a regular los principales mecanismos dentro de la producción y la comercialización. En el Procurador del Cabildo encontramos el primer vestigio de lo que posteriormente y tras muchas modificaciones vendrá a conformar la esencia para la aparición de un Procurador Federal del Consumidor.

B) ESPAÑA.- En el ámbito estatal, España cuenta con la Ley General del Consumidor y Usuaría de 1984, sin embargo, es de hacerse notar, que el movimiento pionero correspondió al gobierno vasco, el cuál en 1981, recogió en la Ley sobre el Estatuto del Consumidor <sup>5</sup> los derechos del mismo. Aclarando que en el presente estudio nos referiremos a la ley vasca considerando su antigüedad y el hecho de que la posterior ley esto es, la Ley General del Consumidor y Usuario fue tomada cuál en su integridad de la vasca.

La definición que se hace en esta ley, acerca del consumidor o usuario es interesante para nosotros en virtud de que nuestra legislación no concuerda con ella, ya que la ley sobre el estatuto del consumidor en su primer artículo señala:

"Es consumidor toda persona física - hombre o mujer - o jurídica - sociedad anónima, asociación profesional, etc.- que adquiera alguna cosa, para su propio consumo, utilización, gasto o provecho".

---

<sup>4</sup> Ochoa Campos Moises. op. cit. p. 163.

<sup>5</sup> Información recabada en el Procuraduría Federal del Consumidor. Agosto 2000 D.F.

La característica común del consumidor o usuario dentro de la legislación Española, es que ambos son destinatarios finales de los productos que adquieren y, a contrario sensu no son consumidores aquéllas personas que adquieren o utilizan un producto o servicio con el objeto de integrarlo, en un proceso de producción, transformación, comercialización o prestación a terceros.

Al respecto opinamos que si bien en puridad de lenguaje los conceptos de consumidor y usuario son apropiados, en materia jurídica se está dejando en estado de indefensión al pequeño comerciante y a la micro industria, que se encuentran navegando dentro de la actividad comercial sin legislación alguna que los proteja.

La mencionada Ley Sobre el Estatuto del Consumidor, que como hemos indicado corresponde al gobierno vasco, señala como derechos básicos: el de información, educación, y el de organización para defender los derechos colectivos.

Entre las cuestiones que afectan con mayor asiduidad a los consumidores y usuarios en es país podemos citar:

- 1.- Alquiler y compra de vivienda;
- 2.- Seguros;
- 3.- Compraventa de productos;
- 4.- Tintorerías, etc.



Los derechos que tiene el consumidor vasco durante el período de garantía en la compra de bienes duraderos (coches, televisores, etc.) son los siguientes:

Reparación gratuita de desperfectos;

Adecuado servicio técnico;

Existencia de refacciones;

Si la reparación no fuera satisfactoria y el objeto adquirido no se encuentra en óptimas condiciones, el consumidor puede solicitar la sustitución del bien o la devolución del pago realizado.

C) VENEZUELA.- La legislación de Protección al Consumidor venezolana lleva por título LEY DE PROTECCION AL CONSUMIDOR, y fue decretada el 5 de Agosto de 1974, señalándose en su artículo primero que tiene como objetivo fundamental:

“ La organización dirección, vigilancia, coordinación y ejecución de las medidas, planes y programas que se adoptarán en la República tendientes a la Protección del Consumidor y muy especialmente a promover y estimular la organización de la población consumidora.”

Dentro de los rasgos característicos podemos señalar que se constituyó como delito de usura en el artículo 6º de todo acuerdo o convenio:

“ ... Cualquiera que sea su naturaleza, por el cuál una de las partes obtenga para sí o para un tercero directa o indirectamente, una

prestación que por su parte verifica, en atención a las circunstancias en que se realice la operación.”

La publicidad queda regulada dentro del capítulo II en el artículo 7° de la legislación de referencia y se define como:

“... toda promoción de artículos, bienes, servicios e insumos con el fin de estimular su compra y consumo utilizando para ello los medios de comunicación social, los de carácter visual o audiovisual y cualesquiera otros empleados con la misma finalidad.”

El organismo encargado de proteger al consumidor, recibe el nombre de Superintendencia de Protección al Consumidor, se encuentra adscrita al Ministerio de Fomento con sede en Caracas y consta de un Superintendente y representantes de la organización sindical más grande, de los consumidores del sector privado, del Banco Central de Venezuela así como de los colegios profesionales que señala el reglamento correspondiente.

El artículo 33 de la Ley Federal de Protección el Consumidor Venezolana, señala que en materia de indemnización, una vez que el consumidor demostró en forma fehaciente haber sufrido daños por violaciones de terceros a las disposiciones de ley, puede obtener hasta tres veces el monto de los daños y perjuicios que lo fueron ocasionados.

En materia de procedimiento, el Artículo 49 del ordenamiento señalado, estipula que si a pesar de encontrarse notificado, el presunto infractor no se presenta el día y hora señalado en el citatorio, se le tendrá por confeso,

dándose por terminada la averiguación y se dictarán las sanciones administrativas a que hubiere lugar.

Asimismo, de conformidad con el reglamento parcial numero dos de la ley de Protección el Consumidor decretado por el C. Cargos Andrés Pérez, Presidente de la República de Venezuela en el mes de mayo del año de 1975, en el ejercicio de la atribución 10 del artículo 190 de la Constitución de aquel país, se ordena a través del artículo 1o. del reglamento indicado, en el presente párrafo, que: " toda persona dedicada a la producción o importación de bienes y servicios declarados o no de primera necesidad deberá imprimir o marcar, en el cuerpo del producto, en su envase o envoltorio, su peso o medida, según el caso y el precio máximo de venta al consumidor final."

## **1.2.- PAÍSES ANGLOSAJONES.**

A) ESTADOS UNIDOS DE NORTE AMERICA.- En 1968 se creó en Nueva York el Departamento de Asuntos del Consumidor, cuyas siglas son DAC <sup>6</sup> y tiene como responsabilidad hacer cumplir las leyes relativas a la venta y ofrecimiento para la venta de mercancías y servicios, así mismo tiene como propósito primordial el desarrollo de programas de protección y educación el consumidor.

Independientemente de la función de protección al consumidor, que realiza mediante inspecciones y emisión de licencias a ciertas categorías de

---

<sup>6</sup> Guía de Información para el Consumidor, Ciudad de Nueva York Departamento de Asuntos del Consumidor. Nueva York.

negocios, el DAC conduce una serie de programas educativos dirigidos tanto al consumidor como a los comerciantes, advirtiéndolo al público en general sobre posibles fraudes y la falsa representación de algunos negocios.

La gama de negocios a los que la DAC les exige licencias es sumamente extensa, abarcando desde agencias de empleo, cabarets, chatarrerías, comerciante y gerentes de servicios de tv., radio y audio, establecimientos para el servicio de banquetes, lavanderías públicas, prestamistas, teatros al aire libre y ventas (negocios en “liquidación”, “venta fuego”, “fuera de negocios”), por mencionar sólo algunos de ellos.

Las actividades encomendadas a este departamento son:

- 1.- Investigar y mediar querrelas individuales.
- 2.- Investigar prácticas comerciales cuando aparecen patrones de fraude.
- 3.- Recibir quejas a agencias apropiadas para recibir asistencia o tomar las acciones necesarias.
- 4.- Realizar programas educativos que adviertan sobre prácticas de negocios que sean injustas.
- 5.- Ofrecer servicios al consumidor a través de sus oficinas regionales.

Le está vedado a este departamento:

1. - Aconsejar sobre la reputación de un negocio o prestador de servicios en particular.
2. - Recomendar marcas, servicios o firmas particulares.

3. - Fijar precios de bienes o servicios, salvo que exista presunción de alguna falsificación de los mismos.

B) INGLATERRA.- Como en muchos países, Inglaterra consideraba en el siglo XIX, que los contratos mercantiles se basaban en la igualdad de ganancias entre comprador y vendedor, habiéndose comprobado posteriormente la falsedad de este argumento basado en la teoría Filosófica del Liberalismo, haciéndose necesaria la expedición de legislaciones e integración de instituciones que protegieran al consumidor en las relaciones de comercio.<sup>7</sup>

Anteriormente existía en Inglaterra el consejo de consumidores o "CONSUMER CONCIL" que desempeñaba dos funciones:

1. - Tener disponible la información de los consumidores.
2. - Fungir como agrupación para promover acciones tendientes a salvaguardar los intereses del consumidor en el futuro.

Al desaparecer el consejo de los consumidores en 1973, el Director General del Buen Comercio o Fair Trading, fue facultado para proporcionar información a los consumidores y tomar acciones tanto judiciales como administrativas, no pudiendo fungir como agrupación para promover acciones de salvaguarda de los intereses del consumidor, en virtud de estar facultado para intervenir en problemas del monopolio, practicas restrictivas y créditos del consumidor.

---

<sup>7</sup> Información recabada en la Procuraduría Federal del Consumidor. Exp. 176-123-89. México

Considerando lo anterior, fue necesaria la creación de la Agencia Nacional del Consumidor, financiado por el gobierno y con las siguientes funciones:

1. - Representar al consumidor ante el gobierno local y central;
2. - Ante el Director General del Buen Comercio;
3. - Ante la industria y ante cualquier otra autoridad donde la voz del consumidor deba ser escuchada;
4. - Proponer legislaciones ante estándares y medios de propaganda y publicidad.
5. - Mantener disponibilidad y educación de los servicios de asesoría al consumidor;
6. - Proporcionar facilidades en la verificación de la seguridad y utilidad de algún producto.
7. - Representar al consumidor dentro del marco de trabajo de organizaciones internacionales tales como la del Comunidad Europea.

Por supuesto esta agencia no afecta la posición de responsabilidad del Director General del Buen Comercio o Fair Trading, si no que la complementa.

En este país existe un despacho de asesoría a los ciudadanos que es un organismo civil formado por personal imparcial y con experiencia para ayudar a quienes se encuentran en apuros.

### **3- PAÍSES ESCANDINAVOS.**

A) SUECIA.- La dependencia administrativa central encargada de resolver los problemas de los consumidores se denominaba Dirección nacional de protección de los Consumidores y en sueco Koonsumentverket, que estimula la iniciación de actividades de defensa del consumidor a nivel local, suministrando a las municipalidades, asesoría y otros servicios y aunque no puede si no hacer recomendaciones el 90% de quienes las reciben, suelen acatarlas sin necesidad de recurrir a otros procedimientos judiciales mas largos y costosos. Este organismo esta presidido por el director general y consta de 10 miembros "profanos" desempeñando al mismo tiempo, el Director general a cargo de Ombudsman o Procurador de los Consumidores, cuya denominación en idioma sueco es Konsumentomvudsmannen <sup>8</sup> y sus siglas OK; toda la traducción del término Ombudsman nos remitiremos a la manifestación de Manuel Escalante en el prólogo del libro de Donald C. Rowat denominado el Ombudsman, el Defensor del Ciudadano <sup>9</sup> que señala: "La palabra "Ombud", nos dice el Ombudsman para asuntos Civiles de Suecia, se refiere a una persona que actúa como vocero o representante de otra."

De esto podemos colegir decir que el Ombudsman de los consumidores es el defensor o representante de los consumidores. Ahora bien la figura del Ombudsman es familiar para los paises escandinavos, pues es en ellos donde tuvo su origen, teniendo por objeto asegurarse "de que las autoridades administrativas y los tribunales se adhieran a lo dispuesto por las leyes".<sup>10</sup> El Justitie Ombudsman, cuyas siglas son JO, tiene sus facultades señaladas en

---

<sup>8</sup> Información Proporcionada por la Embajada de Suecia en México a través del Folleto constante de una Foja, clasificado como D. 81 gqc. Agosto de 1997. Cd .México

<sup>9</sup> Rowat Donald C. El Ombudsman, el defensor del ciudadano. Ed. FCE. (México, 1986) P. 7.

la constitución Sueca de 1809 y consiste en vigilar la forma en que los jueces, los funcionarios de gobierno y otros servidores civiles observan las leyes y las de acusar a quienes actúan ilegalmente u olviden sus deberes siendo enteramente independiente del gobierno. Con posterioridad al Justitie Ombudsman apareció el OK o Konsumentombudsman que tiene como programas principales:

- 1.- Las actividades para influir sobre el mercado;
- 2.- Las actividades para influir sobre la situación general del consumidor
- 3.- Proporcionar información general a los consumidores;

Para llevar a cabo su programa de influir sobre el mercado, el OK o Defensor del Consumidor, realiza pruebas y evaluaciones sobre los bienes y servicios en las actividades de comercialización de las empresas y en los términos de los contratos, al mismo tiempo que dialoga con productores, distribuidores y promotores para influir en que la producción sea orientada a favor del consumidor.

El Tribunal del Mercado que cuenta con facultades para dar órdenes y hacerlas cumplir, bajo pena de multas y cuyos fallos son inapelables, puede recibir al Ombudsman del Consumidor en actuación de fiscal en aquellos casos en que no existieran acuerdos conciliatorios, funcionando bajo las disposiciones de las siguientes leyes:

---

<sup>10</sup> Rodholm Sten. Canciller de Justicia en Suecia en 1965. Cit. Por Donald C. Rowat. Id.p. 57



LEY DE PRACTICAS COMERCIALES, controla métodos indebidos, información y seguridad en los productos y se pretende facultar el tribunal para que se actúe en contra de productores de artículos peligrosos o inservibles.

LEY DE TÉRMINOS CONTRACTUALES IMPROPIOS, impide, como su nombre lo indica, las cláusulas que no sean compatibles con la ética, en caso de violación a esta ley, el Ombudsman podrá solicitar al tribunal del mercado que le sea prohibido al productor el uso de término contractual que se considera impropio.

LEY SOBRE CRÉDITO AL CONSUMIDOR. Establece normas sobre la información que se debe suministrar al consumidor para el caso de "transacciones crediticias."

Como legislaciones suplementarias cuente con las siguientes:

LEY DE PRODUCTOS ALIMENTICIOS. Protege de alimentos nocivos, infectados o inadecuados el consumo humano.

LEY DE ARTÍCULOS NOCIVOS PARA LA SALUD Y EL MEDIO AMBIENTE. Establece disposiciones para inspección de productos que sean susceptibles de causar efecto dañino en los individuos o en el medio ambiente.

LEY DE VENTAS AL CONSUMIDOR. Defiende al consumidor en caso de que adquiera mercancías defectuosas.

LEY SOBRE VENTAS A DOMICILIO. Protege al consumidor contra compras irreflexivas.

LEY SOBRE AGENCIA DE TURISMO. Su característica principal estriba en obligar a la agencia a depositar una garantía para los casos en que no se cumplan las condiciones del viaje.

LEY DE SEGUROS DEL CONSUMIDOR. Obliga al asegurador a proporcionar Información clara y precisa.

LEY DE AGENTE INMOBILIARIOS. Instituyó la obligación de que todos los agentes deben registrarse en un padrón del Gobierno Civil, debiendo contar con un seguro que cubra el importe de sus compromisos.

B) DINAMARCA. En este país se cuenta con un Defensor del Consumidor en Problemas por ellos denominados Ombudsman For Consumer Affairs <sup>11</sup> cuyas siglas son OCA y es la persona a quien los consumidores deberán acudir en caso de que la iniciativa privada o instituciones públicas le hayan hecho algún daño.

La población consumidora de Dinamarca cuenta con su legislación protectora que es denominada Acta de Mercado y que, en su primera sección señala: "El acta se aplicará a las compañías privadas y a cualquier compañía pública equiparable a estas. Las compañías anteriores no podrán

---

<sup>11</sup> Documentación proporcionada por la Embajada de Dinamarca en México. Editada por The Royal Danish Núnistry Of Forcign Affairs. Asiatick. Piads 2 Dk- 144 Copenhegen. Denmark. Octubre 1987. Agosto de 1997 D.F.

comprometerse en actos que sean contrarios a las prácticas del buen comercio”.

" Esta provisión es llamada la Cláusula General o piedra angular del acta y el OCA, es el encargado de vigilar su cumplimiento y en caso de infracción a la misma lograr un advenimiento en la vía conciliatoria, demostrando las estadísticas, que solo en raras ocasiones se han tenido que instituir procedimientos por no cumplir con las prácticas del buen comercio.

Si bien los consumidores individuales y las ligas de consumidores son los principales usuarios del OCA, también las asociaciones de comerciantes o la gente de negocios puede recurrir a él, por ejemplo en los casos en que desapruében la conducta desleal de algunos de sus colegas o como guía para los comerciantes cuando estos necesitan asesoría para el desempeño de sus actividades.

La cláusula general a la que nos hemos referido con anterioridad y que se encuentra en la primera sección del Acta del Mercado, contempla diversos casos tales como contratos standard, o contratos tipos, productos riesgosos a los que regula minuciosamente, paquetes para padre de familia, que es el nombre con el que se conoce la publicidad a domicilio, etc.

La segunda sección del Acta de Mercado prevé que:

“Ningún informe deberá ser injusto, grosero u ofensivo a otros comerciantes o consumidores.”

Manejando las estadísticas de ese País, que este es uno de los problemas que mayor frecuencia han registrado. En materia de publicidad, el mensaje debe de ser claro y correcto y el proveedor debe de estar disponible para probar su publicidad.

La sección tercera del Acta de Mercado sostiene que la información debe de ser oportuna y en lenguaje nacional al momento de ser proporcionada el consumidor danés.

La sección cuarta señala que la leyenda de “garantizado” sólo debe ser permitida cuando informe quien es apto para la garantía, el periodo de vigencia, los pasos que deberá seguir si quiere hacerla efectiva, además de que la garantía entre en vigor el momento de la compra. Así mismo indica que no deberá de haber descuentos en forma de cupones, estampas o similares a menos que cada cupón cuente con nombre y firma del proveedor así como el valor en moneda corriente danesa.

D) ALEMANIA. Desde 1964 se creó en este país, la fundación para el examen de mercancías que publica la revista “Test” y que contiene información acerca de los análisis y valoraciones de todo tipo de bienes de consumo.<sup>12</sup>

La ley de pagos de 1970, reformada en 1984 señala las obligaciones que contrae el consumidor, así como su derecho a ser demandado solo en el lugar de su domicilio. Además, en caso de no informarle al momento de la

---

<sup>12</sup> Información proporcionada por la Embajada de Alemania Federal en México a través del folleto sin clasificación. Agosto 1997.

contratación acerca de las condiciones generales del contrato, si hubiera firmado documento alguno, este quedara sin valor jurídico.

Cuentan también en este país, con una ley promulgada en 1975 que protege el consumidor frente a alimentos que contengan aditivos impuros y una ley de medicamentos de 1978, que protege a los consumidores de medicamentos peligrosos.

Existen además asociaciones privadas de protección al consumidor, algunas de ellas desde 1950, como la Asociación de Consumidores o *Arbeitsgemeinschaft Derverbraucher* cuyas siglas son AGV que cuenta con más de 150 oficinas para brindar asesoría acerca de calidad y precios, recibiendo ayuda estatal y con derecho de exponer sus opiniones en los casos de expedición de nuevas leyes.

Es relevante señalar, que se encuentra prohibido en este país, la propaganda por radio y televisión de cigarrillos por encontrarse ampliamente demostrado las consecuencias perniciosas para la salud.

La anterior información, obtenida de legislaciones protectoras del consumidor en otros países, de ninguna manera es puede considerar exhaustiva, simple y sencillamente cumple con el objetivo de proporcionarnos una vista panorámica de la evolución y avances de los derechos del consumidor. Como colofón al presente capítulo consideramos necesario mencionar la presencia de un organismo de talle internacional, que por su gran valía no puede permanecer ignorado.

## **1.4 ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DE UNIONES DE CONSUMIDORES.**

Esta organización cuyas siglas son IOCU, se encuentra domiciliada en la Haya, Holanda. Fue fundada en 1960 con el concurso de cinco asociaciones de consumidores provenientes de Estados Unidos, Inglaterra, Australia, Bélgica y Holanda, contando actualmente con más de doscientas organizaciones que incluyen asociaciones de consumidores, organismos de consumidores patrocinados por el estado y organizaciones de consumidores respaldadas por grupos de familia, sindicatos y otras afiliaciones similares, en cerca de 58 países contándose entre ellos a la República Federal de Alemana, Australia, Austria, Bangladesh, Bélgica, Brasil, Canadá, Corea, España, Estados Unidos, Filipinas; Hong Kong, Islandia, Israel, México, Nigeria; Reino Unido, Suecia, Uruguay, etc.

Esta organización es independiente, sin carácter político y los miembros que la componen no persiguen “fines lucrativos o comerciales”. Su función es servir como centro de intercambio para sus socios, en beneficios de estos y a favor de la causa consumidora. Dentro de estas actividades se encuentran incluidas, la protección, información, educación y pruebas comparativas de diversos artículos, promoviendo la cooperación entre sus miembros acerca de los resultados de las mencionadas pruebas de productos y servicios, intercambiando información, sistemas, educación, legislación, etc.

Este organismo realiza también simposiums, conferencias, congresos, mundiales, amén de haber instituido el día mundial de los derechos del consumidor, que se celebró por primera vez el 15 de marzo de 1983. Los diferentes países participantes tratan sobre tópicos tales como los derechos del consumidor en las políticas sobre las drogas, lanzamiento de paquetes de medicinas problema, política de precios, seguridad en los productos por lusión industrial y hamburguerización, etc.

Cuenta además con una amplia biblioteca y sus publicaciones periódicas son fuentes de información especializada sobre todo tipo de problemas y actividades relativas a organizaciones de consumidores en todo el mundo y cuestiones técnicas legales, económicas, etc.

La Organización Internacional de Uniones de Consumidores se encuentra representada y colabora en agencias como el Consejo Económico y Social (ECOSOC), Fondo Internacional de Emergencia de las Naciones Unidas para la Infancia ( UNICEF), Organización para la Alimentación y la Agricultura ( FAO), Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura (UNESCO), Conferencia de la Naciones Unidas Sobre El Comercio y Desarrollo (UNCTAD) y el Comité de Protección al Consumidor del Consejo de Europa, contando con la aprobación de las directrices para la protección al consumidor de las Naciones Unidas y con una representación destacada dentro de ese organismo.

## **CAPITULO II**

### **EL CONSUMO Y SU REGLAMENTACION.**



## 2.1 EL DERECHO SOCIAL EN MÉXICO.

En el siglo pasado la subordinación de la democracia al capitalismo, era claramente palpable y sólo se vio perturbada, por la lucha por la abolición de la esclavitud acaudillada por el prócer Don Miguel Hidalgo y Costilla y que concluyó con el Decreto de Guadalajara de 1812.

Posteriormente y durante el gobierno de Don Porfirio Díaz, el liberalismo produjo un desequilibrio que se tornó inaguantable, convirtiéndose en un compendio y suma de actitudes arcaicas y reaccionarias. Alfonso Reyes<sup>13</sup> expresa en forma magistral la situación que prevalecía en el México del Porfiriato y en su sociedad, que creía desplazarse a la cumbre de la civilización, la cultura y de la pujanza industrial, al señalar:

“ ... bajo el signo de Porfirio Díaz, en aquellos últimos tiempos, la historia se detiene, el advenir hace un alto. Ya en el país, no sucedía nada o nada parecía suceder, sobre el plano de deslizamiento de aquella rutina solemne... la historia, es decir la sucesión de los hechos trascendentes para la vida de los pueblos parecía una cosa remota, algo ya acabado para siempre, la historia, parece una parte de la prehistoria.”

---

<sup>13</sup> Reyes Alfonso, Pasado Inmediato y Otros Ensayos. Editado por el Colegio de México. (México, 1941) P.G.

En la sociedad de la época del Porfiriato no hubiera sido siquiera imaginable la creación de instituciones de enseñanza general, agrupaciones de trabajadores propugnando por mejores condiciones de trabajo, la inversión del empresario en equipos de seguridad para los trabajadores, la creación de centros de salud y seguridad social, la participación activa de las mujeres en la vida económica, política y social, la figura del ejido y del comisariado ejidal, el derecho al consumo, por enumerar sólo una parte de los avances en los derechos sociales que han tenido lugar en nuestro país en el transcurso del último siglo.

Nuestros antepasados porfirianos, discurrieron sus vidas plácidamente, desde círculos sociales, económicos y políticos, por demás estrechos en los cuáles no era dable mover o trastocar punto alguno de fondo o forma.

El trabajador por ejemplo, se encontraba imposibilitado para aspirar a una mejor situación, ya que debía trabajar de diez a catorce horas sin equipo alguno de seguridad, recibiendo a cambio una remuneración que bien podría ser definida como el salario del hambre.

La paulatina postración de los campesinos y el descenso en el rendimiento de las tierras no hizo a aquellas gentes nacidas en la opulencia, cambiar su manera de pensar, pues ideológicamente se encontraban manejadas por los "científicos", que era el nombre con el que se conocía a la camarilla que rodeaba al presidente Díaz;<sup>14</sup> y tranquilizaban su conciencia en caso de que alguna duda les asaltara; con limosnas que a su juicio demostraban su largueza y magnanimidad.

---

<sup>14</sup> Historia General de México. Op.cit.p.956.

Las relaciones del trabajador con el empresario así como las del peón con el hacendado, eran reguladas por el derecho civil, sin participación alguna del poder público, pues las cláusulas eran estipuladas con base en la voluntad de las partes, de acuerdo con el principio liberal de que la voluntad es la ley suprema en los contratos.

De acuerdo con la anterior, los conflictos entre las partes señaladas con anterioridad debían resolverse por sí y para sí.

Situación que permitía que los trabajadores cayeran en la trampa de los contratos leoninos, así como que los campesinos se convirtieran en siervos, permitiendo que la gente sufriese y muriese de pobreza sin la intervención protectora del Estado, para aliviar la desgracia de estos ciudadanos de segunda.

Al poco tiempo de encontrarse en el poder don Porfirio Díaz, olvidó los principios liberales adquiridos bajo el gobierno de Benito Juárez, estableciendo una serie de normas férreas para su gobierno, situación que no la permitía avances o mutaciones, para terminar declarándose enemigo de todo aquello que significara un cambio.

El filósofo Gabino Barrera introdujo en el país la filosofía Comtiana, misma que quedó sintetizada en la frase "orden y progreso", pretendiendo con ello su fundador Augusto Comte autor de la escuela positivista, proporcionar a los estados un centro de gravedad intelectual y un sólido impulso educativo; en cambio, se erigió su doctrina ideológica como

defensora del porfiriato pues las mentes de las épocas entendieron como orden a la sumisión y la renuncia de toda especie de rebeldía; y como progreso, únicamente al personal incremento de sus maravillosas fortunas. Habiendo encontrado en esta filosofía, una fundamentación histórica ya que no solo se respondía a las necesidades del momento, si no que la propia naturaleza la imponía, independientemente de lo que hicieran o desearan los individuos.

Realmente se podía considerar un sistema de vida sumamente acomodaticio para la clase burguesa, de esta manera el peón, trabajador, sirviente, etc., tendrían seguro comida y techo siempre y cuando no manifestaran su inconformidad de manera alguna sin aspirar a progresos personales, contando con un promedio de vida corto, educación casi nula, etc.

Durante la revolución mexicana no se procedió únicamente a cambiar a quienes detentaban el poder por otros, lográndose además un cambio general, ya que no sólo se transformaron a los órganos oficiales, si no también las relaciones de estos con los ciudadanos, las de los ciudadanos entre sí y sus conceptos personales en materia pública y privada.

De nuestra constitución liberalista de 1857 a la actual promulgada en 1917 se originaron los Derechos Sociales, aceptándose los del obrero, el campesino, al mismo tiempo que se garantizaron las libertades del hombre en una nueva concepción de la vida social.

La primera constitución que dotó a sus ciudadanos de un nuevo tipo de Derechos Sociales fue la nuestra, proporcionándonos al mismo tiempo los elementos necesarios para vivir en una democracia, adhiriéndonos el concepto que tan atinadamente expresó el Licenciado Enrique Alvarez del Castillo <sup>15</sup> al señalar que "... si bien conserva y protege los Derechos inalienables como reducto de libertad y dignidad humana sujeta su ejercicio al contexto social de un país políticamente injusto; pero con los ojos puestos en el futuro de una sociedad sin egoísmo, educada en la solidaridad social y en la idea permanente de que solo forjando en nuestra conciencia los Derechos Sociales transformaremos nuestro universo mexicano y alcanzaremos justicia y bienestar."

Así como don José María Morelos y Pavón virtió en sus " Sentimientos de la Nación y posteriormente en la " Constitución de Apatzingan " las bases necesarias para una existencia digna y decorosa Vallarta, Ramírez, Ocampo y Arriaga proporcionaron el país los principios fundamentales para la consecución de los derechos individuales, nuestra Constitución de 1917 logra corregir las desigualdades sociales ocasionadas durante el porfiriato y consecuentadas por el auge sin freno del liberalismo.

La piedra angular de los avances revolucionarios de la Constitución de 1917 se encuentra en el Artículo 27 de nuestra Carta Magna <sup>16</sup> que indica:

---

<sup>15</sup> Álvarez del Castillo Enrique. Los Derechos del Hombre y del Ciudadano. Los Derechos Sociales del Pueblo Mexicano. Tomo I.p.44

<sup>16</sup> Rabasa Emilio O. Y Caballero Gloria, Mexicano: Esta es tu Constitución. Editada por la LI Legislatura, Cámara de Diputados. (México,1982) p.68

“La propiedad de las tierras y aguas comprendidas dentro de los límites del territorio nacional corresponde originalmente a la Nación... la Nación tendrá en todo tiempo el derecho de imponer a la propiedad privada las modalidades que dicte el interés público, así como el de regular en beneficio social, el aprovechamiento de los elementos naturales susceptibles de apropiación, con objeto de hacer una distribución equitativa de la riqueza pública, cuidar de su conservación, lograr el desarrollo equilibrado del país y el mejoramiento de las condiciones de vida de la población rural y urbana...”

Los derechos sociales, señalan que correlativamente a la obligación del hombre de realizar una labor socialmente útil, existe el derecho de exigir a cambio de su trabajo, una existencia digna. Los anteriores derechos exigen del Estado, que permanezca vigilante o intervenga para garantizar su aplicación y respeto.

Es interesante la manifestación del Diputado Rodolfo González Guevara<sup>17</sup> en su discurso pronunciado con motivo de la conmemoración de la Independencia Nacional del 16 de Septiembre de 1977, quién señaló :

" No hay duda ni contradicción posible. En tanto los Derechos Individuales están encuadrados en el marco de los Derechos Sociales, será posible la libertad y la justicia entre los hombres: afirmación de la democracia. Si los Derechos Individuales permanecen dentro del liberalismo tradicional, principalmente económico, resurge la opresión y la injusticia entre los hombres: negación a la democracia."

---

<sup>17</sup> González Guevara Rodolfo. Cit. Por Enrique Álvarez del Castillo. op.cit. p.86.

Podemos concluir que el Derecho Social tutela la libertad individual y los aspectos sociológicos de esta realidad, convirtiendo en normas jurídicas de interés público aquellas ordenaciones que requieren ser exigidas.

Los grupos y clases sociales que se forman al contar con un interés común, dan origen a la creación de nuevos derechos sociales, poseyendo como característica generalizada la democratización en sus actividades. Es por tanto condición de un gobierno democrático el reconocer la democracia en las clases y organismos que componen la sociedad que se pretende dirigir.

Al respecto el expresidente de la gran comisión H. Cámara de Diputados, Licenciado Rodolfo González Guevara,<sup>18</sup> señala que los derechos sociales originarios son:

1. El Derecho Agrario (artículo 27 Constitucional).
2. El Derecho del Trabajo (artículo 5º Constitucional)
3. El Derecho de la Seguridad Social (artículo 123 Constitucional).

Y que como consecuencia de los anteriores derechos y tomando como base los lineamientos que proporciona la propia Constitución se han creado diversos derechos sociales a saber:

- I. A la justicia (artículo 14 y 16 Constitucionales).
- II. A la educación (artículo 3º Constitucional).

---

<sup>18</sup> González Guevara Rodolfo. Los Derechos Sociales del Pueblo Mexicano. Presentación de la Obra. P.10.

- III. A la información (artículo 6° Constitucional).
- IV. Al trabajo (artículo 123 Constitucional).
- V. A la capacitación profesional (artículo 123 fracción XIII Constitucional).
- VI. A la salud (artículo 123 fracción XV Constitucional).
- VII. Al deporte y recreación (artículo 123 fracción XI inciso E Constitucional).
- VIII. A la readaptación (artículo 18 constitucional).
- IX. A la vivienda (artículo 123 fracción XI inciso f y fracción XII Constitucional).
- X. Al consumo (artículo 73 fracción X y 131 párrafo 2° Constitucional)
- XI. A la cooperativa (artículo 28 Constitucional).

## **2.2 EL DERECHO AL CONSUMO.**

Como se señaló en el apartado anterior, uno de los logros de los derechos sociales, es el llamado derecho al consumo, que protege la calidad de vida del ciudadano, dentro de un marco de seguridad jurídica, teniendo como objetivo primordial el que, el salario devengado por los trabajadores y el pueblo en general, no se pierda en adquisiciones que sólo satisfagan la voracidad del comerciante y de las grandes agrupaciones monopólicas mercantiles.

Después de haber sobrevivido a dos guerras mundiales, los países capitalistas buscaron nuevas concepciones filosóficas que les permite reorientar sus actividades, para descubrir sin embargo, nuevas formas de



explotación y de dependencia, que aniquilaron toda su resistencia a su dominio, trastocando los ideales más puras y convirtiendo como consecuencia a los países menos desarrollados en economía subsidiada de las grandes empresas transnacionales.

Los patrones culturales de los pueblos en desarrollo, fueron modificados, ocasionándose con ello crisis en la identidad y pérdida de valores en las nuevas generaciones, que se vieron abrumadas por la repetición constante y sistemática de virtudes de productos ajenos a sus necesidades, ocasionando una imitación extralógica de los grupos menos desarrollados hacia otros con mayor grado de avance.

Esta nueva forma de contaminación cultural e intelectual se encuentra elaborada en forma cada vez mas sofisticada, ya que colaboran en su producción, grupos especializados que incluyen psicólogos, arquitectos, sociólogos, publicistas, decoradores, economistas, abogados inescrupulosos, especialistas en efectos especiales, entro otros, que tienen como único objeto convencer a la víctima y presunto comprador de las excelencias, virtudes y ventajas de un determinado producto. No esta por demás señalar que en la mayoría de las ocasiones el consumidor queda plenamente convencido de la utilidad de estos productos.

Al respecto, me permito transcribir, el siguiente párrafo de la monografía presentada por el Doctor Arturo Lomeli Escalante <sup>19</sup> que denominó "El Consumidor: personaje cautivo en espera de su rescate".

---

<sup>19</sup> Lomeli Escalante Arturo. Los Derechos Sociales del Pueblo Mexicano. Tomo II. P.510.ss

“El supermercado moderno representa la coronación del ideal consumista desgraciadamente, se ha comprobado que solo una de cada diez personas prepara una lista de lo que ha de comprar. Muy pocos de los consumidores pueden permitirse el lujo de adquirir cosas que no se necesitan de modo perentorio; pero desgraciadamente el ambiente y el diseño de las tiendas de autoservicio provoca, precisamente en los menos pudientes, la sensación de que son ricos por un momento... el estudio de nuestra conducta se ha hecho incluso a través de cámaras cinematográficas, que ha medido el número de parpadeos de los consumidores. Los resultados de tales investigaciones han sido sorprendentes y preocupantes. Por ejemplo, la rapidez del parpadeo es índice preciso de la atención interna. La persona corriente parpadea normalmente alrededor de treinta y dos veces por minuto si se siente tensa parpadea con mayor frecuencia, bajo tensiones extremas llega a hacerlo hasta cincuenta o sesenta veces por minuto, en cambio si su estado es de completa placidez su parpadeo de los compradores en lugar de aumentar e indicar una tensión creciente baja más y más hasta llegar a un promedio anormal de catorce veces por minuto. Los compradores evidentemente han caído en un trance hipnagógico, es decir, que han llegado a una etapa de hipnosis.

“La razón de este trance es que el supermercado es el país de las maravillas, donde están al alcance de las manos los productos que en años anteriores solo los reyes o las reinas se daban el lujo de adquirir.”

De lo anterior podemos colegir, que se han hecho innumerables análisis para poder acaparar la atención del consumidor, dentro de los denominados supermercados por un mayor tiempo, situación que lógicamente genera una mayor necesidad de adquisición por ende mayores ventas.

Ahora bien, respecto de los alimentos industrializados podemos afirmar, que estos indefectiblemente han contado con una publicidad monstruosa, que ha conseguido modificar los valores alimenticios de la mayoría de las naciones.

En estos tiempos, casi nadie desconoce el significado de palabras tales como: "hamburguesas", "pepsi cola", "gerber", "hot cakes", "hot dogs", etc, que sustituyeron en nuestro país, por ejemplo a los tacos que aún en la sola tortilla presentan más nutrientes, que a una hamburguesa con carne de dudosa procedencia, el refresco embotellado resulto más práctico que una agua preparada en casa con fruta natural, el alimento infantil 'gerber" suplió a las papillas preparadas por las madres de los infantes ya que de esta manera ellas pasaban de ser "modernas" sin darse cuenta de la manipulación de que estaban siendo objeto y del daño que es ocasiona a una criatura, a quien desde su mas tierna infancia, se lo proporciona alimentos que se encuentran procesados químicamente para tener una mayor durabilidad; el desayuno actual de los escolares puede constar de " corn flakes" o " hot cakes" en lugar del desayuno tradicional que solía consistir en un vaso de leche fresca, un huevo y una pieza de pan dulce; sin embargo, surge nuevamente el sacrificio de un buen desayuno en aras de la modernización , por no hablar del almuerzo de los estudiantes o del trabajador que, si anteriormente consistía

en parte del guisado del día anterior, ahora es frecuente que tenga que recurrir a los alimentos chatarra para mitigar su hambre, pero a sabiendas que como nutrientes son en realidad nulos.

No debemos olvidar que la situación de consumismo no afectó en realidad a un sólo país, ya que en esta época en que parece que el mundo ha reducido su tamaño por la rapidez con que las noticias son conocida en todo el orbe, donde el hombre es desplaza a velocidades vertiginosas, y que el internet nos pone en contacto con todo el mundo y en el que se ha conseguido erradicar plagas que azotaron al hombre por múltiples generaciones y los títulos nobiliarios han dejado de tener la ascendencia divina que en un tiempo se los adjudicaba, podemos concluir, que el bien los derechos del hombre como individuo son sagrados, más lo con aún los de la colectividad, en cuanto que afectan a un mayor número de sujetos; en esta época todos los países se encuentran envueltos en las garras del consumismo, entendiéndose por tal la alienación <sup>20</sup> que: "... centra los intereses del hombre en la obtención de mas bienes materiales cuya necesidad se crea para una hábil propaganda."

Debo además asentar, que la publicidad en época anterior difícilmente se podía considerar confiable en cuanto a la exactitud de lo que se ofrecía, a un ahora en materia de medicamentos, nos encontramos en presencia de la información tendenciosa e incompleta, ya que los laboratorios farmacéuticos pretenden minimizar los riesgos y contra indicaciones de diversos fármacos, con el objeto de incrementar su venta, mismos que la mayoría de las ocasiones es posible adquirir aún sin prescripción medica.

Al respecto me permito transcribir la opinión del Doctor Lomeli Escálante <sup>21</sup> quien manifiesta:

---

<sup>20</sup> Enciclopedia de las Ciencias Sociales. Ed. Asiri de Ediciones, S.A. Tomo La Política 1980. Bilbao. España. P. 194.

<sup>21</sup> Lomeli Escalante Arturo OP. Cit p.525 y s.s.

"Una investigación acerca de los abusos o inmoralidades de las compañías transnacionales químico- farmacéuticos en América latina... llevo a las siguientes conclusiones muy importantes. La industria químico farmacéutica, perteneciente a compañías multinacionales, gana la mayor parte de su dinero vendiendo grandes cantidades de medicamentos a los ricos y a la clase urbana, obviamente la minoría que menos la necesita han encontrado pruebas de que las compañías de medicamentos se aprovechan de una situación legal mas ventajosa para ellas en Latinoamérica que en otras partes del mundo, para seguir una política publicitaria y de ultraje de los productos amañada y peligrosa, ya que muchas veces empuñan los riesgos y exageran las supuestas acciones terapéuticas a un grado mas grande que lo permitido en su país de origen. La costumbre de la automedicación, es un terreno fértil para la venta indiscriminada de medicamentos. Pero para que una droga tenga éxito en el mercado, las recetas tienen que dar el empuje inicial, así, si es receta un medicamento a un número suficiente de pacientes y el mismo tiempo se aplican presiones sobre los farmacéuticos, el medicamento tiene las más grandes oportunidades de tener éxito.

Los pacientes con receta difunden la noticia del "nuevo medicamento" a parientes y amigos. El farmacéutico lo recomienda y generalmente obtiene un descuento especial. Ese es el proceso general para promover una nueva droga que los clientes no han pedido... Otro grave problema que afecta a la salud y el presupuesto de millones de consumidores, es la comercialización irrestricta de productos medicinales de consumo popular, que son vendidos como

panaceas y sin fin alguno ni advertencia acerca de su consumo. Tal es el caso de todos los antigripales, los antidolores, complementos vitamínicos, emulsiones, jarabes tonificantes, etc.”

Ante la avalancha de comerciales persuasivos, los consumidores se han visto precisados a formar bloques o agrupaciones desde el año de 1950, que tienen por objeto afirmar la resistencia ante el caudal de comerciales, dando con ello origen al movimiento de derecho al consumo del que en éste momento nos ocupamos.

### **2.3 RESEÑA HISTORICA DE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.**

Los países en desarrollo, entre ellos el nuestro, necesitaban legislaciones adecuadas que permitieran nivelar la balanza entre empresarios y consumidores, así como para controlar el expansionismo de los grandes monopolios a través de un ordenamiento jurídico que reglamentara las actividades de los comerciantes y especificara los derechos del consumidor, así como la de una educación sistemática y simultánea, con la función exclusiva de proteger no solo un grupo de individuos, sino toda la colectividad.

Con estos principios fue creada la Ley Federal de Protección al Consumidor que, como señala el Licenciado Ernesto Rojas Benavides,<sup>22</sup>

---

<sup>22</sup> Rojas Benavides Ernesto. Algunos Principios y Preceptos de la Ley Federal de Protección al Consumidor. Los Derechos Sociales del Pueblo Mexicano. Tomo II, p.569.

autor de la iniciativa de la ley de referencia y luchador incansable en pro de esta:

“La ley Federal de Protección el Consumidor marca o establece, un hito importante en la evolución legislativa del país y, dentro de ella de la correspondiente al derecho social”.

De la inequitativa relación individual pasamos a los conceptos de derecho e interés sociales.

De las soluciones jurídicas del derecho privado, nos trasladamos también a los de derecho intermedio o derecho social.

En el caso que nos ocupa, el ancestral aforismo que prevenía “ Caveat Empto”, (cuídese del comprador) lo sustituimos por el contemporáneo “ Caveat Uenditor) ( cuídese el vendedor) y a nuestra actitud personal, individualista, la excitamos a convertirse en manifestación de una solidaridad colectiva, de naturaleza trascendente.”

Dentro del contexto de nuestros derechos sociales, con respecto a la protección del consumo de los mexicanos, destaca la Ley Federal de Protección al Consumidor, de fecha 22 de Diciembre 1975, precisándose en la misma que para los efectos de cumplimiento, serán órganos auxiliares toda clase de autoridades Federales, Estatales y Municipales, con la cuál se provee a la ley de un margen cierto y general de aplicación y vigencia.

La Ley Federal de Protección al Consumidor, que se encuentra encargada de promover y proteger los derechos e interés de la población consumidora, crea con su Capítulo I a la Procuraduría Federal del Consumidor, como un organismo descentralizado de servicio social, con personalidad jurídica y patrimonio propio, con funciones específicas de autoridad administrativa y como se indicó con anterioridad, dando el carácter de auxiliares de ésta a toda clase de autoridades Federales, Estatales y Municipales, así como a las organizaciones representativas de consumidores, tanto en forma individual como colectiva, ante proveedores de bienes y prestadores de servicios y ante las autoridades administrativas y jurisdiccionales.

Anteriormente, la doctrina mexicana mantenía en forma casi unánime que no eran descentralizables las funciones propias de la autoridad, no existiendo ningún organismo descentralizado que pudiera ser autoridad exceptuando el Instituto Mexicano del Seguro Social, mismo que no fue por vía legislativa sino judicial. Y que además se considera autoridad solo en materia de su facultad económico-coactiva y ello a través de sus dependencias centralizadas.

Sin embargo, en el caso de la Procuraduría Federal del Consumidor, era necesario que fuera a la vez autoridad y organismo descentralizado, ya que la autonomía relativa que esta descentralización implica, era indispensable para que la Procuraduría Federal del Consumidor pudiese cumplir con las funciones encomendadas, pues al depender de una Secretaría, difícilmente podría dirigirle las excitativas correspondientes para que adoptasen las medidas tendientes a la protección de los consumidores.



Así mismo era menester que fuese autoridad, ya que sólo una autoridad puede tener la atribución de velar por el cumplimiento de la ley, incluso por parte de las demás autoridades; de otra manera tampoco podría encontrarse en posibilidad de aplicar las medidas de apremio y las sanciones que establecen los artículos 126, 127, 128 y 129 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, mismas que analizaremos en el apartado correspondiente.

La ley faculta, asimismo a la Procuraduría Federal del Consumidor para que solicite de las autoridades competentes, procedan a la regulación de la venta de productos o servicios, cuyo empleo o uso sea peligroso o pernicioso para la sociedad dándole carácter de interés social a las resoluciones que al efecto dicten las autoridades correspondientes, incluso para los efectos de la Ley de Amparo vigente.

El Licenciado Silverio R. Alvarado<sup>23</sup> en su monografía: “ El Derecho al Consumo” afirma que... compete a la Procuraduría Federal del Consumidor, al mismo tiempo que proponer medidas encaminadas a proteger el sector de consumidores, proporcionar asesoría gratuita a los consumidores en lo particular, a través de sus organismos representativos”.

Y añade: “ La Procuraduría Federal del Consumidor queda facultada para conciliar controversias entre proveedores y consumidores en general, y dicha acción arbitral, cuando esta ley no contenga las disposiciones de caso, se realizara con apego a las disposiciones de la legislación ordinaria.”

---

<sup>23</sup> Alvarado Silverio R. Los Derechos Sociales del Pueblo Mexicano. Tomo II.p.481

La creación de la Procuraduría Federal del Consumidor, satisfizo la necesidad de un organismo en donde se pudiera exponer y diligenciar asuntos relativos a la relación proveedor, prestador de servicios- consumidor y que fuera lo suficientemente sencillo para que éste pudiera comparecer a defender sus derechos sin necesidad de asesoría jurídica profesional, contando además esta entidad, con amplias facultades para resolver en materia de contratos por cauces de equidad verdadera, prescindiendo de ficciones jurídicas, que a pesar de gozar de aceptación general, no corresponden a nuestra realidad social.

La entidad de la Procuraduría Federal del Consumidor quedó contemplada dentro de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal<sup>24</sup> que derogó a la antigua Ley de Secretarios y Departamentos de Estado<sup>25</sup> señalando en su artículo 45 correspondiente el Título Tercero denominado "De la Administración Pública Paraestatal " que:

" Dentro de la Administración Pública Paraestatal serán considerados como organismos descentralizados, las instituciones creadas por disposición del Congreso de la Unión, o en su caso por el Ejecutivo Federal con personalidad jurídica y patrimonio propio, cualquiera que sea la forma o estructura legal que adopten."

Dentro de la mencionada Ley Orgánica, en su artículo 1º se especifica qué deberá entenderse por Administración Pública centralizada y qué por Administración Pública paraestatal al señalar:

---

<sup>24</sup> Diario Oficial de la Federación del 29 de Diciembre de 1976.

<sup>25</sup> Diario Oficial de la Federación del 24 de Diciembre de 1958.

“ La presente ley establece las bases de organización de la administración Pública federal, centraliza y paraestatal.

La Presidencia de la República, las Secretarías de Estado, los Departamentos Administrativos y la Procuraduría General de la República integran la administración Pública Centralizada.

Los organismos descentralizados, las Empresas de Participación Estatal, las Instituciones Nacionales de Crédito, las Instituciones Nacionales de Seguros, Fianzas y los fideicomisos componen la Administración Pública Paraestatal.”

Es importante mencionar también el contenido del Art. 3 de la multicitada Ley Orgánica de la Administración Pública Federal que establece:

“El poder Ejecutivo se auxiliara en los términos de las disposiciones legales correspondientes, de las siguientes entidades de la Administración Pública Paraestatal.”

- I. Organismos descentralizados.
- II. Empresas de Participación Estatal, Instituciones Nacionales de Crédito e Instituciones Nacionales de Seguros y Fianzas, y
- III. Fideicomisos.

De lo anterior podemos colegir que los organismos descentralizados pueden ser creados tanto por disposiciones del Congreso de la Unión como por disposición presidencial, debiendo contar con personalidad jurídica y patrimonio propio, formando parte de la Administración pública Paraestatal.

La Ley para el control por parte del Gobierno Federal de los Organismos Descentralizados y Empresas de Participación Estatal <sup>29</sup> establece los requisitos que deben reunir los Organismos descentralizados, precisando:

- I. Que su patrimonio se constituya total o parcialmente con fondos o subsidios Federales o de otros organismos descentralizados, asignaciones, subsidios, concesiones y derechos que le aporte u otorgue el Gobierno Federal o con el rendimiento de un impuesto específico, y
- II. Que su objeto o fines sean la prestación de un servicio público o social, la explotación de bienes o recursos propiedad de la Nación, la investigación científica y tecnológica, o la obtención y aplicación de recursos para fines de asistencia o seguridad social.

---

<sup>26</sup> Diario Oficial de la Federación de 31 de Diciembre de 1970.

El artículo 50 de la mencionada Ley Orgánica para la Administración Pública Federal estipula que:

“ El Presidente de la República estará facultado para determinar agrupamientos de entidades de la Administración Pública Federal, por sectores definidos...”

Lo anterior tiene como objeto, que las relaciones que se pretendan establecer con el Ejecutivo, sean canalizadas a través de la Secretaría o Departamento Administrativo que se señale como coordinador del sector correspondiente.

En cumplimiento a lo anterior, fue publicado el acuerdo presidencial <sup>27</sup> que lleva a cabo el agrupamiento señalado. Es interesante señalar las facultades del coordinador en relación con los coordinados, entre los que cabe destacar, el planear, coordinar y evaluar las operaciones de sus coordinados; orientar y coordinar planeación, programación, presupuestación, control y evaluación del gasto de las entidades coordinadas, vigilar la utilización de los recursos provenientes de financiamiento autorizado a las entidades del sector respectivo; vigilar el cumplimiento de los presupuestos y programas anuales de operación, presupuesto, modificaciones a la estructura y bases de organización y operación de las entidades de cada sector, así como la iniciativa para fusionar, disolver y liquidar las entidades agrupadas que no cumplan sus fines u objeto social.

Con posterioridad, se publicó el acuerdo por el que las Entidades de la Administración Pública Paraestatal, se agrupan por sectores, a efecto de que sus relaciones con el Ejecutivo Federal, se realicen a través de la Secretario

de Estado o Departamento Administrativo que se determina; quedando en este acuerdo la Procuraduría Federal del Consumidor integrada en el sector que corresponde a la Secretaría de Comercio<sup>28</sup>.

Al respecto me permito transcribir la siguiente disertación del maestro Rojas Benavides<sup>29</sup> en relación con la inclusión de la Procuraduría Federal del Consumidor con el sector de la Secretaría de Comercio:

"Son fácilmente inteligibles y plenamente justificadas las razones que motivaron las disposiciones de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal y del acuerdo del agrupamiento sectorial. Además, los propósitos de la Reforma Administrativa, impulsada por el Ejecutivo Federal, no podrían cumplirse sí, por razones múltiples, las diversas entidades paraestatales fueran quedando exentas de la aplicación de las normas generales... La Procuraduría Federal del Consumidor puede estar coordinada, que no debe ser lo mismo que sometida por un Secretario de Estado, cuyas facultades propias no afecten u obstaculicen, sino, sería de desear, faciliten las del Procurador mismo..."

Y concluye señalando que la Secretaría que podría considerarse, que sus facultades se encuentren menos relacionadas con las de la Procuraduría Federal del Consumidor, sería la Secretaría de Gobernación, considerando que, en materia de consumo, su única atribución es autorizar o no los sorteos para el caso de promociones,

---

<sup>27</sup> Diario Oficial de la Federación de 27 de Enero de 1977.

<sup>28</sup> Diario Oficial de la Federación del 3 de Septiembre de 1982.

<sup>29</sup> Op. Cit. 565

mientras que la Secretaría de Comercio es más factible de recibir excitativas de la Procuraduría Federal del Consumidor, para que adopte medidas tendientes a la protección de los Consumidores, pero que considerando las atribuciones que se otorga a la Secretaría de Comercio, en relación con la Procuraduría Federal del Consumidor, se vuelven negatorias.

El anterior razonamiento es comprensible puesto que queda coartada la facultad del Procurador Federal del Consumidor, de enviar excitativas para que cumpla sus funciones o corrija sus yerros, precisamente a aquella persona que cuenta con facultades entra otras cosas, para supervisar el presupuesto, evaluar sus operaciones y en un momento dado presentar la iniciativa para lograr la fusión, disolución o liquidación de la Procuraduría Federal del Consumidor, por considerar que no cumple con su función.

#### 2.4 LA NECESIDAD DE LA CREACION DE UN ORDEN JURIDICO NUEVO.

Con fecha 22 de Diciembre de 1975, se publicó en el Diario Oficial de la Federación, el Decreto Presidencial, a través del cuál se expidió la Ley Federal de Protección el Consumidor, que constituyo un paso mas dentro del propósito común que ha inspirado durante años la acción de los poderes Legislativos y Ejecutivo de la Nación, esto es, asegurar la vigencia de un orden jurídico adecuado a las necesidades de nuestra época y un mayor ámbito de justicia social en donde se goce de un más pleno disfrute de libertades.

Al presentarse a la consideración del Congreso de la Unión la iniciativa de Ley de referencia, de conformidad con lo dispuesto por la fracción I del Artículo 72 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en su<sup>30</sup> exposición de motivos el Ejecutivo hace resaltar en forma especial que:

“... El carácter innovador y aun revolucionario de esta Iniciativa reside en su propósito de trasladar el ámbito del Derecho Social, la regulación de algunos aspectos de la vida económica, en particular de los actos de comercio, que tradicionalmente han sido regidos por disposiciones de Derecho Privado”.

Y añade:

“Esta iniciativa... acentúa la preeminencia del interés colectivo sobre el interés particular y reafirma el deber constitucional que el Gobierno tiene de velar, porque la libertad del mayor número, no sea sacrificada por la acumulación de poder económico y social en pequeños grupos”<sup>31</sup>

Asimismo se establece que la constitucionalidad de esta ley no es cuestionable ya que encuentra su fundamento en el artículo 73, fracción X de nuestra Carta Magna, ya que, esta establece que el Congreso de la Unión, tiene facultad para legislar en toda la República en materia de comercio.

Con la incorporación de la Ley Federal de Protección al Consumidor al Derecho Social, se demostró una vez más que los principios que

<sup>30</sup> Exposición de motivos del Ejecutivo Federal a los C. C. Secretario de la Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión (México, 1975). P4.

<sup>31</sup> op.cip.P.5.



postulamos en la vida interna e internacional del país, y que corresponden a la herencia ideológica que hemos recibido de nuestros antepasados, afirman la vigencia de nuestras instituciones democráticas.

Dentro del texto de la Ley Federal de Protección al Consumidor, se consideró necesario que debe ser protegido por ella, no tan sólo el consumidor final ó sea el ultimo usuario, como en el caso de la Legislación Española, si no también el consumidor intermedio, ya que el pequeño o mediano industrial y comerciante, tiene también necesidad de adquirir, para incorporarlos a los objetos que a su vez produce, o el comercio al que es lo dedica, piezas o elementos que le son proporcionados por otras empresas, quedando de otra manera desprotegidos.

Al mismo tiempo, se dota al consumidor de los elementos necesarios para su defensa, corrigiéndose los excesos en la publicidad y ajustándola a límites de estricta veracidad, combatiéndose al propio tiempo las prácticas monopólicas, mismas que se encontraban reguladas con anterioridad, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 28 constitucional.

Con la incorporación de los derechos del consumidor el Derecho Social, queda patente el interés del Ejecutivo, de adecuar las instituciones jurídicas, como consecuencia de las necesidades actuales, respetando el esquema de desarrollo y sin lesionar las garantías individuales que se consagran en nuestra Constitución.

Dentro de la legislación de protección el consumidor, se atiende el problema del consumidor desde diversos puntos de vista, esto es, como ente individual o como parte de toda una estructura económica, proporcionando

los medios para hacer operantes sus derechos y cuestionando desde su origen el proceso de intermediación.

La Ley Federal de Protección al Consumidor, cuenta con la característica especialísima, de que su redacción no esta llena de tecnicismos jurídicos y erudiciones, si no que, se encuentra elaborada en un lenguaje sencillo y de fácil comprensión para el público consumidor. manifestando al respecto el maestro Rojas Benavides<sup>32</sup> que “Este propósito, obligó a que se incorporaran definiciones e incluso vocablos poco usuales en la legislación, procedimiento que prefirió el legislador, a pesar del riesgo de la crítica por los puristas del derecho.”

El Licenciado Silverio R Alvarado<sup>33</sup>, indica en relación con esta nueva legislación:

“ ... La globalidad de la ley, culmina cuando obliga al acatamiento de sus disposiciones, no solamente a los comerciantes y prestadores de servicios y a los industriales, sino, lo que es particularmente importante, cuando incluye a las empresas de participación estatal, a los organismos descentralizados, así como a los órganos del Estado; estos últimos, en cuanto están dedicados a actividades de producción, distribución, comercialización de bienes o prestación de servicios”.

---

<sup>32</sup> Rojas Benavides Hernesto, op.cit.547.

<sup>33</sup> Alvarado Silverio R, Sen.op.cit.p.479.

## 2.5 REFORMAS A LA LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR

El 5 de febrero de 1976 entra en vigor la Ley Federal de Protección al Consumidor, con esta acción se enriquece el conjunto de derechos sociales del pueblo mexicano, en virtud de que por primera vez se tutelan los intereses de la población consumidora y se cuenta con un organismo especializado en la procuración de justicia en la esfera del consumo. Dicha Ley creó dos organismos: El Instituto Nacional del Consumidor y la Procuraduría Federal del Consumidor, ésta última con el carácter de organismo descentralizado de servicio social, personalidad jurídica y patrimonio propio y con funciones de autoridad administrativa, encargada de promover y proteger los intereses de los consumidores.

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

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

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

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

El 6 de febrero de 1991 es publicado el Reglamento del capítulo octavo de la Ley Federal de Protección al Consumidor, a efecto de que se establecieran las bases de organización y funcionamiento de la Profeco 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 Profeco condujeran sus actividades en forma programada con base en las políticas derivadas de la planeación nacional, resultaba indispensable definir un proceso de adscripción orgánica, que permitiera, además de facilitar a la población el acceso a los servicios que se prestaban, alcanzar una mejor organización y distribución de trabajo dentro del ámbito de competencia; por lo que el 7 de febrero de 1991 se realizó la adscripción oficial de las unidades administrativas de la Profeco 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 cuál concentra los esfuerzos en esta materia en un sólo organismo, fusionando al INCO con la PROFECO, permitiendo de ese modo la atención integral de funciones como: orientación y asesoría; recepción, trámite y conciliación de quejas y denuncias; emisión de resoluciones administrativas; registro de contratos de adhesión; verificación y vigilancia de normas oficiales mexicanas, pesas y medidas, instructivos y garantías, así como precios autorizados, establecidos y/o concertados con la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial, acciones de grupo; facultades para ordenar la realización de publicidad correctiva; información y orientación a los consumidores.

Posteriormente, mediante Acuerdos publicados los días 21 de julio y 23 de septiembre de 1993 en el Diario Oficial de la Federación, quedan fuera de la competencia de la Procuraduría Federal del Consumidor las

controversias suscitadas en materia de arrendamiento, subsistiendo únicamente su vigencia respecto de los inmuebles arrendados hasta el mes de octubre de 1998.

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

Con el objeto de que la Procuraduría estuviera en condiciones de proporcionar los servicios requeridos por los consumidores en las unidades administrativas desconcentradas, fue necesario dotar a las Delegaciones de mayores atribuciones, mediante la publicación en el Diario Oficial de la Federación del 2 de mayo de 1994 del Acuerdo por el que se delega en los titulares de las Delegaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor las atribuciones correspondientes.

Sin embargo, dicho Acuerdo Delegatorio así como el Reglamento del Capítulo octavo de la Ley Federal de Protección al Consumidor del 6 de febrero de 1991, quedaron sin efecto con las publicaciones en el Diario Oficial del 23 y 24 de agosto de 1994, del Reglamento y del Estatuto Orgánico de la PROFECO respectivamente, instructivos jurídicos administrativos que hoy en día respaldan el funcionamiento operativo de la institución.

El día 23 de mayo de 1996 se expidió el Decreto por el cuál se reformó el artículo 5° de la Ley Federal de Protección al Consumidor, al exceptuar a los Sistema de Ahorro para el Retiro de la competencia de la Procuraduría.

Con fecha 27 de agosto del año dos mil, fue publicado en el Diario Oficial de la Federación el Reglamento del Artículo 122 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, el cuál tiene por objeto regular la inscripción y actuación de los árbitros independientes.

### **CAPÍTULO III**

**DUPLICIDAD DE FUNCIONES EXISTENTES ENTRE LA  
LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y  
OTROS ORDENAMIENTOS.**



### **3.1 ANÁLISIS DE DIVERSOS ARTÍCULOS DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.**

Con objeto de que el presente trabajo de investigación se encuentre debidamente complementado se procederá a señalar algunas de las relevancias que poseen diversos preceptos de la Ley Federal de Protección al Consumidor vigente, aclarando, que solo se hará mención de aquellos artículos que con posterioridad no serán considerados al analizar los aspectos de duplicidad o complementación vigentes tanto con el Código Civil para el Estado de Veracruz, como con el Código de Comercio.

En consecuencia, no mencionaremos en este apartado los primeros artículos que establecen la naturaleza de la ley, así como el ámbito de su competencia y los conceptos de consumidor, proveedor, comerciante, prestador de servicios, sanciones, medidas de apremio y los casos que quedan exceptuados de aplicación de la presente ley, en virtud de que han sido tratados con anterioridad en capítulo diverso.

Como característica relevante<sup>34</sup> de los artículos del 32 al 45 de la Ley en análisis, se enfatiza la importancia que tiene la veracidad en la publicidad e informes que posteriormente llegarán a los consumidores para normar su conocimiento acerca de los artículos publicitarios, considerándose dentro de estos artículos, que la autoridad administrativa deberá de actuar en forma rápida y expedita en relación con los proyectos de publicidad que le sean presentados por los anunciantes para que rindan su dictamen, se establece un plazo para el mismo

---

<sup>34</sup> Ley Federal de Protección al Consumidor, Vigente P.23 y s.s.

considerándose de que en caso de que el término concluya sin que sea recibida respuesta emanada por parte de la autoridad, se tendrá esta publicidad por aprobada adicionándose el artículo de referencia, en el sentido de que el plazo que se otorga a los anunciantes queda interrumpido en aquellos casos en que la autoridad les solicite información complementaria.

La regulación anterior tiene como objeto primordial que el consumidor conozca en forma veraz al momento de la adquisición de un producto sus características, evitando la información tendenciosa que conduzca al engaño a los consumidores.

Al respecto el Licenciado Rojas Benavides manifiesta que :

"...se dispone que la publicidad será veraz y proporcionará al presunto consumidor todos los datos necesarios para el adecuado conocimiento del producto o servicios que se trate, evidentemente no se impone al proveedor la obligación de informar al público en general sobre las características estrictamente técnicas o tan sólo interesantes para los especialistas, del objeto en cuestión, lo que se pretende es que el consumidor, llamemos normal reciba no sólo potencial, si no formalmente la información necesaria para que pueda decidir, contratar o no con el proveedor, por un lado y por el otro, ya obtenido el objeto, disponga también de todos los elementos cognoscitivos para su mejor y segura utilización."

El artículo 19 de la Ley Federal de Protección al Consumidor faculta a la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial para actuar con imperio y obligar a los proveedores a que indiquen verazmente en sus productos, empaques o envases o en su publicidad en términos comprensibles los materiales, elementos, sustancias e ingredientes de que estén hechos o los constituyan, así como su peso, propiedades o características y las instrucciones para el uso normal y la conservación del mencionado producto.

El objeto de las facultades que acabamos de mencionar, y que otorga la Ley Federal de Protección al Consumidor a la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial tienen por objeto el proteger el derecho a la información al consumidor y evitar prácticas inequitativas en perjuicio de este. Aún contando con que el artículo 7° de la mencionada ley señala en forma precisa la obligación de los proveedores de bienes y prestadores de servicios, era necesario precisar el contexto para evitar malas interpretaciones o equívocos.

Al respecto la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial ha dictado una multitud de resoluciones, acuerdos o medidas administrativas entre las que resaltan las siguientes:

- 1.- Acuerdo que establece la obligación de acompañar instructivos a los productos eléctricos. Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 1° de Julio de 1977.

2.- Acuerdo por el cuál se fijan los precios de determinados productos medicinales. Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 4 de Julio de 1977.

3.- Acuerdo que establece los procedimientos para el trámite de fijación de determinados productos. Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 25 de Octubre de 1977, con reformas y adiciones al mismo, publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 30 de Enero de 1978.

4.- Acuerdo por el cuál se fijan los precios mínimos de garantía al productor de leche fresca y los precios máximos al comerciante y al público consumidor de leche pasteurizada preferente, pasteurizada preferente extra y pasteurizada semidescremada. Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 4 de Octubre de 1979.

5.- Acuerdo por el que se establecen las bases mínimas de carácter general que deberán contener las pólizas de los productos y servicios que se otorgan con determinada garantía, a fin de asegurar su cumplimiento y evitar prácticas engañosas a los consumidores. Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 4 de Mayo de 1976.

6.- Reglamento para la fijación de tarifas a los servicios funerarios. Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 6 de Septiembre de 1976.

7.- Acuerdo por el cuál se establecen las normas y procedimientos a que deberán someterse las pólizas de garantía de los aparatos

electrodomésticos. Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 13 de Marzo de 1977.

8.- Acuerdo que fija las bases mínimas de contratación entre empresas distribuidoras y consumidores, para la compraventa de vehículos automotores. Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 20 de Octubre de 1982.

9.- Acuerdo que establece la información que deberían ostentar las prendas de vestir, telas y demás productos textiles. Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 22 de Noviembre de 1982.

10.- Acuerdo - circular que señala la forma y términos de presentación de las solicitudes, documentos e información que deben entregar las empresas industriales y comerciales sujetas al régimen de fijación de precios por variación de costos. Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 30 de Octubre de 1974.

11.- Acuerdo que determina los productos respecto de los cuáles deberá marcarse precio e ingredientes. Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 29 de Junio de 1979.

En íntima relación con el artículo 19 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, vigente al que hemos hecho referencia en párrafos anteriores se encuentra la Ley de atribuciones del Ejecutivo Federal en materia Económica y su Reglamento, que tiene su fundamento en los Artículos 5º, 27 párrafo tercero, 28 párrafo segundo, 73 fracción X, 89 fracción 1 y 120 de nuestra Constitución Política que facultan al Poder

Ejecutivo a través de la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial para determinar precios oficiales a productos de consumo generalizado e impedir alzas desmesuradas en los precios.

La ley de la Administración Pública Federal, señala en su artículo 34 que a la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial como órgano integrante de la mencionada administración pública le corresponde formular y conducir las políticas generales del comercio del país; establecer las políticas de precios y vigilar su cumplimiento sobre todo cuando se trate de artículos de consumo y uso popular; establecer las tarifas de los servicios de interés público que consideré necesarias, estimular y orientar los mecanismos de protección al consumidor; establecer y vigilar las normas de calidad, pesas y medidas necesarias para la actividad comercial así como todas aquellas facultades expresas y previstas en otras leyes y reglamentos.

Concluyéndose de lo anterior que la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial cuenta con múltiples facultades en la regulación de la actividad comercial.

El artículo 34 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, indica que los datos y especificaciones de los productos deberán asentarse en idioma español y deberán ser comprensibles y legibles, debiéndose usar el sistema general de unidades de medidas lo que no obsta para que, en el caso de que se trate de productos de exportación y previa autorización de la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial, pueda usarse el idioma y sistema de unidades de medida del país al que se destinen. Lo anterior viene a complementar el principio de veracidad que

rige a la Ley Federal de Protección al Consumidor, estipulándose en el artículo 37 que la falta de dicha veracidad provocará la responsabilidad por los daños y perjuicios que se ocasionaren, correspondiendo a la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial ordenar en cada caso, que se suspenda la publicidad que incurra en falta de veracidad, logrando exigir al anunciante que a su cargo realice la publicidad correctiva en la forma que la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial estime suficiente, independientemente de la imposición de las sanciones a que se hubiere hecho acreedor.

El artículo 40, también señala que la leyenda de garantía o garantizado o sus equivalentes, sólo podrá emplearse cuando se indique claramente en que consiste la garantía de referencia y la forma en que el consumidor pueda hacerla efectiva, pretendiéndose con ello, evitar que el público sea engañado al creer que con la simple expresión de "Garantizado" el producto adquirido se encuentra protegido contra algún riesgo o defecto de fabricación. En el artículo 39 de la Ley de la materia se señala que en caso de que algún producto se ofrezca al público con alguna deficiencia, usado o reconstruido, deberá indicarse de manera clara y precisa esta situación y hacerse constar en la envoltura, nota de remisión y factura correspondiente.

Con ello se pretende regular un caso específico, derivado del principio de veracidad, esto es, la obligación del proveedor de informar verazmente. El proveedor que, actuando de mala fe, no informe la circunstancia del producto, de tener alguna deficiencia, ser usado o reconstruido, quedará sujeto a las sanciones administrativas de la ley

señalada y las responsabilidades que por incumplimiento se prevén en los artículos 35, 36, 37 y 38 y de los cuáles haremos mención con posterioridad.

El artículo 43 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, establece una prohibición general a la que están obligados, tanto los proveedores de bienes como los prestadores de servicios, pretendiéndose con ello evitar la práctica de condicionar la venta de un producto o un servicio, a la adquisición de otro, que en la mayoría de las veces es superfluo. Esta práctica se conoce en el derecho norteamericano<sup>36</sup> como "Tying clases" o "compras atadas".

Al mismo tiempo, se señala que se presume la existencia de un producto determinado, por el solo hecho de anunciarse en los aparadores y en los casos de productos alimenticios de consumo generalizado, por manejarse normalmente en razón del giro del proveedor.

Es novedosa la disposición contenida en la última parte del mencionado artículo 43, pues establece en caso de que el proveedor no tenga un producto de consumo generalizado, deberá anunciarlo pues de otra manera pudiera serle aplicables las sanciones que se encuentran estipuladas en esta ley y de las cuáles hemos hecho referencia en el capítulo anterior.

---

<sup>36</sup> Jiménez María de Lourdes, Protección al Consumidor. Jurídica No. 10 Anuario del Departamento de derecho de la Universidad Iberoamericana. Tomo I ( México, 1978) p. 321



Para regular las promociones y ofertas, el artículo 48 señala los requisitos generales que deben contener y son: las condiciones del ofrecimiento, el término de la duración del mismo y el volumen de mercancías del ofrecimiento. Estableciéndose el derecho del consumidor que reúna los requisitos, durante el término o en tanto exista el volumen de mercancías, de adquirir los productos objeto de la oferta o promoción.

En relación con lo anterior, el reglamento sobre promociones y ofertas en sus artículos 49 y 50 establece los requisitos específicos para ambos casos. Indicándose aparte de los requisitos que hemos mencionado la obligación de informar al público la cantidad de boletos, cupones o contraseñas que se emitirán, en caso de sorteos, el número de autorización otorgado por la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial y la información veraz y suficiente sobre los términos o condiciones de la promoción.

En el artículo 50 del ordenamiento en estudio, se especifica que, para las promociones de bienes y de servicios en caso de incumplimiento el consumidor puede ejercitar diversas acciones, pudiendo 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 cuáles no podrán ser inferiores a la diferencia económica entre el plazo en que se ofrezca el bien o servicio objeto de la promoción u oferta y su precio normal.

El capítulo VII, regula las condiciones de las operaciones a crédito, estableciéndose en el Artículo 66 de la Ley Federal de Protección al

Consumidor, el principio de transparencia, de acuerdo con el cuál, el proveedor esta obligado a hacer translúcida la operación, debiendo señalar en el contrato respectivo, con toda claridad los siguientes puntos:

- 1).- Precio de contado del bien o servicio;
- 2).- Monto de los intereses;
- 3).- Tasa a la que se calculan los intereses;
- 4).- Monto y detalle de los cargos adicionales si los hubiere;
- 5).- Números de pagos a realizar;
- 6).- Periodicidad de los pagos;
- 7).- La cantidad total a pagar;
- 8).- El derecho de liquidar anticipadamente el crédito con la consiguiente reducción de los intereses.

Se establece así mismo la obligación de entregar al consumidor la copia del contrato con nombre y firma autógrafa del proveedor, en donde deberán aparecer los datos señalados con anterioridad, así como la fecha en que le será proporcionado el bien o el servicio.

El artículo 67, establece con claridad que los intereses serán causados sobre la diferencia que resulte de restar el enganche al precio de contado.

El artículo 19 de la Ley Federal de Protección al Consumidor establece que corresponde a la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial, fijar las tasas máximas de interés y los cargos adicionales que se puedan hacer al consumidor en cualquiera de los actos que contempla la Ley

Federal de Protección al consumidor. Al respecto el Lic. Rojas Benavides<sup>32</sup> manifiesta que:

“La Secretaría de Comercio, para fijar la tasa máxima de interés tanto normal como moratorio, esta obligada a tomar en consideración la naturaleza o modalidad de los actos o contratos, las diversas ramas o especialidades de actividad del proveedor, la magnitud de los establecimientos, su potencialidad e impacto en la vida económica y otras relevantes circunstancias. Esto significa que el Secretario de Comercio podrá, al establecer las tasas máximas de interés y cargos adicionales, hacer importantes distingos. Así v.gr. se podrá señalar un máximo de interés tratándose de línea blanca, otro distinto para automóviles...”

y continua a referirse a propósito de la norma en estudio indicando que:

“El propósito de esta disposición es cristalino: recoger normativamente lo que corresponde a una realidad, a la increíble variedad de situaciones que relacionan entre si a proveedores y consumidores y procurar que, en sus operaciones reciprocas, prevalezca para ambos, la equidad.

Para llevar a efecto el señalamiento de la tasa máxima de los intereses ordinarios y de los moratorios que contempla en su artículo 68 del presente ordenamiento, la Secretaría de Comercio y Fomento

---

<sup>32</sup> Rojas Benavides Ernesto. Op. Cit.p.558

Industrial estará obligada a tomar en consideración diversos aspectos, entre los que podemos mencionar, la naturaleza y modalidades de los actos o contratos a crédito, las diversas ramas o especialidades de actividad, la ubicación geográfica y la magnitud de los establecimientos, los volúmenes de operación de los mencionados establecimientos, etc.

En mi opinión, considerando la situación económica por la cuál atraviesa el país, el fijar determinados intereses por la Secretaría de Comercio sería inoperante ya que la situación económica es inestable y una vez que la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial realice los análisis y considere las diversas ramas de la actividad comercial e industrial, al momento de su publicación en el Diario Oficial de la Federación la situación sería completamente distinta.

Ahora bien, en lugar de este control rígido e inoperante de los intereses sería mejor como indica Borja Martínez <sup>38</sup> :

"... hacer referencia a determinadas puntas porcentuales sobre las tasas de interés que alcancen ciertas operaciones bancarias que puedan considerarse indicativas del casta del dinero en el mercado institucional. De esta manera se facilitarían el establecimiento de normas legales que, a su facial aplicación traerían aparejada, un concepto dinámico sobre el costo promedio del dinero."

El artículo 69 de la Ley Federal de Protección al Consumidor y que se refiere a los intereses, indica que estos solo se causarán sobre

---

<sup>38</sup> Borja Martínez Francisco. Régimen Jurídico Aplicable en Materia de Tasas de Interés. Jurídica No. 13.Tomo I. Anuario del Departamento de Derecho de la Universidad Iberoamericana, ( México, 1978) p. 308

saldos insolutos, no pudiendo ser exigibles por adelantado, indicándose que cualquier estipulación en contrario no producirá efectos jurídicos entre las partes.

De acuerdo con lo mencionado en el artículo 68 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, podemos concluir que la ley señalada indica que hay usura o ventaja usuraria en los siguientes casos:

- 1.- Cuando se estipula un interés superior al máximo establecido por la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial.
- 2.- Cuando el interés moratorio exceda el máximo legal.
- 3.- Cuando se incurra en el pacto de anatocismo.
- 4.- Cuando se estipulen intereses calculados sobre una cantidad superior al saldo insoluto del crédito concedido.
- 5.- Cuando se exija por adelantado el pago de los intereses.

Rojas Benavides,<sup>39</sup> manifiesta: " ...que el mencionado artículo complementa la disposición embrionaria del ordenamiento penal, al establecer que debe entenderse por usura o ventaja usuraria independientemente de la acción penal en todos estos supuestos, hay la obligación de devolver lo cobrado indebidamente e indemnizar por los daños y perjuicios ocasionados."

El artículo 92, se refiere a la responsabilidad del proveedor por la falta de cantidad del producto que vende, la ley concede al consumidor en todos aquellos casos en que los productos se pesen o se midan y

---

<sup>39</sup> Rojas Benavides Ernesto Op. Cit. p.557.

cuyo contenido sea inexacto, el derecho a la reposición del mencionado producto, a la bonificación o devolución de la cantidad pagada en exceso. Además el proveedor será sancionado por su negligencia o mala fe.

El consumidor cuenta con treinta días naturales posteriores a la fecha en que recibe el producto o se advierte la deficiencia de la medición y el proveedor tiene la obligación de satisfacer la reclamación del consumidor o de lo contrario incurrirá en mora.

El plazo para reintegrar al consumidor la cantidad cobrada en exceso en los casos mencionados. Debe ser dentro de los cinco días hábiles siguientes a la reclamación y además de aplicársele al proveedor la sanción correspondiente, debe satisfacer la reclamación del Consumidor.

En caso de que el consumidor que adquiere algún producto tuviere alguna duda, se procederá a la comprobación del producto indicado, de acuerdo con las normas oficiales mexicanas, en ausencia de estas, se sujetaran a las normas, métodos o procedimientos que determine la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial o la dependencia competente, previa audiencia de los interesados, pretendiéndose con ello respetar la garantía de audiencia que se encuentra consignada en el artículo 14 de nuestra Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

El artículo 95 señala la obligatoriedad del fabricante de reponer al distribuidor, aquellos productos que el mismo se haya visto obligado a

cambiarle al consumidor en virtud de encontrarse defectuoso siempre y cuando el defecto que ocasione la devolución sea imputable al fabricante.

Es obligación del fabricante de productos de asegurar el suministro de las partes y refacciones de los bienes que adquiere el Consumidor. Esta obligación se hace extensiva a los importadores de bienes de consumo duradero.

La garantía que otorga la Ley para los casos de prestadores de servicios es de 30 días, y aún mayor en los casos en que así lo señalen las partes.

Se exige también a los prestadores de servicios, en los casos en que existan normas de cumplimiento obligatorio, el empleo de partes y refacciones que acrediten esta cuáldad, la anterior disposición se encuentra contemplada en el Artículo 80 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

El artículo 57 prohíbe la práctica de señalar dos precios distintos para un mismo servicio, dependiendo que el trato sea directo al público o a través de uno o varios intermediarios.

El artículo 58 de la Ley en estudio, acaba con la práctica de seleccionar la clientela, reservar el derecho de admisión, que se venía ejecutando en perjuicio del consumidor, existiendo únicamente la salvedad para aquellos casos en que las causas se justificaren

plenamente afectándose la seguridad o la tranquilidad del establecimiento. Ejemplo una persona en estado de ebriedad o con claros síntomas de encontrarse afectado de sus facultades mentales.

El artículo 62, establece la obligatoriedad del prestador de servicios, de cumplir con el requisito de entregar facturas o comprobantes de los trabajos realizados, especificándose las partes y materiales empleados, su precio, el de la mano de obra, debiéndose reunir dichos comprobantes con todos los requisitos fiscales que le fueren aplicables.

La tipificación de venta a domicilio se encuentra contemplada en el artículo 51 de la ley en estudio, que establece que se entiende por aquella, la que se propone a una persona física en el lugar donde habite en forma ya sea permanente o transitoria o en su trabajo, excluyendo a la compraventa de bienes perecederos recibidos por el consumidor y pagos de contado.

En el artículo siguiente, esto es el 52 establece los requisitos que deberán constar en el contrato escrito y que serán a saber: nombre y dirección del proveedor y en su caso del empleado, registro federal de causantes del proveedor y del empleado, nombre y dirección del consumidor, los datos que identifiquen el bien o servicio contratado, las condiciones del contrato, el precio, estableciéndose monto de los intereses, la tasa de los mismos, números de pagos a realizar, su periodicidad, cantidad total a pagar, precio neto del producto y el derecho de pagar en forma anticipada con la consiguiente reducción de los intereses, la facultad del consumidor para revocar su consentimiento,



que viene a ser una de las principales ventajas que adquirió el consumidor con la expedición de la presente ley, se deberá entregar al consumidor un ejemplar del contrato de referencia.

Con lo anterior concluimos el análisis de los preceptos que regulan las relaciones existentes entre proveedor-prestador de servicios y consumidor, ya que los subsecuentes capítulos tratan de la integración de la Procuraduría Federal del Consumidor del Instituto Nacional del Consumidor, de la situación jurídica del personal y de las sanciones y recursos administrativos que se pueden hacer valer ante el organismo descentralizado que conforma la Procuraduría Federal del Consumidor.

### **3.2 CONSIDERACIONES DENTRO DEL CÓDIGO DE COMERCIO**

De acuerdo con la aseveración del Licenciado Rojas Benavides<sup>40</sup>, creador del proyecto inicial de la Ley Federal de Protección al Consumidor, esta no es "una recopilación de las normas que rigen las relaciones entre proveedores y consumidores", pues si bien fueron consideradas las disposiciones contenidas dentro de las legislaciones tanto civiles como mercantiles, fue menester crear nuevas disposiciones, algunas de ellas inspiradas en legislaciones extranjeras y otras de carácter estrictamente nacional, en virtud de nuestra peculiar forma de ejercer el comercio, imprimiéndosele una nueva naturaleza a estas normas que regulan ahora, con carácter social, los actos de comercio y las relaciones entre particulares.

En este momento, es nuestro propósito señalar aquellas concordancias existentes entre la Ley Federal de Protección al Consumidor y el Código de Comercio, así como las naturales modificaciones, que este, en forma tácita sufrió.

En relación con las personas que en forma legal quedan obligados al cumplimiento de la Ley Federal de Protección al Consumidor, esta, señala en su artículo 6°. Que se encuentran obligados a su cumplimiento: "...Los proveedores, consumidores, las entidades de las administraciones públicas federales, estatal y municipales, están obligados en cuanto tengan el carácter de proveedores o consumidores."

Mientras que el artículo 2° de la ley de referencia abunda al manifestar, que por proveedores se entiende a: "... Las personas físicas y morales que habitual o periódicamente ofrece, distribuye, vende arrienda o concede el uso o disfrute de bienes, productos y servicios." .

Esta noción de comerciante-proveedor, rompe con el concepto tradicional, pues no es elemento indispensable, hacer del comercio una ocupación ordinaria. De acuerdo con esta definición, se tendrá el carácter de comerciante cuando se haga del comercio una ocupación habitual y cuando se realice accidentalmente un acto de comercio.

El Código de Comercio, señala, que tratándose de sociedades mercantiles, la calidad de comerciante, se deriva de la ley, sin importar si realmente realizan actos de comercio, de acuerdo con el artículo 3°, fracción I, con lo cuál se atiende a un elemento subjetivo que difícilmente

---

<sup>40</sup> Rojas Benavides Ernesto Op. Cit.p.546

se puede desentrañar las situaciones prácticas. Así, señala en la parte final del mismo artículo que en caso de duda la naturaleza comercial del acto será fijada por arbitro judicial.

De lo anterior podemos concluir que, mientras para el Código de Comercio son comerciantes quienes tienen capacidad legal de ejercer el comercio y hacer de él su ocupación ordinaria, la Ley Federal de Protección al Consumidor señala que son comerciantes quienes hacen del comercio su ocupación habitual y quedan obligados al cumplimiento de la ley, también aquellos que realicen aun en forma accidental, un acto de comercio.

El artículo 38, de la Ley Federal de Protección al Consumidor, establece en relación con la información de los bienes o servicios que ofrezca, que la publicación deberá ser: clara, veraz y suficiente, prohibiéndose por lo tanto, la publicidad engañosa que induzca a error al comprador acerca de las cualidades y características de los bienes y servicios que se ofrezcan así como aquella publicidad tendenciosa, falsa o exagerada respecto de otros bienes, lesión ante los intereses de otros empresarios, abundando en su artículo 37 que la falta de veracidad en los informes, será: causa de responsabilidad por los daños y perjuicios que ocasionaren.”

No existe paralelo dentro del Código de Comercio, en relación con el artículo que nos ocupa. En 1979, la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial, publicó un acuerdo en el Diario Oficial de la

Federación, a través del cuál determina los productos que deben señalar precio o ingredientes.

Hacemos notar la urgente necesidad de reunir en un solo ordenamiento las legislaciones relativas al control de la publicidad.

En materia de intereses moratorios, el artículo 66 de la Ley Federal de Protección al Consumidor establece que: "... no podrá exceder al fijado conforme a este artículo, y de haber omitido la fijación relativa, no podrán cobrarse intereses sobre intereses devengados y no pagados ni capitalizar intereses".

Esta ultima es la práctica que en la doctrina se conoce como pacto de anatocismo, que consiste en que los intereses se capitalicen y produzcan a su vez nuevos intereses.

En esta materia el Código de Comercio señala en su artículo 362 que a falta de interés pactado deberá pagarse el 6% anual mientras que en su artículo 363 indica: " Que los intereses vencidos y no pagados no devengaran intereses, los contratantes podrán sin embargo capitalizarlos", que no constituye precisamente un pacto de anatocismo aún cuando el régimen del Código de Comercio es mucho más liberal, que el de protección al consumidor"

En materia de rescisión de contrato, la Ley Federal de Protección al Consumidor establece en su artículo 70, que: "En los casos de compraventa a plazos de bienes muebles e inmuebles a que se refiere

esta ley si se rescinde el contrato, vendedor o comprador deben restituirse mutuamente las prestaciones que se hubieren hecho. El vendedor que hubiere entregado la cosa, tendrá derecho a exigir por el uso de ella, el pago de un alquiler o renta y una indemnización por el deterioro que haya sufrido. El alquiler, renta o indemnización serán fijados por las partes al momento de pactarse la rescisión voluntaria o a falta de acuerdo, por peritos designados administrativamente, de someterse el caso a la Procuraduría Federal del Consumidor.

El comprador que haya pagado parte del precio tiene derecho a los intereses de la cantidad que entrego, computados conforme a la misma tasa con que se pagaron. " Cualquier estipulación, costumbre, práctica o uso en contrario serán ilícitos y no producirán efecto alguno. ."

El artículo 376 del Código de Comercio, señala que. "En las compraventas mercantiles una vez perfeccionado el contrato, el contratante que cumpliera tendrá derecho a exigir del que no cumpliera, la rescisión o el cumplimiento del contrato y la indemnización además de los daños y perjuicios."

Esta regla, no e aplicará si los contratantes son proveedor y consumidor y se colocan en el supuesto del artículo que se comenta, siendo evidente, que la Ley Federal de Protección al Consumidor es restrictiva en perjuicio del proveedor del derecho a la indemnización, que por daños y perjuicios le concede el código de comercio.

La acción que se proporciona al consumidor para el caso de que el objeto adquirido presente defectos o vicios ocultos también cambia en ambas legislaciones, señalando la Ley Protectora del Consumidor, en su artículo 82 que el consumidor. " Puede optar por pedir la rescisión o la reducción del precio y en cualquier caso la indemnización por daños y perjuicios, cuando la cosa objeto del contrato tenga defectos o vicios ocultos, que la hagan impropia para los usos a que habitualmente se destine o que disminuyan de tal modo su calidad o la posibilidad de su uso, que de haberlos conocido el consumidor no la habría adquirido o habría dado menor precio por ella. "señalando además, el mismo artículo, que la acción que nace de este artículo se extingue a los seis meses de la entrega del bien, haciendo la salvedad de que si la legislación común señalare un plazo mayor se estará a lo dispuesto por esta última.

El Código de Comercio, en su artículo 383 manifiesta que. " El comprador que dentro de los cinco días hábiles de recibir la mercancía no reclamare al vendedor por escrito, las faltas de calidad o cantidad de ellas, o que dentro de 30 días contados a partir de que recibió la mercancía, no reclamase por causa de vicios internos de la misma, perderá toda acción y derecho de repetir por tales causas contra el vendedor "

Indudablemente, sé amplio, en la Ley Federal de Protección al Consumidor la esfera de los derechos de este, para el caso de que los artículos adquiridos se encuentren defectuosos, ya que el plazo perentorio de 30 días que señala el código de Comercio queda

convertido en 6 meses, plazo que aún en algunos casos pudiera considerarse insuficiente.

En relación con la prestación de servicios, las legislaciones en estudio presentan serias discrepancias, ya que, mientras que para la Ley Federal de Protección al Consumidor es comerciante: "...toda aquella persona que haga del comercio su ocupación habitual o reiterada cuyo objeto sea..., la prestación de servicios...", de conformidad con la ley en estudio se consideran prestadores de servicios: aquellas personas dedicadas a la reparación de toda clase de productos, encuadrando de esta manera al prestador de servicios como aquella persona que hace del comercio su ocupación habitual o reiterada proporcionando servicios en la reparación de toda clase de productos.

En materia de obligaciones la Ley Federal de Protección al Consumidor señala en su artículo 7° que:

" Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los precios, intereses, cargos, términos, plazos, fechas, condiciones, modalidades, reservaciones, y demás circunstancias conforme a las cuáles se hubiere ofrecido, obligado o convenido originalmente con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio."

Al referirse a las obligaciones el Código de Comercio señala en su artículo 83 que: "Las obligaciones que no tuvieren término prefijado por las partes o por las disposiciones de este Código serán exigibles a los

diez días después de contraídas, si solo produjeran acción ordinaria y al día inmediato si llevaran aparejada ejecución."

De esto se deduce una mayor benignidad para el proveedor dentro del Código de Comercio en relación con el cumplimiento de las obligaciones que contrae.

### **3.3 CONSIDERACIONES RESPECTO DEL CODIGO CIVIL PARA EL ESTADO DE VERACRUZ.**

Procederemos ahora al análisis del Código Civil y de diversos artículos de la Ley Federal de Protección al Consumidor con que se encuentran concatenados, situación que nos permitirá desarrollar nuestras conclusiones y reforzara la consiguiente propuesta.

En relación con los capítulos III y IX denominado de la publicidad y garantías, el artículo 37 señala refiriéndose a las responsabilidades que se generan por la falta de veracidad en los informes, que esta: "... es causa de responsabilidad por los daños y perjuicios que se ocasionaren." Mientras que el Código Civil para el Estado de Veracruz, prevé en sus artículos del 2037 al 2051 las consecuencias a que da lugar el incumplimiento de las obligaciones, estipulándose como regla general que todo incumplimiento causará responsabilidad por los daños y perjuicios que se generen, existiendo concordancia en esta materia entre ambas legislaciones.



El artículo 78 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, señala que:

“ ..Los términos de las garantías serán claros y precisos. En todo caso deberán indicar su alcance, duración, y condiciones, así como los establecimientos y la forma en que puedan hacerse efectivas. Cuando las garantías no cumplan los requisitos mencionados, podrá ordenarse su modificación o prohibirse su ofrecimiento...”

El Código Civil para el Estado de Veracruz estipula en su artículo 2091 que los contratantes: "... pueden restringir, renunciar o ampliar su responsabilidad por los vicios redhibitorios, siempre que no haya mala fe."

Analizando los dos preceptos señalados con antelación, podemos observar que la Ley Federal de Protección al Consumidor otorga, ciertamente una protección al consumidor, al exigir claridad en el término de las garantías que se ofrezcan, así como en la duración, condiciones, alcances, forma de cumplimiento y establecimiento a donde recurrir para hacerla efectiva; mientras que el Código Civil que considera la existencia de igualdad entre las partes, autoriza a quienes contratan para restringir o renunciar a la responsabilidad por los vicios redhibitorios.

El artículo 41 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, señala la obligatoriedad del proveedor de anexar en los productos peligrosos un instructivo que contenga la advertencia e informes que permita que el uso del mencionado producto se lleve a cabo con la mayor seguridad

posible. El incumplimiento de esta obligación, causará responsabilidad por los daños y perjuicios que se ocasionaren, dejando sujeto al responsable a las sanciones correspondientes.

En relación con la responsabilidad que contempla el último párrafo del mencionado artículo 41, podemos indicar que el Código Civil para el Estado de Veracruz no regula responsabilidad alguna por la falta de información sobre productos peligrosos ya que únicamente en su artículo 1846 establece que:

" Cuando una persona hace uso de mecanismos, instrumentos, aparatos o sustancias peligrosas por si mismos, por la velocidad que desarrollen, por su naturaleza explosiva o inflamable, por la energía de la corriente eléctrica que conduzcan o por otros causas análogas, esta obligada a responder del daño que cause, aunque no obre ilícitamente, a no ser que demuestre que este daño se produjo por culpa o negligencia inexcusable de la víctima".

La consideración anterior es diferente del supuesto contemplado en la Ley Federal de Protección al Consumidor, ya que mientras que el Código Civil alude al que use un producto peligroso, la ley protectora del consumidor, se refiere al que fabrique o distribuya el producto de referencia con lo cual se subsana una laguna existente en nuestra legislación que proporciona una protección al adquirente o consumidor.

El artículo 46 de la Ley Federal de Protección al Consumidor diferencia la promoción de la oferta, señalando como promoción aquel:

"...ofrecimiento al público de bienes o servicios con el incentivo de proporcionar adicionalmente otro bien o servicio de cualquier naturaleza, en forma gratuita, a precio reducido o a un solo precio."

También se considera promoción al ofrecimiento de un contenido mayor en la presentación usual de un producto, en forma gratuita o precio reducido, o de dos o más productos iguales o diversos por un solo precio, así como la inclusión en los propios productos, en las tapas, etiquetas, o envases, de figuras o leyendas impresas distintas de las que obligatoriamente deban usarse o a cuyo uso se tenga derecho. Señalándose dentro del mismo precepto que por oferta, también denominada barata, descuento o remate se entenderá: "... el ofrecimiento al público de productos o servicios de la misma calidad a precios rebajados o inferiores a los que prevalezca en el mercado, o en su caso a los normales del establecimiento."

Las promociones y las ofertas son manifestaciones unilaterales de la voluntad, por lo cuál, procederemos a verificar las disposiciones del Código Civil para el Estado de Veracruz relativas a los contratos por declaración unilateral de la voluntad. El artículo 1793 del código señalado al referirse, a la oferta publica estipula: " El hecho de ofrecer al público objetos en determinado precio, obliga al dueño a sostener su ofrecimiento durante el término que el mismo señale, o el que sea más conveniente de acuerdo con las circunstancias y costumbres del lugar." Sin embargo, esta manifestación solo se refiere a los muebles, mientras que la Ley Federal de Protección al Consumidor en 1980, público el

reglamento sobre promociones y ofertas, que regule en forma mas precisa a las mismas.

El artículo 42 de la Ley Federal de Protección al Consumidor señala:

"El proveedor esta obligado a suministrar el bien o servicio en los términos de la publicidad realizada, en los que se señalen en el propio producto o de acuerdo con lo que haya estipulado con el consumidor."

En caso de que el consumidor o el proveedor incurran en error tratándose de la compraventa de un bien, uno y otro tendrán derecho, dentro de los tres días hábiles siguientes a la celebración del contrato, al cambio o la bonificación del valor de la cosa por la compra de otra, en lo que se refiere al párrafo anterior y en aquel otro en el que por mutuo consentimiento se rescinde el contrato, queda prohibido al proveedor de bienes comprar reconocer , o bonificar al consumidor un precio inferior al originalmente pactado o pagado, siempre y cuando el bien no haya sufrido deterioro, o haya reducido su valor por cualquier circunstancia, sea o no imputable al consumidor .

Los gastos que origine la devolución o la restitución de la cosa, en su caso, serán por cuenta de aquel a quien sea imputable el error.

Las reglas previstas en este artículo no se aplicarán cuando se trate de bienes de consumo inmediato."

En relación con esta disposición, el artículo 1995 del Código Civil para el Estado de Veracruz dispone: " Pago o cumplimiento es la entrega de

la cosa o cantidad debida, o la prestación del servicio que se hubiere prometido". El proveedor desde el momento en que hace una policitud u ofrecimiento al público, como declaración unilateral, se encuentra obligado a cumplir su ofrecimiento en los términos de la publicidad realizada, debiéndose hacer de acuerdo con lo que se hubiere pactado con el consumidor.

Ahora bien, en relación con el párrafo segundo del artículo 90 de la ley Federal de Protección al Consumidor en estudio, referente al error, el Código Civil establece en su artículo 1746 que: El error de derecho o de hecho invalida el contrato cuando recae sobre el motivo determinante de la voluntad de cualquiera de los que contratan, si en el acto de la celebración se declara ese motivo o si se prueba por las circunstancias del mismo contrato que se celebró este en el falso supuesto que lo motivase y no por otra causa." En tanto que el artículo 1745 del mismo ordenamiento señala que: " El consentimiento no es válido si ha sido dado por error, arrancado por violencia o sorprendido por dolo."

De donde se desprende que en materia Civil un error conduce a la nulidad del contrato y en materia de protección al consumidor al cambio y bonificación del valor de la cosa por la compra de la otra.

En relación con los intereses moratorios, el artículo 66 de la ley Federal de Protección al Consumidor establece que los mismos se calcularon tanto a tasa de interés fija como variable, dependiendo del acuerdo que se establezca entre las partes, lo cuál se le debe de explicar previamente al consumidor e informar oportunamente.

El interés ordinario en el derecho civil, queda debidamente especificado en el artículo 2326, mientras que los dos artículos siguientes aclaran que el interés puede ser convencional si lo acuerdan las partes legal del 9% en caso de no existir pacto al respecto. Al referirse a los intereses moratorios, el Código Civil establece en su artículo 2328 que si la prestación consistiere en el pago de cierta cantidad de dinero, los datos y perjuicios que resultaren de la falta de cumplimiento, no podrán exceder del interés legal, salvo pacto en contrario.

Cuando se haya convenido un interés superior al legal, el Código Civil establece en su artículo 2329 que, "...el deudor después de seis meses contados desde que se celebró el contrato, puede rembolsar el capital, cualquiera que sea el plazo fijado para ello, dando aviso al acreedor con dos meses de anticipación y pagando los intereses vencidos." Ahora bien, si se estuviera en presencia de un interés pactado tan desproporcionado que haga fundamento creer que se ha abusado del apuro pecuniario, de la inexperiencia o de la ignorancia del deudor, como lo estipula el artículo 2328 del mencionado Código Civil para el Estado de Veracruz el deudor puede pedir al juez, se reduzca equitativamente el interés hasta el tipo legal, teniendo en cuenta las circunstancias especiales del caso.

Mientras tanto la Ley Federal de Protección al Consumidor en el artículo 91 establece que :

"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."

Mientras que la legislación Civil establece una diferenciación entre el contratante que recibe un pago indebido por buena o mala fe, la Ley Federal de Protección al Consumidor lo obliga indistintamente a la restitución de la diferencia que exista entre la tasa de interés autorizada y la superior pactada, que se pudiera considerar pago de lo indebido, obligando también al proveedor -prestador de servicios al pago de daños y perjuicios.

En materia de compraventa a plazos, la Ley Federal de Protección al Consumidor establece en su artículo 66, que no podrá hacerse más cargos al precio estipulado del bien o servicio materia de la operación que los de renegociación del crédito, si la hubiere.

La compraventa a plazos o en abonos, según el Licenciado Francisco Lozano Noriega<sup>41</sup>, se caracteriza porque: "...el comprador esta facultado para pagar el precio en abonos, esto es, a intervalos de tiempo, intervalos que pueden tener una periodicidad regular o que pueden ser irregulares en cuanto al plazo y en cuanto al monto."

Mientras que Rafael de Pina <sup>42</sup> define la compraventa como aquella operación :

"...que se celebra facultando al comprador para que pague el precio parcialmente, en plazos."

La leyenda del artículo en estudio, esto es, el 66 artículo de la Ley Federal de Protección al Consumidor, que señala que. "...no podrá aumentarse el precio estipulado..." es correlativo del artículo 2181 del Código Civil para el Estado de Veracruz, que al referirse a la compraventa en general señala que es aquella a través de la cuál una de las partes: "...se obliga a transferir la propiedad de una cosa o de un derecho y el otro a su vez se obliga a pagar por ello un precio cierto y en dinero." Cuando hablamos de un precio cierto, es lógico considerar, que nos referimos al que conocemos al momento de celebrar una operación.

En materia de rescisión de contratos, la ley Federal de Protección al Consumidor en su artículo 70 establece que:

" 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 hubiere entregado la cosa, tendrá derecho 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."

---

<sup>41</sup> Lozano Noriega Francisco, Cuarto curso de Derecho Procesal Civil. Contratos Ed.Luz ( México 1970) p.202

<sup>42</sup> De Pina Rafael y de Pina Vara Rafael. Op.cit.p.165.



El interés, renta o indemnización será fijado por las partes al momento de pactarse la rescisión voluntaria o, a falta de acuerdo, por peritos designados administrativamente de someterse el caso a la Procuraduría Federal del Consumidor.

El comprador que haya pagado parte del precio tiene derecho a los intereses de la cantidad que entregó, computados conforme a la misma tasa con que se pagaron. Cuálquier estipulación, costumbre, práctica o uso en contrario, serán ilícitos y no producirán efecto alguno.

El comprador a plazos tiene siempre el derecho de pagar por anticipado sin mas cargos que los que hubiere en caso de renegociación del crédito.

Esta ultima observación, esto es, el derecho a pagar por anticipado es un logro en favor del consumidor, ya que como vimos al hacer referencia al Código Civil, este no permitía tal pago por anticipado más que reuniendo ciertos requisitos.

Regresando al tema de la rescisión de contrato de compraventa, el Código Civil en su artículo 2245 señala que las partes deben restituirse las prestaciones que se hubieren efectuado, estableciendo también que el vendedor podrá exigir por el uso que se le hubiere dado a la cosa, el pago de un alquiler o renta, así como también una indemnización por el deterioro de la misma; mientras que el comprador que haya pagado parte del precio tiene derecho a los intereses legales de la cantidad que pagó. Señalándose que si se conviniere en imponer obligaciones más onerosas al comprador estas serán nulas. Único vestigio en este Código, de protección al consumidor.

En materia de rescisión de los contratos de compraventa a crédito, la ley protectora del consumidor en su artículo 70, no sólo reproduce lo dispuesto por el Código Civil si no que lo perfecciona, dándole carácter social e indicando los criterios que se deben de adoptar para el pago de intereses, así como el derecho a pagar por anticipado.

El Código Civil para el Estado de Veracruz en su artículo 1882 señala que :

"La facultad de resolver las obligaciones se entiende implícita en las recíprocas, para el caso de que uno de los obligados no cumpliera lo que le incumbe.

El perjudicado podrá escoger entre exigir el cumplimiento o la resolución de la obligación, con el resarcimiento de daños y perjuicios en ambos casos. También podrá pedir la resolución aún después de haber optado por el cumplimiento, cuando éste resultare imposible."

Para aquellos casos en que se demanda la rescisión o cumplimiento por mora al comprador, el artículo 71 de la Ley Federal de Protección al Consumidor indica:

"...cuando el consumidor haya cubierto mas de la tercera parte del precio o del numero 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 mas las prestaciones que legalmente procedan. Los pagos que realicen el consumidor, aún en caso extemporánea y que sean aceptados por el proveedor, liberan a aquel de las obligaciones inherentes a dichos pagos."

Cumpliendo con su objeto de proteger al consumidor, la Ley Federal de Protección al Consumidor invierte la regla, pues en esta, es el consumidor quién puede hacer la opción entre cumplir con el pago de la deuda o rescindir la operación.

El artículo 91 de la Ley Federal de Protección al Consumidor señala:

"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 cinco 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..."

En concordancia con lo anterior el Código Civil señala en su artículo 1816 que:

"Cuando se reciba alguna cosa que no se tenía derecho de exigir y que por error ha sido indebidamente pagada, se tiene obligación de restituirla".

Si lo indebido consiste en una prestación cumplida, cuando el que la recibe procede de mala fe, debe pagar el precio corriente de esa prestación; si procede de buena fe, solo debe pagar lo equivalente al enriquecimiento recibido."

y continua regulando en sus artículos 1817, 1818, 1820, 1821 y siguientes las situaciones legales que se generan en virtud de la buena o mala fe de los contratantes. Estableciendo la comparación respectiva entre los artículos precedentes del Código Civil y el artículo 91 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, podemos observar que el de ésta, o sea la Ley Federal de Protección al Consumidor precisa en forma más amplia el procedimiento para recuperar los pagos que se hicieron en exceso, estableciéndose así mismo las sanciones que serán aplicables al proveedor- prestador de servicios para el caso de incumplimiento.

Al hacer referencia a los casos en que la cosa materia del contrato presente defectos y vicios ocultos, la Ley Federal de Protección al Consumidor, establece en su artículo 82 lo siguiente:

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

Al respecto el Código Civil, en su artículo 2216 señala la obligación del vendedor de garantizar una posesión útil y pacífica de la cosa vendida, otorgándole el ejercicio de las acciones tradicionales, redhibitoria, cuanti minoris y evicción cuando la cosa materia del contrato presente vicios ocultos.

Se entiende por acción redhibitoria la facultad del consumidor de exigir la rescisión del contrato; por acción cuanti minoris la facultad de exigir una rebaja en el precio, mientras que la evicción<sup>43</sup> consiste en la “..Privación de todo o parte de la cosa adquirida por el comprador, por sentencia que cause ejecutoria, en razón de algún derecho anterior a la adquisición.”

El pago de los daños y perjuicios solo procederá en los casos en que el vendedor actúe de mala fe y además cuando el adquirente opte por la rescisión, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 2078 del Código Civil para el Estado de Veracruz.

Como ya señalamos anteriormente, a la Ley Federal de Protección al Consumidor no le importa si el proveedor actúa de buena o mala fe, si el consumidor se decide por la rescisión o la reducción del precio, pues en todo caso se tendrá derecho al pago de daños y perjuicios.

Tanto el Código Civil para el Estado de Veracruz, como la Ley Federal de Protección al Consumidor, concuerdan en otorgar un plazo de seis meses para el ejercicio de las acciones.

---

<sup>43</sup> De Pina Vara Rafac. Op.cit.p.260.

En materia de garantías la Ley Federal de Protección al Consumidor preceptúa en su artículo 92 que: Los consumidores tendrán derecho a la reposición del producto, a la bonificación, compensación, o devolución de la cantidad pagada, a su elección, en los casos siguientes: 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; si el bien no corresponde a la calidad, marca, o especificaciones y demás elementos substanciales bajo los cuáles se haya ofrecido; y 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.

El artículo 93 de la misma Ley Federal de Protección al Consumidor señala que:

"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, sí esta 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."

El Código Civil para el Estado de Veracruz establece varios supuestos de responsabilidad extracontractual y se encuentran contemplados en los artículos 1843, 1846 y siguientes estableciéndose la responsabilidad objetiva del fabricante y del vendedor con independencia de toda idea de culpa o negligencia, es decir el consumidor puede exigir la responsabilidad sin necesidad de probar dolo, culpa o negligencia del vendedor o fabricante.

El artículo 2455 del mismo ordenamiento esto es del Código Civil, establece en su párrafo segundo que el depositario debe responder de:

"... los menoscabos, daños y perjuicios que las cosas depositadas sufrieren por su malicia o negligencia."

Al referirse a los danos que se hubieren ocasionado, él artículo 61 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, establece que:

" Los prestadores de servicio de mantenimiento 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 este destinado. El derecho a la indemnización no podrá ser suprimido o limitado por pacto entre las partes."

En este orden de ideas, podemos resumir que en materia Civil la acción que por responsabilidad puede ejercitar el depositante, esta sujeta a que exista culpa o negligencia del depositario, mientras que en

la Ley Federal de Protección al Consumidor es suficiente que el daño o pérdida del bien se derive de un servicio deficiente.

El artículo 56 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, establece que tratándose de las ventas a domicilio:

“ El contrato se perfeccionara a los cinco días hábiles contados a partir de la fecha de entrega del bien o de la firma del contrato, lo último que suceda. Durante ese lapso el consumidor tiene 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”.

Al referirse al perfeccionamiento de los contratos el Código Civil para el Estado de Veracruz establece en su artículo 1729 que:

“...se perfeccionan por el mero consentimiento, excepto aquellos que deben revestir una forma establecida por la ley. Desde que se perfeccionan, obligan a los contratantes no solo al cumplimiento de lo expresamente pactado, sino también a las consecuencias que, según su naturaleza, son conforme a la buena fe, al uso o a la ley.”

Y en el artículo 1730 abunda:



" la validez y el cumplimiento de los contratos no puede dejarse al arbitrio de uno de los contratantes."

"Va en contra de los artículos del Código Civil antes transcritos y que indican que, la validez y el cumplimiento de los contratos no pueden dejarse al arbitrio de uno de los contratantes y que los contratos tienen fuerza obligatoria."

Sánchez Cordero<sup>44</sup> critica la fórmula empleada en la Ley Federal de Protección al Consumidor porque considera que:

La legislación civil presenta, en el artículo a que nos hemos referido la manifiesta influencia de la teoría liberal que considera la igualdad de los contratantes, al señalar que el consentimiento de las partes es suficiente para perfeccionar el contrato. Mientras que la Ley Federal de Protección al Consumidor demuestra una actitud paternalista al permitir al consumidor analizar en la intimidad de su domicilio, las ventajas o beneficios de una compra irreflexiva.

---

<sup>44</sup> Sánchez Cordero Dávila Jorge A. La Protección del Consumidor en el Derecho del Mercado. Editado por la UNAM.( México,1978) p.

### **3.4 NECESIDAD DE UNA NUEVA ESTRUCTURA EN LA LEGISLACION DE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.**

En los dos incisos anteriores llevamos a cabo un análisis de diversas disposiciones comprendidas tanto en el Código de Comercio, vigente como en el Código Civil para el Estado de Veracruz, vigente y que se han visto modificadas por las nuevas normas que contempla la Ley Federal de Protección al Consumidor, vigente.

Tanto el Código de Comercio, como el Código Civil se encuentran sustentados en el principio de la igualdad entre las partes y la autonomía de la voluntad.

En este momento histórico estamos conscientes de que la supuesta igualdad y la autonomía de la voluntad, en las relaciones proveedor, prestador de servicios - consumidor son ilusorias y utópicas, por lo que es necesaria la adecuación de estas relaciones dentro de un orden normativo que las tutele.

Afortunadamente, contamos hoy con una Ley Federal de Protección al Consumidor, novedosa, cada vez más vigorosa y siempre dinámica, que rompe con el concepto tradicional de comerciante, al no considerar requisito indispensable el que se haga del comercio una ocupación habitual; agilizando asimismo la tramitación y resolución de las controversias.

La Ley Federal de Protección al Consumidor, señala los lineamientos necesarios que deberán regir la publicidad comercial, con lo cuál se complementa el Código de Comercio que no contempla esta situación específica.

En materia de incumplimiento, el Código de Comercio faculta a cualquiera de las partes a exigir indemnización, la Ley Federal de Protección al Consumidor restringe este derecho en perjuicio del proveedor-prestador de servicios.

Para aquellos casos, en que proceda la reclamación por incumplimiento o vicios ocultos, el Código de Comercio señala un plazo de 30 días, mismo que queda ampliado por la Ley Federal de Protección al Consumidor, que establece que se dispone de un término de seis meses para hacer efectiva la acción.

El Código Civil señala que las partes pueden restringir renunciar o ampliar sus responsabilidades por los derechos redhibitorios, siendo esta una noción que se contrapone con las disposiciones de la Ley Federal de Protección al Consumidor, pues en esta se establece en forma expresa que los derechos que al consumidor esta ley le otorga, no son renunciables.

Para la adquisición y manejo de productos peligrosos, no existía regulación alguna que delimitara la responsabilidad del fabricante por la falta de información para el buen uso de estos artículos, pues en materia Civil sólo se regula la responsabilidad en que incurre aquel que al

manejar un producto peligroso, causa daños a terceros, situación que dejaba al consumidor en estado de indefensión. Esta situación queda regulada en forma clara y precisa dentro del artículo 41 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

El Código Civil al referirse a la publicitación, señala la obligación de respetarla en los términos en que se hiciera, situación que perfecciona y delimita en forma precisa la Ley Federal de Protección al Consumidor, al evitar las ambigüedades en los ofrecimientos al público y al establecer la diferencia entre promoción y oferta.

El error en la adquisición solo produce en materia civil la nulidad del contrato, mientras que en materia de protección al consumidor puede llevar al cambio o bonificación del valor de la cosa, en la compra de otra y en última instancia a la devolución de la cantidad pagada.

Los intereses moratorios en materia civil pueden ser convenidos por las partes y a falta de estipulación expresa el interés legal será de 9% anual, señalándose así mismo que si el interés que se pactare fuere desproporcionado se podrá reducir judicialmente a petición de parte interesada hasta el interés al tipo legal. Al respecto la Ley Federal de Protección al Consumidor con más clara vocación social señala en su artículo 66 que los intereses incluyendo los moratorios se calcularán conforme a una tasa de interés fija o variable y se deberá de informar al consumidor sobre la regla de ajuste de la tasa, la cuál no podrá depender de decisiones unilaterales del proveedor si no de las

variaciones que registre una tasa de interés representativa del costo del crédito al consumidor.

## **CAPITULO IV**

### **LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR COMO ORGANO DE LA ADMINISTRACION PUBLICA**

## **4.1 NATURALEZA JURIDICA DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR.**

A efecto de determinar la naturaleza jurídica de la Ley Federal de Protección al Consumidor, me permito transcribir la manifestación del Licenciado Rojas Benavides<sup>45</sup>, quien como autor del proyecto para la iniciativa de ley de referencia, nos proporciona el sentir auténtico de la misma, el señalar:

" Sin pretender establecer o recoger una definición, se puede decir que son normas del derecho social, aquéllas destinadas a regular y tutelar las relaciones de los integrantes de una clase o grupos sociales con los de otra, cuando esas relaciones son las que tipifican la pertenencia a la clase o grupo de que es trate. Así por ejemplo, el derecho a laboral norma las relaciones entro los trabajadores, en cuanto tales, con los patrones " .

De acuerdo con la manifestación anterior, podemos concluir que la Ley Federal de Protección al Consumidor, se encuentra fincada sobre las bases del Derecho Social también denominado Derecho Intermedio, pues sus normas no corresponden ni al Derecho Público ni al Derecho Privado, no aceptando tampoco la presente Ley su inclusión dentro del Derecho Administrativo en cuenteo a sus efectos.

Como señalamos anteriormente en el Capítulo II, penúltimo inciso, al referirnos a la creación de la Ley Federal de Protección al Consumidor,

---

<sup>45</sup> op.cit.p.544

convenimos en que su constitucionalidad, no puede encontrarse en duda, ya que tiene su fundamento en el Artículo 73 fracción X de nuestra Carta Magna, mismo que señala que el Congreso de la Unión tiene facultades para legislar en toda la República sobre hidrocarburos, minería, industria cinematográfica, comercio, instituciones de crédito y energía eléctrica, para establecer el banco de emisión único, en los términos del Artículo 28 de la misma constitución y para expedir las leyes del trabajo reglamentarlas del artículo 123 de la propia constitución."

Las facultades y obligaciones del Presidente de la República las encontramos en el artículo 89 constitucional, siendo interesante para nuestro estudio su fracción I que señala:

" Promulgar y ejecutar las leyes que expida el Congreso de la Unión proveyendo en la esfera administrativa a su exacta observancia".

En esta fracción, se reúnen la promulgación, que es el complemento del Proceso legislativo; la ejecución que indudablemente es función administrativa y la facultad de expedir reglamentos, que constituye una media para proveer en la esfera administrativa la exacta observancia de las leyes, y que es una función legislativa.

Como recordamos, la función administrativa constituye una función del Estado, que se realiza bajo un orden jurídico<sup>46</sup> . Esta misma idea, pero con un carácter más general se encuentra expresada en el principio de legalidad, que señala que ningún órgano del Estado, puede tomar una

---

<sup>46</sup> Fraga Gabino, Derecho Administrativo. Ed. Porrúa, S.A. (México 19994) p.89



decisión individual que no sea conforme con una disposición general anteriormente dada, y tiene en todos los Estados un carácter casi absoluto, pues salvo el caso de facultad discrecional en ningún otro y por ningún motivo es posible hacer excepción a este principio fundamental.

En caso contrario, esto es, si el estado se dedicase a resolver casos individuales sin sujetarse a normas generales, estaríamos en presencia de un caso clásico de despotismo, que es la forma de gobierno, en que el gobernante ejerce un poder ilimitado, arbitrario o irresponsable sobre sus gobernados<sup>47</sup> y que es contrario a todos los sistemas constitucionales.

El Problema relativo a la legalidad de las facultades extraordinarias que el Legislativo concede al Ejecutivo, para que éste expida disposiciones legales que normalmente corresponden a la competencia del primero, no presenta mayor dificultad, el atendernos a lo dispuesto por el artículo 49 de nuestra Carta Magna<sup>48</sup> que declara que:

" El supremo poder de la Federación se divide para su ejercicio en Legislativo Ejecutivo y Judicial.

No podrán reunirse dos o más de estos poderes en una sola persona o corporación, ni depositarse el Legislativo en un individuo, salvo el caso de facultades extraordinarias al Ejecutivo de la Unión, conforme a lo dispuesto en el artículo 29. En ningún otro caso salvo lo dispuesto en el

---

<sup>47</sup> De pina Vara Rafael Diccionario de Derecho. Ed. Porrúa, S.A. ( México, 1985) p.232

<sup>48</sup> Rabasa Emilio O y Caballero Gloria.op. cit.p 119

segundo párrafo de; artículo 131, se otorgarán facultades ordinarias para legislar.”

En el párrafo 11 del artículo 131 es faculta al Ejecutivo de la Unión para mantener saludable la economía interior y exterior del país, siempre y cuando el Congreso haga la debida delegación. De acuerdo con lo anterior podemos afirmar que se dio cumplimiento al principio de la legalidad en la expedición y promulgación de la Ley Federal de Protección el Consumidor.

## **4.2 AMBITO DE COMPETENCIA.**

Esta queda delimitada en forma clara y precisa a través del artículo 1' de la Ley en estudio que señala que sus disposiciones<sup>49</sup> deberán regir:

“ ... en toda la República y son de orden público a interés social, son irrenunciables por los consumidores y serán aplicables cuálesquiera que sean las establecidas por otras leyes, costumbres, prácticas, usos o estipulaciones contractuales en contrario.”

La aplicación y vigilancia en la esfera administrativas de las disposiciones de la presente ley a falta de competencia especifica de determinado competencia del Ejecutivo Federal, corresponderán a la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial y a la Procuraduría Federal de; Consumidor.

---

<sup>49</sup> ley Federal de Protección al Consumidor

Serán órganos Auxiliares para la aplicación y vigilancia de lo dispuesto en esta Ley toda clase de autoridades Federales, Estatales y Municipales. Los Agentes del Ministerio Público Federal, orientarán a los consumidores respecto de los alcances de esta ley, los procedimientos y las autoridades competentes para conocer de sus quejas."

De lo anterior se colige, que su competencia en el ámbito territorial comprende a toda la República Mexicana, debiéndose considerar además, como órganos auxiliares a toda clase de autoridades, ya sea Federales Estatales o Municipales.

Se estipula dentro de este mismo artículo la irrenunciabilidad de sus disposiciones por los consumidores, obedeciendo esta declaración a las premisas contempladas por el legislador, en el sentido de que los intereses sociales o colectivos son preferentes sobre los intereses individuales o particulares. Se ha considerado así mismo, que es preferente tutelar los intereses de las clases mayoritarias o consumidoras, frente a las minorías que detentan el poder económico y que desde antaño vienen aprovechando su situación privilegiada.

Al referirse el interés social, el Licenciado Ignacio Burgoa <sup>50</sup> manifiesta que:

"El Interés social se traduce en cualquier hecho, acto o situación de los cuáles la sociedad puede obtener un provecho, ventaja, o evitarse un trastorno bajo múltiples y diversos aspectos, previniéndose un mal

---

<sup>50</sup> Burgoa Orihuela Ignacio. El Juicio de Amparo. Ed. Porrúa, S.A. ( México, 1981) p.793.

público, satisfaciéndose una necesidad colectiva o lográndose un bienestar común.”

En relación con el concepto de orden público, el maestro Burgoa<sup>51</sup> nos precisa que:

... El orden público consistirá por ende en el arreglo, sistematización o composición de la vida social con vista a la determinada finalidad de satisfacer una necesidad colectiva, a procurar un bienestar público o a impedir un mal al conglomerado humano.....

Al definir el orden público Rafael de Pina y Rafael de Pina Vara<sup>52</sup> señalan que se entiende por tal, aquél:

"Estado o situación social derivada del respeto a la legalidad establecida por el legislador... La tranquilidad pública, se suele confundir con el orden público, pero en realidad, la tranquilidad pública no es otra cosa que uno de los efectos que produce el orden público."

De acuerdo con las consideraciones anteriormente vertidas, podemos señalar que la Ley Federal de Protección al Consumidor es de orden público, toda vez que procede a sistematizar las relaciones consumidor-proveedor, prestador de servicios para procurar un bienestar público o impedir la continuidad de un mal al conglomerado humano.<sup>53</sup>

---

<sup>51</sup> op.cit.p.731

<sup>52</sup> op.cit.p.731

<sup>53</sup> Acosta Romero Miguel. Teoría General del Derecho Administrativo. Ed. Porrúa, S.A. ( México, 1984) p.63

En cuanto a su calidad de interés social que de relieve ya que es un acto que permite a la sociedad obtener un provecho, previniéndose un mal y logrando un bienestar generalizado.

Ahora bien, en relación con los sujetos que se encuentran obligados al cumplimiento de la Ley Federal de Protección al Consumidor, el artículo 6° establece:

“Quedan obligados al cumplimiento de esta ley los comerciantes, industriales, prestadores de servicios, así como las empresas de participación estatal, organismos descentralizados y los órganos del estado, en cuanto desarrollen actividades de producción, distribución o comercialización de bienes o prestación de servicios a consumidores; estén obligados al cumplimiento de esta ley los arrendadores y arrendatarios de bienes destinados para habitación en el Distrito Federal”.

Para los efectos del párrafo anterior, la presente ley es de aplicación local en el Distrito Federal en materia de protección al inquilino en arrendamientos para casa habitación.”

Con el fin de comprender el artículo citado anteriormente, es conveniente hacer un breve análisis de las tres actividades que integran el proceso económico.

Así tenemos, que la actividad que inicia el proceso económico, es la producción, que consiste en la creación y elaboración de bienes y servicios.

La actividad que tiene como finalidad poner a disposición del consumidor los bienes y servicios producidos se denomina Distribución.

La utilización y aprovechamiento de los bienes y servicios producidos, es la actividad final del mencionado proceso económico y se denomina consumo.

En el proceso antes señalado, intervienen diversas personas denominadas de múltiples formas en concordancia con la actividad económica que desempeñan, así, serán Industriales si realizan actividades de producción, comerciantes si distribuyen o comercializan y consumidores si su actividad es escoger, adquirir y consumir.

El prestador de servicios quede enmarcado dentro de las actividades de producción, mientras que las empresas de participación estatal, organismos descentralizados y los órganos del Estado, en cuanto desarrollen actividades de producción, distribución o comercialización de bienes o prestación de servicios, se encuentren también obligados al cumplimiento de la ley, no obstante el carácter federal de estas empresas, organismos, etc., situación que nos permite verificar y apreciar el esfuerzo de nuestros legisladores para que la protección al consumidor se lleve a cabo en la forma más completa.

Ahora bien, para visualizar la concepción del comerciante, es necesario referirnos al artículo 20 de nuestra ley protectora del consumidor que señala:

“... Y por comerciante a quienes hagan del comercio su ocupación habitual o reiterada, cuyo objeto sea la compra venta de bienes

muebles o inmuebles, la prestación de servicios o el otorgamiento del uso o goce temporal de dichos bienes..."

Respecto al concepto consumidor es establece en el mismo artículo que por tal se entiende:

A quien contrata para su utilización, la adquisición uso o disfrute de bienes a la presunción de servicios..."

Los legisladores consideraron necesario que la Ley Federal de Protección el Consumidor no protegiera exclusivamente al consumidor final o ultimo usuario de un bien o servicio, sino también al consumidor intermedio, que se ve obligado a adquirir diversas piezas o elementos que lo son necesarios para incorporarlos a los objetos que a su vez produce o al comercio a que se dedica, ya que de otra manera "quedaría desprotegido"<sup>54</sup> esto es, en estado de indefensión.

Al respecto el Licenciado Ernesto Rojas Benavides<sup>55</sup> manifiesta:

"El definir en estos términos al consumidor significa adoptar, deliberada y vigorosamente, una posición frente a la polémica teoría sobre si la legislación debe tutelar únicamente el llamado consumidor final o también el intermedio.

Nuestra ley optó por proteger a ambos, es decir, a quien utiliza un bien para su extinción, por ejemplo, los alimentos y a quien los emplea para su transformación, como hace un industrial con la materia prima que le proporciona algún proveedor."

---

<sup>54</sup> Dictamen de la H. Cámara de Diputados del Congreso de la Unión. P.XIII

<sup>55</sup> o.p.cit.p. 548

En relación con la obligación de arrendadores y arrendatarios que fueron mencionados dentro del contexto del artículo 73 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, del mismo ordenamiento<sup>57</sup> aclara:

“Para fines del artículo artículo 73 se entiendo por arrendador y arrendatario a quienes, conforme a las disposiciones del código civil del Distrito Federal, se hayan obligados recíprocamente uno al conceder el uso temporal de un inmueble destinado a la habitación y el otro a pagar por ello un precio cierto.”

Para regular el arrendamiento de bienes inmuebles, el Legislador contempló exclusivamente al Distrito Federal en consideración a lo estipulado por el artículo 124 Constitucional, que indica que en materia civil es facultad de los Estados establecer su legislación, por lo cuál es procede a legislar en esta materia únicamente en forma local.

No se encuentran comprendidos para el cumplimiento de las disposiciones de la Ley en estudio aquellos servicios que se prestaron en virtud de un contrato de trabajo, el servicio público de banca y crédito, la prestación de servicios profesionales, lo anterior de conformidad con lo dispuesto por el artículo 5º de la Ley Federal de Protección al Consumidor<sup>57</sup>, salvo que en la prestación de los servicios profesionales se incluyera el suministro de bienes y productos o la prestación de servicios distintos de los estrictamente profesionales o el los materiales usados en la ejecución del trabajo encargado el profesionista fueran distintos a los convenidos.

---

<sup>57</sup> o.p.cit.p.6



La exención señalada tiene una fundamentación lógica, ya que para regular las relaciones de trabajo, contamos con la Ley Federal del Trabajo; para el servicio público de banca y crédito con la Ley General de Instituciones de Crédito y algunos reglamentos suplementarios; mientras que para la regulación de la prestación de servicios profesionales contamos con el Código Civil y la denominada Ley de Profesiones, reglamentaria del artículo 50 constitucional.

#### **4.3 LAS SANCIONES DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR**

La actividad del Estado, según el maestro Gabino Fraga<sup>57</sup> es:

"El conjunto de actos materiales y jurídicos, operaciones y tareas, que realiza en virtud de las atribuciones que la legislación positiva lo otorga."

Andrés Serra Rojas<sup>59</sup> al referirse a la actividad estatal señala que ésta:

"Se origina en el conjunto de operaciones, tareas y facultades para actuar- jurídica, materiales y técnicas, que le corresponden como persona jurídica de derecho público y que realiza por medio de los órganos que integran la administración."

---

<sup>57</sup> Ibidem.

<sup>58</sup> Fraga Gabino. Op.cit.p.55

<sup>59</sup> Serra Rojas Andrés. Derecho Administrativo. Ed. Porrúa, S.A.( 1985)p.17

Si consideramos que la función del Estado, consiste en estructurar a la sociedad de acuerdo con un ideal de justicia e interés social, indefectiblemente concluiremos que para su logro es indispensable que el Estado cuente con determinadas atribuciones, que entre otras cosas le permitan regular la actividad económica de los particulares.

Existen dos teorías que pretenden haber encontrado la forma Ideal de regular la actividad económica de referencia. Una de ellas, la liberal, pretende que el Estado debe de contar con un gran número de leyes supletorias y un mínimo de leyes imperativas, en tanto que la corriente estatal, señala que el país debe de contar con leyes eminentemente imperativas, pues ha quedado demostrado en forma amplia y fehaciente, que el juego de las leyes económicas, no es suficiente para mantener a las clases sociales en un seno equilibrio.

Dentro del conglomerado de nuestra legislación, podemos señalar que el Código Civil se encuentra sustentado en forma principal, en la doctrina liberal a que hemos hecho referencia mientras que las relaciones obrero-patronales, se basan en normas de carácter imperativo y que vienen a sumarse a la corriente estatal.

La Ley Federal de Protección al Consumidor, comprende normas irrenunciables por los consumidores puesto que constituyen su protección ante el juego del libre comercio, formando parte por lo tanto de la corriente estatal.

Por regla general las normas jurídicas enlazan determinadas consecuencias, el incumplimiento que el derecho objetivo impone. El incumplimiento de dichos deberes de origen a la sanción, que podemos definir, de conformidad con el licenciado Eduardo García Maynez<sup>60</sup>, como:

“La consecuencia jurídica que el incumplimiento de un deber, produce, en relación con el obligado.”

La norma sancionadora, esto es, aquella que establece la sanción en relación con la legislación que nos ocupa la encontramos en su artículo 125, 126, 127, 128, (66) y que establecen:

a). Multa de una hasta el equivalente a dos mil quinientas veces el salario mínimo general vigente en el Distrito Federal, dependiendo la infracción que se cometa y en caso de que persista la infracción podrán imponerse nuevas multas por cada día que transcurre sin que es obedezca el mandato respectivo.

b).- Clausura temporal desde treinta hasta sesenta días, así como;

c).- Arrestos administrativos hasta por 36 horas.

Así mismo y continuando con las sanciones que establece la ley de protección al consumidor el artículo 129 señala que: “ 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

---

<sup>60</sup> García Maynez Eduardo. Introducción al Estudio del Derecho. Ed. Porrúa, S.A. ( México, 1974) p. 265

se refiere el artículo 128 o inclusive arresto administrativo hasta por treinta y seis horas.”

El artículo 10° indica que: “Queda prohibido a cualquier proveedor de bienes o servicios llevar a cabo acciones que atenten contra de 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 dolo, los proveedores, sus agentes, o empleados as limitarán, bajo su responsabilidad a poner sin demora al presunto infractor a disposición de la autoridad competente. La infracción a esta disposición se sancionará de acuerdo con la previsto con esta ley independientemente de la reparación del daño moral y de la indemnización por los daños y perjuicios ocasionados en caso de no comprobaras el delito imputado..”

Analizando lo anterior nos percatamos que las sanciones que se encuentran consagradas en la ley para el caso de infracción a la misma son:

- a) Multa hasta por el importe de una a dos mil quinientas veces el salario mínimo general diario correspondiente al Distrito Federal, pudiéndose imponer multas por cada día que transcurra sin que es obedezca el mandato respectivo, en caso de que persista la infracción a la ley.
- b) Clausura temporal hasta por 15 días.
- c) Arresto administrativo hasta por 36 horas.

Conviene recordar que las sanciones a que hemos hecho referencia son medidas represivas, existiendo también los medios de apremio dentro de la ley y que se encuentra contemplados en los artículos 128 y 129 y que establecen multas hasta Por 2,500 veces si salario mínimo general diario base para el Distrito Federal y en Caso de que persista la infracción, también podrán imponerse multas por cada día que transcurra sin que se obedezca el mandato respectivo.

En caso de reincidencia se duplicará la multa impuesta por la fracción anterior, sin que en cada caso, su monto exceda del triple del máximo fijado en el artículo 130 entendiéndose por reincidencia cada una de las subsecuentes Infracciones a un mismo precepto, cometidas dentro de los dos años siguientes a la fecha de; acta en que es hizo constar la infracción procedente, siempre que esta no hubiera sido desvirtuado. Las anteriores son medidas preventivas que tienden a sancionar las violaciones el procedimiento establecido por la Ley Federal de Protección el Consumidor.

La Procuraduría Federal del Consumidor, antes de aplicar cualquier sanción, cita previamente al probable infractor para que manifiesta lo que a su derecho convenga, sin descuidar por supuesto, que la resolución pertinente se encuentra debidamente motivada y fundada para respetar las garantías individuales, considerando en caso de ser necesario aplicar sanciones, los criterios establecidos por el artículo 132 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, que establece que es necesario considerar el carácter intencional de la acción u omisión que constituya la transgresión; la condición económica del infractor, así como la gravedad que la infracción

Implique en relación con el comercio de productos o servicios, así como el perjuicio ocasionado a los consumidores o a la sociedad en general.

Los medios de apremio y las sanciones que corresponden a este organismo son medios para asegurar a la colectividad, el cumplimiento de las normas imperativos, independientemente de la responsabilidad en que los proveedores incurran frente a los particulares afectados. Al respecto el maestro Gabino Fraga<sup>62</sup> señala: "Los medios adecuados para garantizar el cumplimiento de la ley son las sanciones correspondientes". Debemos de recordar que las sanciones pueden revestir diversas formas tales como coacción material, invalidez al acto realizado o responsabilidad civil.

Entendiendo por sanción administrativa, el castigo que aplica la sociedad, a través del derecho, a las violaciones de los ordenamientos administrativos, pretendiéndose, por medio de estas sanciones, asegurar el cumplimiento de los deberes que tienen los ciudadanos con respecto a la sociedad y consistiendo las sanciones de referencia desde la nulidad de los actos, suspensión, amonestación, cese, clausura, revocación de concesiones, multa, hasta llegar a la privación de la libertad hasta por 36 horas o en su defecto la sanción pecuniaria permutable por arresto en caso de ser pagada.

Con su carácter de norma de derecho, la ley es una norma imperativa, lo que implica la orden de someterse a sus disposiciones.

---

<sup>62</sup> Fraga Gabino Op.cit.p.45

Laband<sup>63</sup> manifiesta que “ La orden de obedecer la ley, emana necesariamente del Estado, pues es una manifestación del poder soberano”.

El artículo 10° de la Ley Federal de Protección al Consumidor, misma que reúne los requisitos de legalidad exigidos por la Constitución, establece que: “La presente ley es general y de carácter obligatorio para todos”, de donde se deduce la obligatoriedad e imperatividad del ordenamiento señalado.

La Ley Federal de Protección el Consumidor lleva por tanto, implícita la obligatoriedad tanto para proveedores como consumidores de someterse a sus disposiciones, en virtud de haber sido emanada por órgano del Estado como una manifestación de su poder soberano. Al respecto Rojas Benavides <sup>64</sup> manifiesta: Siendo evidente que la irrenunciabilidad se impone únicamente a los consumidores,

Puesto que el Proveedor puede legítimamente celebrar con los consumidores contratos que contengan disposiciones todavía más favorables que las que establece la ley. Por ejemplo, sería desde luego válido que el período de reflexión en el caso de ventas se ampliara a un mes, que el termino para Presentar reclamaciones se extendiera, etc.”

---

<sup>63</sup> Laband citado por Fraga Gabino.op.cit.p.44

<sup>64</sup> Rojas Benavides Ernesto.op.cit.p.545

#### **4.4 ATRIBUCIONES DE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.**

Para que la ley Federal de Protección el Consumidor pudiera realmente actuar en beneficio del consumidor, era imprescindible la creación de un organismo en donde es pudiera exponer y diligenciar ellos asuntos en un plazo breve, que no causara mas erogaciones al consumidor y lo suficientemente sencillo para que este pudiera comparecer a defender sus derechos sin la necesidad de asesoría jurídica profesional.

La creación de la Procuraduría Federal del Consumidor satisfizo todos los requisitos señalados con antelación, contando además con amplias facultades para resolver en materia de contratos por causas de equidad verdadera, prescindiendo de ficciones jurídicas que a pesar de gozar de aceptación general no corresponden a la realidad social imperante.

En el capítulo anterior establecimos la situación que guarda la Procuraduría Federal el Consumidor en cuanto a ser un organismo descentralizado y su pertenencia a la Administración Pública Federal, así como su posterior y desafortunada inclusión dentro del sector correspondiente a la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial.

En este apartado analizaremos las atribuciones encomendadas a la Procuraduría Federal del Consumidor, mismas que se encuentran consignadas en el artículo 24 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.



La primera atribución consiste en representar los intereses de la población consumidora ante toda clase de autoridades administrativas, mediante el ejercicio de las acciones, recursos, trámites o gestiones que proceden; representar colectivamente a los consumidores ante entidades u organismos y ante proveedores de bienes o prestadores de servicios; y representar a los consumidores ante autoridades jurisdiccionales, previo el mandato correspondiente cuando a juicio de la Procuraduría Federal del Consumidor la solución que puede darse al caso planteado, fuese factible que trascendiese el tratamiento de intereses colectivos.

Del párrafo que antecede podemos deducir que la Procuraduría Federal del Consumidor cuenta con la atribución de representar el consumidor ante cualquier autoridad, entidad, organismo, etc.

La segunda atribución consiste en proponer a la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial los proyectos de nuevas disposiciones jurídicas o de reformas a las que se encuentran actualmente vigentes y que tienden a evitar prácticas en la industria, el comercio o en la prestación de servicios que afecten el núcleo consumidor. Dicha proposición se debe realizar ante la Secretaría, señalada ya que este es cabeza de sector, como indicamos en el capítulo II el referirnos a la Procuraduría Federal del Consumidor, cómo Institución y ubicación dentro del organismo de la administración pública.

En tercer lugar la Procuraduría puede y debe proporcionar asesoría gratuita a los consumidores que así lo solicitaren.

Otra atribución consiste en denunciar ante las autoridades competentes, que en este caso sería la Secretaría de Comercio y Fomento industrial los casos en que llegara a tener conocimiento de violaciones de precios, normas de calidad, peso, medida, y cualquier otra anomalía de los productos y servicios que lleguen a su conocimiento.

Puede también denunciar ante las autoridades competentes los casos en que se presume que existen prácticas monopólicas o que tienden a la creación de monopolios, así como cualquier tipo de Prácticas que violen lo dispuesto por el artículo 28 Constitucional y sus leyes reglamentarias.

Es atribución de la Procuraduría Federal del Consumidor, denunciar ante el Ministerio Público los hechos que lleguen a ser de su conocimiento y que pudieran ser constitutivos de algún delito.

Como atribución fundamental en su carácter de autoridad, la Procuraduría Federal al Consumidor puede excitar a las autoridades competentes a que tomen las medidas adecuadas para combatir, detener, modificar, o evitar todo género de prácticas que lesionen los intereses del consumidor o de la economía popular; cuando lo juzgue conveniente podrá hacer del conocimiento del instituto Nacional del Consumidor las excitativas de referencia.

También es función de la Procuraduría Federal del Consumidor denunciar ante las autoridades correspondientes y además, en su caso, ante el superior Jerárquico de la autoridad responsable los hechos que lleguen a

su conocimiento, derivados de la aplicación de la Ley Federal de Protección del Consumidor y que puedan constituir delitos e Infracciones. La presente facultad fue modificada en 1984 para quedar en la forma señalada y con el objeto de que corresponda a la Procuraduría Federal del Consumidor únicamente denunciar hechos derivados de la aplicación de la Ley que puedan constituir delitos o infracciones, suprimiendo la referencia a denuncias por faltas, negligencias, u omisiones oficiales que deben ser sancionadas conforme a la Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos.

Como función relevante de la Procuraduría Federal del Consumidor, tenemos el organizar y manejar el Registro Publico de contratos de Adhesión cumpliendo con ello una labor preventiva a efecto de que no pululen en la vida comercial los contratos leoninos.

Al mismo tiempo y por efecto de facultad adquirida en forma expresa, la Procuraduría Federal al Consumidor promueve la constitución de organizaciones de consumidores y les proporciona la asesoría que sea necesaria. y en general, velar dentro de la esfera de su competencia por el cumplimiento de la ley y de las disposiciones que de ella emanen.

Las atribuciones a que hemos venido haciendo referencia se encuentran comprendidas en el artículo 24 en sus fracciones de la1 a la XXI.

Dentro de las facultades de la Procuraduría Federal al Consumidor que merecen atención especial, tenemos la de conciliar y resolver en juicio arbitral en amigable composición, las controversias que se susciten entre proveedor'

prestador de servicios y consumidor, situación que queda comprendida dentro de la fracción XVI del artículo 24 de la ley de referencia.

El procedimiento a seguir será dicho en forma breve el siguiente:

Una vez que se recibe la queja o reclamación que proceda de acuerdo con la ley, se requerirá al proveedor para que rinda por escrito un informe sobre los hechos dentro de un plazo perentorio de 5 días hábiles. Si del informe del proveedor se deduce que está dispuesto a satisfacer la reclamación una vez que se comprueba la satisfacción del consumidor se dará por concluido el caso.

Si no quedara satisfecha la reclamación del consumidor se citara a este y al proveedor a una audiencia de conciliación de la cuál se levantara el acto correspondiente se haya conciliado o no. Si hubiera conciliación y el proveedor es obliga a una prestación, queda obligado de pleno derecho, pues el reconocimiento de la obligación trae aparejada la ejecución, misma que podrá promoverse ante los Tribunales competentes, en forma inmediata en la vía de apremio o en el juicio ejecutivo a elección del interesado.

La forma de canalizar ante los Tribunales competentes la acción fue plasmada en la reforma publicada en el Diario Oficial de La Federación el 12 de Enero de 1989.

En caso de que el consumidor no hubiera asistido a la audiencia de conciliación se la tendrá por desistido de la reclamación presentada y no podrá presentar otra ante la propia Procuraduría por los mismos hechos y

respecto del mismo proveedor, no obstante lo anterior podrá hacer valer sus derechos en otra vía. En caso de que justificara la causa de su inasistencia dentro de los diez días hábiles siguientes a la celebración de la audiencia señalada, se citara por una sola vez a otra audiencia de conciliación.

En el caso de que ambas partes comparecieran a la audiencia de conciliación y no tuviera éxito esta, la Procuraduría Federal del Consumidor los invitará para que de común acuerdo la designen árbitro ya sea en amigable composición o en juicio arbitral de estricto derecho.

En el juicio arbitral en amigable composición, el trámite se realizará previa aclaración de los puntos que serán objeto del mencionado arbitraje; dichos puntos serán resueltos en conciencia y buena fé guardada, sin sujetarse a reglas legales pero guardando las formalidades esenciales del procedimiento.

En todo caso la Procuraduría contará con la facultad de allegarse los elementos de prueba que considere pertinentes para la resolución de las cuestiones que se le hayan presentado para el arbitraje en amigable composición. La resolución solo admitirá aclaración de la misma.

En el juicio arbitral de estricto derecho las resoluciones que se emitan habiéndose sujeto a las formalidades esenciales del procedimiento, que convencionalmente se establezcan; admitirán, como único recurso, el de revocación mientras que los laudos, que en este caso se emitan, no admitirán

recurso alguno el así la disponen las partes en el compromiso arbitral, mismo que motivará ejecución, el interesado no intentara la vía de apremio.

En el caso de que no se hubiera logrado la conciliación ni el compromiso arbitral o el proveedor no hubiera asistido a la audiencia de conciliación y el consumidor sí, la Procuraduría Federal del Consumidor procederá a realizar un análisis del motivo de la reclamación para determinar si implican posibles violaciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor.

En el caso de que se concluyese acerca de la inexistencia de una posible violación, se dictará resolución dejándose a salvo los derechos de las partes para que los hagan valer en la vía y forma que consideren pertinentes. Si es infiriese la existencia de una posible violación, se otorgará a consumidor y proveedor un término común de diez días hábiles para que rindan sus pruebas y formulen sus alegatos correspondientes, procediéndose a determinar si existió o no la violación de referencia en un plazo no mayor de 15 días y con base en las circunstancias, pruebas y demás elementos de juicio.

Si a través del análisis que de los hechos se hace, se hubiera concluido que el motivo de la reclamación constituye violación a la Ley Federal de Protección el Consumidor, cuya sanción compete a la Procuraduría Federal del Consumidor, esta se encargara de aplicar las sanciones correspondientes. Si por el contrario, las violaciones que se hubieran cometido correspondieron a otra autoridad velar por su cumplimiento, se harán del conocimiento de la autoridad competente y se procederá a dejar a salvo, por escrito en ambos casos, los derechos tanto del proveedor,

prestador de servicios y consumidor para que los ejerzan en la vía y forma que consideran pertinente ante la jurisdicción ordinaria.

## **PROPUESTAS**



1.-En atención a los razonamientos vertidos dentro de las conclusiones señaladas en el numero 1, se señala como propuesta la exclusión de la Procuraduría Federal del Consumidor de la sectorización realizada con base en la Ley para el control por parte del gobierno Federal de los Organismos Descentralizados y Empresas de Participación Estatal, con el objeto de darle una perfecta autonomía, evitando su sujeción a las Secretarías con las cuales obviamente debe de mantener una relación de igualdad.

2.- Ahora bien dentro del procedimiento de conciliación y arbitraje se propone la reestructuración del mismo, para hacer el arbitraje obligatorio, y así aprovechar al máximo a esta institución que ha sido creada en base a nuestras necesidades actuales.

## **CONCLUSIONES**

1.-Tal y como hemos visto en el presente trabajo y habiendo revisado con meticuloso cuidado tanto la legislación civil, como la mercantil en vigor, nos percatamos de que el objeto que han perseguido en forma primordial los legisladores ha consistido en regular las relaciones de los entes en sociedad sobre bases de justicia y equidad.

Con la expedición de nuestra actual Carta Magna se ha dado un gran paso adelante el Incorporar a las clases marginadas de nuestro país a la seguridad social. Como pilares fundamentales de nuestro Derecho Social encontramos a los artículos constitucionales 27 y 123, de los cuales han emanado más y más derechos que han permitido nivelar las desigualdades existentes entre los sujetos de cualquier sociedad. Si por un lado encontramos dentro de nuestra Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos los preceptos que establecen la igualdad entre todos los seres humanos que integran la nación y que conforman nuestras preciadas garantías Individuales, por otro, se señala, la obligatoriedad del Estado de tutelar a los grupos que se encuentran desvalidos.

El derecho al consumo que forma parte de los derechos sociales a los cuales hemos hecho referencia, es sin duda Importante, ya que permite al ser humano que conforma el grupo consumidor defenderse de las injusticias y arbitrariedades del grupo minoritario, pero al mismo tiempo poderoso que conforman los industriales y comerciantes.

Para llevar a cabo esta expedición de justicia contarnos con la Procuraduría Federal del Consumidor, que como organismo descentralizado,

con personalidad jurídica y patrimonio propio cuenta con todas las facultades necesarias para procurar y proteger los derechos del pueblo consumidor.

Como señalamos en el cuerpo de la presente tesis fue necesario adecuar la estructura de los órganos administrativos para poder incorporar dentro de estos a la Procuraduría Federal del Consumidor. Señalándose como característica indispensable la descentralización que le permitiera la suficiente autonomía para poder cumplir con sus funciones y actuar, en relación con las diversas secretarías como un organismo de igualdad, capacitado para dirigirlos las excitativas que considerase necesarias para la mejor protección de los derechos de los consumidores.

Con posterioridad nos percatamos de la inclusión de la Procuraduría Federal del Consumidor dentro del sector comercio para conseguir una mejor administración y control por parte del Ejecutivo. Del análisis que se hace de la indicada inclusión podemos concluir que con ella, la Procuraduría Federal del Consumidor queda supeditada en sus funciones a la administración y vigilancia de la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial, situación que viene a coartar la libertad de acción y de ejercicio de la Procuraduría Federal del Consumidor.

Por otro lado dentro del contexto de la presente tesis, al analizar las atribuciones que se le confieren a la Procuraduría Federal de Consumidor y en forma precisa, hablando de la facultad de conciliación y arbitraje con que cuenta el mencionado organismo podemos señalar que una vez que se agota el periodo conciliatorio, sin que dentro de este se obtengan resultados positivos para el consumidor, y se negare al proveedor, prestador de

servicios a someterse al arbitraje de esta institución, el consumidor se sentirá lógicamente frustrado de la impartieron de justicia de la Procuraduría Federal del Consumidor, al dejarse a salvo sus derechos para que concurra a defenderlos en la vía que considere pertinente frente a un tribunal, en que no contara con la tutela oficial de sus derechos.

En relación con la necesidad que quedo señalada desde la introducción a la presente tesis, de una nueva estructuración tanto en la Ley Federal de Protección al Consumidor, como en el Código Civil para El Distrito Federal y en el Código de Comercio y después de haber desarrollado el estudio correspondiente, podemos concluir que esta necesidad es Inaplazable para evitar en primer termino la confusión entre las misma población consumidora, ya que al no ser especialistas en la materia y cuando apenas empiezan a conocer y reconocer sus derechos pueden ser nuevamente confundidos con tecnicismos fundamentados en otras legislaciones.

## BIBLIOGRAFÍA

- Acosta Romero, Miguel. Teoría General de Derecho Administrativo. Séptima Edición. Editorial Porrúa, S.A. México. 1986.
- Alvarado, Silverio R. El Derecho al Consumo. Los Derechos Sociales del Pueblo Mexicano. Primera Edición. Tomo 11. Editorial de Manuel Porrúa, S.A. Librería. México. 1978.
- Alvarez del Castillo, Enrique. Los Derechos del Hombre y del Ciudadano. Los Derechos Sociales del Pueblo Mexicano. Primera Edición. Tomo 1. Editorial Manuel Porrúa, S.A. Librería. México. 1978.
- Borja Martínez, Francisco. Régimen Jurídico Aplicable en Materia de Tasas de Interés. Jurídica No. 13. Tomo 1. Anuario del Departamento de Derecho de la Universidad Iberoamericana. México. 1978.
- Burgoa Orihuela, Ignacio. El Juicio de Amparo. Editorial Porrúa, S.A. México. 1981.
- De Pina, Rafael y de Pina Vera Rafael.. Diccionario de Derecho. Editorial Porrúa, S.A. México. 1985.
- Fraga , Gabino. Derecho Administrativo. Tercera Edición. Editorial Porrúa, S.A. México. 1944.
- García Máynez , Eduardo. Introducción al Estudio del Derecho. Editorial Porrúa, .A México. 1974.
- González Guevara, Rodolfo. Los Derechos Sociales del Pueblo Mexicano. Presentación de la obra. Primera Edición. Tomo 1. Editorial Porrúa, S.A. Librería. México. 1978.
- Historia General de México. Editada por el Colegio de México. Centro de Estudios Históricos México. 1981.

Jiménez, Ma. De Lourdes. Protección al Consumidor. Jurídica Número 10. Tomo 1. Anuario del Departamento de Derecho de la Universidad Iberoamericana. México. 1978.

Lomelí Escalante, Arturo. El Consumidor: Personaje Cautivo en Espera de su Rescate. Los Derechos Sociales del Pueblo Mexicano. Editorial Manuel Porrúa, S.A. Librería. México. 1978.

Lozano Noriega, Francisco. Cuarto Curso de Derecho Civil. Contratos. Asociación Nacional del Notariado Mexicano, A.C. Editorial Luz. México. 1979.

Ochoa Campos, Moisés. La Reforma Municipal. Cuarta Edición. Editorial Porrúa, S.A. México. 1985.

Rebasa, Emilio O. y Gloria Caballero. Mexicano: Esta es tu Constitución. Editada por la LI legislatura. Cámara de Diputados. México 1985.

Rendón Huerta Barrera, Teresita. Derecho Municipal. Primera Edición Editorial Porrúa, S.A. México. 1985.

Reyes, Alfonso. Pasado inmediato y otros ensayos. Editado por el Colegio de México. México. 1941.

Rojas Benavides, Ernesto. Algunos Principios y Preceptos de la Ley Federal de Protección al Consumidor. Los Derechos Sociales del Pueblo Mexicano. Tomo II. Editorial Porrúa, S.A. Librería. México. 1978.

Rowat Donald C. El Ombudsman, El Defensor del Ciudadano, Editorial Fondo de Cultura Económica. México. 1986.

Sánchez Cordero, Jorge. La Protección del Consumidor en el Derecho del Mercado. Libre del Cincuentenario del Código Civil. UNAM. México. 1978.

Serra Rojas, Andrés. Derecho Administrativo. Editorial Porrúa, S.A. México. 1985.

Diccionario Enciclopédico Espasa, Editorial Espasa Calpe, S.A. Madrid. España. 1979.



Enciclopedia de las Ciencias Sociales. La Política. Editorial Asuri de Ediciones, S.A. Bilbao, España.1980.

Código Civil Para el Estado de Veracruz, Editorial Cajica, S.A Puebla, Puebla.

Código de Comercio y Leyes Complementarlas. Editorial Porrúa.S.A México 1997.

Ley Federal de Protección al Consumidor. Instituto Nacional del Consumidor. México 1997.