



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES ARAGÓN

PROPUESTA PARA REFORMAR LOS ARTÍCULOS 101 Y
105 DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL
CONSUMIDOR PARA QUE SE REGULE LA
IMPROCEDENCIA DE LAS RECLAMACIONES POR CAUSA
DE PRESCRIPCIÓN CUANDO EL PROVEEDOR HA
CUMPLIDO CON SUS OBLIGACIONES.

T E S I S

PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN DERECHO

P R E S E N T A :
MARIA DE LOURDES LÓPEZ MACEDO

ASESOR: LIC. ROSA MARÍA MUÑOZ PORTILLO

MÉXICO 2007





Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

*A José Antonio, hijo mío,
la vida es un milagro lucha por ella ¡siempre!*

*A Monserrat, hija mía,
los sueños son maravillosos alcanzadlos ¡siempre!*

*A Rosa María Muñoz Portillo
por su infinita paciencia y sabios consejos*

*A la Universidad Nacional Autónoma de México
lugar de aprendizaje y enseñanza para engrandecer el espíritu humano*

PROPUESTA PARA REFORMAR LOS ARTÍCULOS 101 Y 105 DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PARA QUE SE REGULE LA IMPROCEDENCIA DE LAS RECLAMACIONES POR CAUSA DE PRESCRIPCIÓN CUANDO EL PROVEEDOR A CUMPLIDO CON SUS OBLIGACIONES.

Í N D I C E

INTRODUCCIÓN.....1

CAPÍTULO I.

DE LOS CONSUMIDORES EN LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

A) ANTECEDENTES.....2

B) CONCEPTO DE CONSUMIDOR EN EL DERECHO MEXICANO.....3

C) PERSONALIDAD DE LOS CONSUMIDORES ANTE LA PROCURADURÍA FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR... 7

D) JUSTIFICACIÓN DEL INTERÉS JURÍDICO DE LOS CONSUMIDORES ANTE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR..... 9

E) BREVE REFERENCIA DE LOS DERECHOS Y LAS OBLIGACIONES DE LOS CONSUMIDORES ANTE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR..... 13

CAPÍTULO II.

DE LOS PROVEEDORES EN LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

A) ANTECEDENTES.	19
B) CONCEPTO DE PROVEEDOR EN EL DERECHO MEXICANO.	29
C) PERSONALIDAD ANTE LA PROCURADURÍA FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE LOS PROVEEDORES.	30
D) JUSTIFICACIÓN DEL INTERÉS JURÍDICO DE LOS PROVEEDORES ANTE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.	35
E) BREVE REFERENCIA DE LOS DERECHOS Y LAS OBLIGACIONES DE LOS PROVEEDORES ANTE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.	36

CAPÍTULO III.

PROCEDIMIENTOS ESPECIALES ANTE LA PROCURADURÍA FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

A) RECLAMACIONES ANTE LA PROCURADURÍA FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.	48
B) TERMINO PARA INTERPONER RECLAMACIONES ANTE LA PROCURADURÍA FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.	50
C) PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO ANTE LA PROCURADURÍA FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.	52
D) PROCEDIMIENTO ARBITRAL ANTE LA PROCURADURÍA FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.	54

E) PROCEDIMIENTO POR INFRACCIONES A LA LEY ANTE LA PROCURADURÍA FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR. .	58
---	----

CAPÍTULO IV.

PROPUESTA PARA REFORMAR LOS ARTÍCULOS 101 Y 105 DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PARA QUE SE REGULE LA IMPROCEDENCIA DE LAS RECLAMACIONES POR CAUSA DE PRESCRIPCIÓN CUANDO EL PROVEEDOR A CUMPLIDO CON SUS OBLIGACIONES

A) PRESCRIPCIÓN PARA LA PRESENTACIÓN DE LAS RECLAMACIONES DEL CONSUMIDOR ANTE LA PROCURADURÍA FEDERAL DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR.	64
B). NORMAS APLICABLES A LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR CON RESPECTO DE PRESCRIPCIÓN DE LA INTERPOSICIÓN DE LA RECLAMACIÓN ANTE LA PROCURADURÍA FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.	71
C) ANÁLISIS DE LOS ARTÍCULOS 101 Y 105 DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.	75
D) TÉRMINOS IMPRORROROGABLES ANTE EL DERECHO MEXICANO. . .	96
E) PROPUESTA PARA REFORMAR LOS ARTÍCULOS 101 Y 105 DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.	100
CONCLUSIONES.	114
FUENTES CONSULTADAS.	118

INTRODUCCIÓN

En esta tesis, el lector podrá encontrar, en primer término, un bosquejo del nacimiento del comercio en el mundo y en nuestro país, dándose cuenta de cómo el legislador pretendió con poco éxito, introducir en la Ley Federal de Protección al Consumidor, lo más posible las relaciones entre proveedores y consumidores, procurando sin éxito, elaborar una legislación equitativa entre los mismos.

En segundo término, hago un análisis de la base y esencia en que se funda todo proceso ya sea administrativo o judicial, como lo son las acciones a las que tiene derecho el accionante y en las que específicamente el proveedor puede incurrir al violar los preceptos legales prohibitivos, pero el legislador fue omiso en enumerarlas, sin cuyo conocimiento el servidor público, autor del acto administrativo tiene libre albedrío para imaginarse las violaciones posibles a la ley reglamentaria, para tratar de enmarcar, en los supuestos de la ley referida, las posibles infracciones de los proveedores, convirtiéndose así en un acto arbitrario que viola y vulnera los principios constitucionales que nos dan seguridad jurídica.

Por último, trato de dar límites a estos actos arbitrarios y hacer ver al cordial lector, que el marco de la ley constituye el alma, base y atributo para todo acto emanado de la autoridad, y si no se encuentra específicamente prohibido por la ley, cualquiera que fuese, está permitido, por ello, es indispensable darle a la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor el límite legal en el que se pueda actuar para no violar el principio de igualdad y equidad consagrados en nuestra carta magna y que es propiedad de todo proveedor, que no sólo por el hecho de tener tal carácter debe ser tratado de forma diversa a todo ciudadano mexicano.

CAPÍTULO I

DE LOS CONSUMIDORES EN LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

A) ANTECEDENTES

El consumismo data desde los inicios de la humanidad, de tal suerte que el ser humano, tiene que consumir diariamente entre otros artículos, ropa, oxígeno, combustibles, energéticos, alimentos de toda especie, servicios de transportación, exposiciones artísticas, etc.; la palabra consumo proviene (Del latín *consumere*: destruir; con significando *cumplir, completar, sumere-sumptum, tomar*. Más tarde, del latín eclesiástico medieval: *consummatio*, de *consummare*, hacer la suma.) De acuerdo al Diccionario de la Lengua, el consumo es el gasto de aquellas cosas que con el uso se extinguen o destruyen. Al significado de la lengua en uso se agregan los de tipo económico, sociológico y jurídico.¹

A partir del incremento en la facilidad de comunicación, y el intenso y constante cambio en los avances científicos, se creó el fenómeno de la publicidad, y al encontrarse sumido el pueblo mexicano en la más profunda ignorancia, se cometían, con el sólo afán de vender, múltiples engaños, que bombardearon de

¹ Desarrollo Jurídico, Copyright 2000. *Diccionario Jurídico 2000*. Todos los Derechos Reservados, (disco compacto), DJ2K - 647, Diseñado para Microsoft Windows 98, México, 2000.

forma inenarrable, los deseos del ser humano por satisfacer necesidades, la mayoría de veces inexistentes, el consumismo del que son víctimas los sectores menos favorecido de la sociedad, dio pie a la primera legislación proteccionista a los consumidores, la Ley Federal de Protección al Consumidor.

La primera definición de consumidor, la encontramos en el artículo 3° de la Ley Federal de Protección al Consumidor, que fue aprobada el 18 de diciembre de 1975, siendo publicada el 22 de diciembre del mismo año, entro en vigor el 5 de Febrero de 1976, tal concepto que más adelante analizaremos, fue amplio y ambiguo; evolucionando la concepción del mismo en la ley reglamentaria, publicada en el Diario Oficial de la Federación el día 24 de Diciembre de 1992, en su artículo 2°; no dejando de ser impreciso y amplísimo.

B) CONCEPTO DE CONSUMIDOR EN EL DERECHO MEXICANO

Dentro del inciso anterior referido, atendimos a las raíces de consumo, no se puede dar la separación entre los conceptos de consumo y consumidor, siendo el primero el acto realizado por el segundo, y bien es cierto tan complejo como hablar de conductas y relaciones humanas. "En su significado económico y sociológico el consumo es el acto o proceso de consumir, de gastar, para la satisfacción de necesidades, y que se traduce por la destrucción de bienes y servicios... cumple una serie compleja de funciones, según la gama de relaciones físicas y socioeconómicas que pueden establecerse entre sujetos y objetos, y entre objetos entre sí...importa un elemento creativo tendiente a la variedad, a la novedad a la exploración. Cualquiera que sea en las sociedades contemporáneas el grado de poder del productor-vendedor para manipular a los consumidores por la oferta y los mecanismos de persuasión... El consumo expresa relaciones entre

grupos e individuos; constituye un aspecto del proceso normal de integración y de competencia sociales; contribuye a la valorización social del grupo o del individuo; es una forma (positiva o negativa) de participación social.”²

Entiendo por consumo el acto o proceso de destrucción de los bienes y servicios, en su último destino que es la satisfacción de las necesidades del ser humano, en el derecho comparado el concepto de consumidor corresponde a la persona que se encuentra al final del proceso de producción.

Creándose en este acto o proceso una relación estrecha con el consumismo, creado por el proceso de productor-vendedor-consumidor, relación que en nuestro derecho creo una institución para la protección de los derechos y obligaciones en este complejo procedimiento, que tiene como fin último satisfacer los menesteres humanos, la Ley Federal de Protección al Consumidor, a través de la creación de la Procuraduría Federal del Consumidor, lleva a cabo tal función.

El primer concepto dado en nuestra legislación es el integrado en la Ley de 1975, en el artículo 3º que define: “Para los efectos de esta ley, por consumidor se entiende a quien contrata, para su utilización, la adquisición, uso o disfrute de bienes o la prestación de servicios...”; es amplio y muy ambiguo, más bien vago, el concepto transcrito, se refiere al sujeto, no determina si es persona física o moral, que contrata, entendiendo por contrato, en nuestro actual Código Civil para el Distrito Federal, en su artículo 1793 que lo define como: Los convenios que producen o transfieren las obligaciones y derechos; idéntico al concepto que contenía el Código Civil para el Distrito Federal anterior, integrando a ella todo tipo de relación naciente en lo referente con cualquier contrato, no importando si

² Desarrollo Jurídico, Copyright 2000, *op. cit.*, nota 1, Pág. 1.

era laboral, civil mercantil, familiar, etc., era legal entonces, dirimir todo tipo de intereses contractuales entre las partes en conflicto; la primera excepción se determinó en la Ley Federal de Protección al Consumidor, publicada en el Diario Oficial de la Federación el día 24 de Diciembre de 1992, en su artículo Segundo Fracción Primera que definió al consumidor como: la persona física o moral que adquiere, realiza o disfruta como destinatario final, bienes, productos o servicios. No es consumidor quien adquiera, almacene, utilice o consuma bienes o servicios con objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros; donde se desprende quienes para esta ley ya son considerados como consumidores, criterio vigente hasta esta época.

En las reformas elaboradas el cuatro de Febrero del año dos mil cuatro, a la Ley Federal de Protección al Consumidor, en su artículo tercero, se integra al concepto de consumidor a la persona física o moral que adquiera, almacene, utilice o consuma bienes o servicios con objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros, únicamente para los casos a que se refieren los artículos 99 y 117 de la misma ley; y los artículos 99 y 117 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, refieren que estas operaciones deberán ser menores a los trescientos mil pesos; en tratándose de personas morales que adquieran bienes o servicios para integrarlos en procesos de producción o de servicios a terceros, sólo podrán ejercer las acciones a que se refieren los referidos preceptos cuando estén acreditadas como microempresas o microindustrias en términos de la Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa y de la Ley Federal para el Fomento de la Micro industria y la Actividad Artesanal, respectivamente y conforme a los requisitos que se establezcan en el Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor; Agregando así a la protección de la Ley Federal de

Protección al Consumidor, a los que eran considerados intermediarios entre proveedor y consumidor.

En el moderno derecho administrativo el consumidor es considerado "como el adquirente final de los bienes"³. La protección al consumidor es la creación de la legislación de política social, la protección al débil y la procuración administrativa entre la desigualdad, esta legislación considera al consumidor como el protagonista débil de las relaciones entre proveedores y estos últimos, entendiéndose como que "débil es algo o alguien que tiene poca fuerza, vigor o resistencia. Por lo que la protección al débil como derecho social debe entenderse como el conjunto de medidas jurídico-políticas adoptadas para tutelar el interés de la parte que se encuentra en relativa desventaja en determinadas relaciones personales"⁴. Que convierten esta debilidad inmersa en la colectividad, como de interés para el estado convirtiéndose así en un interés público.

Más el interés Público debe entenderse como: "... el deseo social para el logro de determinado beneficio común o la realización de ciertas acciones tendientes a la consecución de los fines que persigue un grupo nacional, mismos que pueden estar o no previstos en el orden jurídico. En otra palabra, hay interés público cuando un bien o servicio, material o cultural, común a un importante sector de la población, es considerado por el estado de primordial trascendencia protegerlo o proporcionarlo."⁵

³ MARTÍNEZ MORALES, Rafael I., *Derecho Administrativo*. 3° y 4° cursos, 2° Edición, México, Harla, 1997, Pág. 189.

⁴ Ibidem, Pág. 186.

⁵ Ibidem, Pág. 176.

C) PERSONALIDAD DE LOS CONSUMIDORES ANTE LA PROCURADURÍA FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Personalidad proviene, según el diccionario jurídico 2000: "(del latín *personalitas-atís*, conjunto de cualidades que constituyen a la persona). En derecho, la palabra personalidad tiene varias acepciones: "se utiliza para indicar la cualidad de la persona en virtud de la cual se le considera centro de imputación de normas jurídicas o sujeto de derechos y obligaciones. Esta acepción se encuentra muy vinculada con el concepto de persona y sus temas conexos, como la distinción entre la física y la moral o colectiva, las teorías acerca de la personalidad jurídica de los entes colectivos y otros. Por otro lado el vocablo personalidad se utiliza en otro sentido, que en algunos sistemas jurídicos se denomina personería, para indicar el conjunto de elementos que permiten constatar las facultades de alguien para representar a otro, generalmente a una persona moral..."⁶.

De cierta forma, por el sólo hecho de haber adquirido para sí el bien, tiene el carácter de consumidor, incluidos en el artículo sexto de la Ley Federal de Protección al Consumidor del año dos mil seis, que refiere: "Estarán obligados al cumplimiento de esta ley los proveedores y los consumidores. Las entidades de las administraciones públicas federal, estatal, municipal y del Gobierno del Distrito Federal, están obligadas en cuanto tengan el carácter de proveedores o consumidores."

⁶ Ibidem, nota 1, Pág. 1.

Pero en su artículo quinto la Ley Federal de Protección al Consumidor vigente fue reformada por el decreto del cuatro de Febrero del año dos mil cuatro y excluye de sus disposiciones los servicios que se presten en virtud de una relación o contrato de trabajo, los servicios a profesionales que no sean de carácter mercantil y los servicios que presten las sociedades de información crediticia.

Dentro de las reformas del cuatro de febrero del año dos mil cuatro, vigente hasta nuestros días, se modifican los preceptos anteriores quedando excluidas de la aplicación de la ley únicamente los servicios regulados por las leyes financieras que presten las Instituciones y Organizaciones cuya supervisión o vigilancia esté a cargo de las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores; de Seguros y Fianzas; del Sistema de Ahorro para el Retiro o de cualquier órgano de regulación, de supervisión o de protección y defensa dependiente de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, en su artículo quinto, que antes era regulado por el cuarto de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Si bien es cierto, debe entenderse que tiene personalidad para comparecer a deducir sus derechos ante la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor, toda persona que haya adquirido para sí el bien o el servicio, a efecto de consumirlo no importando el que se agreguen a sistemas de producción, y que el citado bien o servicio haya dejado de cumplir con las normas de calidad prometidas por el proveedor, todo consumidor podrá comparecer por sí o por apoderado ante la autoridad mencionada, cumpliendo con lo establecido por la ley de la materia en su artículo 109 que a la letra dice: Para acreditar la personalidad en los trámites ante la Procuraduría, tratándose de personas físicas bastará cartapoder firmada ante dos testigos, en el caso de personas morales se requerirá poder notarial.

D) JUSTIFICACIÓN DEL INTERÉS JURÍDICO DE LOS CONSUMIDORES ANTE LA PROCURADURÍA FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.

La Ley Federal de Protección al Consumidor, es aplicable para regular las relaciones entre consumidores (adquirente final) de un bien o servicio, por un lado, y, por el otro, proveedores. Considerando proveedores a comerciantes industriales y prestadores de servicios, públicos y privados, con exclusión de profesionistas que ejerzan de forma liberal su ciencia , trabajadores regulados por el artículo 123 constitucional, arrendadores de inmuebles en el interior de la república y a las instituciones bancarias y similares.

Como debe entonces justificarse ante la autoridad competente el interés jurídico del consumidor, cabe mencionar que la Ley Federal de Protección al Consumidor, es proteccionista de los derechos de los consumidores, presuponiendo que estos se encuentran en desventaja tanto en conocimientos, como poder económico ante los proveedores, que pueden utilizar el engaño para que por voluntad propia, los primeros adquieran los bienes y servicios que los segundos ofrecen.

Sí ya quedo claro que las personas morales y las personas físicas son las que se incluyen dentro de los consumidores, cuando nacerá la prerrogativa a que se les tutelen sus derechos consagrados en la Ley Federal de Protección al Consumidor, es evidente, que cuando se vulneren por el proveedor dichos derechos, pero sino

se enmarcaron dentro de esta ley las conductas prohibitivas sino enunciativas, como desmembramos el interés jurídico del grupo denominado consumidor.

Sí el concepto del interés jurídico, lo define como "...Ventaja, material o moral, que se deriva a favor de una persona en virtud del ejercicio de un derecho cuya titularidad le corresponda...".⁷

Otro concepto más amplio lo deduce con dos acepciones, que son: a). en términos generales, la pretensión que se encuentra reconocida por dos normas de derecho, y b). en materia procesal, la pretensión que intenta tutelar un derecho subjetivo mediante el ejercicio de la jurisdiccional. En los Estados Unidos, se ha desarrollado una corriente doctrinal, para la cual la noción de interés es fundamental en el análisis de los problemas jurídicos. Esta corriente doctrinal tiene como su principal expositor al jurista Roscoe Pound, y conocida como la escuela de la "Jurisprudencia sociológica". Pound postula que el derecho es una reglamentación social que ordena el campo de los intereses humanos, delimitando a aquellos que deben obtener una protección y determina el alcance de esta protección. El derecho tiene, por tanto, la finalidad de lograr un maximum de satisfacción armónica de los intereses humanos.

De acuerdo con la concepción de Pound, es posible llegar a un sistema viable de compromisos entre los intereses en conflicto, orientándose mediante la siguiente directriz, dar tanta efectividad como quepa al mayor número posible de intereses humanos, manteniendo una especie de armonía o balance entre los mismos, compatible con la seguridad de todos ellos. Este autor considera que el

⁷ DE PINA, Rafael, *Diccionario de Derecho*, 29 Edición, México, Porrúa, 2000, 328 Pág.

derecho debe satisfacer todos los intereses que no impliquen el sacrificio desproporcionado de otros intereses.

En materia procesal el interés jurídico es el acto de acudir a los tribunales para hacer efectivo un derecho desconocido o violado. El concepto de interés jurídico procesal no debe confundirse con la noción de intereses de litigio. Esta última se refiere al derecho sustantivo que se pretende salvaguardar mediante el proceso. En cambio, el interés procesal no es otra cosa que la necesidad de recurrir a los órganos jurisdiccionales para proteger el derecho sustantivo, que es la esencia del litigio.

El procesalista italiano, Hugo Rocco, considera que: "el interés jurídico procesal se puede dividir en primario y secundario. El interés primario consiste en el derecho público, anónimo y abstracto de poner en movimiento la actividad de los órganos jurisdiccionales. El interés secundario es, por el contrario, la pretensión fundada de obtener una sentencia favorable."⁸

Ejemplo cuando vas a una librería a comprar tus libros, el acto que tú realizas es de naturaleza civil por que no persigues un fin comercial, pero la operación que realiza la librería, es un acto de comercio; el problema surge cuando hay controversia; veamos, en el caso anterior, si tú hiciste la compra a crédito y no quieres pagar, o bien, si los libros salieron defectuosos y reclamas a la librería la devolución del precio o la reposición del libro; la solución es, si tu eres el incumplido, a ti se te va a demandar el pago ante el Juez por que la operación que tu realizaste es de carácter civil, y la ley aplicable a la librería será el Código de

⁸ Ibidem, nota 1, Pág. 1.

Comercio en vigor en la Republica Mexicana.

El sólo hecho de haber adquirido un bien para sí, en su consumo final, le da el derecho a la persona para activar la institución legal mediante el proceso correspondiente que le dará la solución a su pretensión; como entonces poder entender cuales son las acciones u omisiones que tienden a violentar la seguridad jurídica de la persona; en materia civil y laboral por ejemplo existe una delimitación de las acciones y derechos que pueden ser restituidos en su uso o goce a quien fue desposeído o violentado en su pretensión, por ejemplo las acciones personales y las acciones reales en la primera, otro, lo es la indemnización por despido injustificado, empero en la ley de la materia no existe delimitación alguna con respecto a las acciones u omisiones que puedan ser sancionadas previniendo las conductas contrarias a derecho, es decir al interponerse una queja ante una autoridad correspondiente de entrada todo proveedor está incurriendo en faltas a la ley, evadiéndose de está forma cumplir con el principio constitucional de igualdad y equidad entre las partes de un proceso legal.

Ahora bien, en el entendido que el producto se adquiera de un vendedor que no desarrolla actividades de producción o comercialización de bienes o prestación de servicios a consumidores no es de considerársele proveedor y en su caso es incompetente la Procuraduría para conocer de la queja interpuesta en los supuestos contemplados en los artículos 99 y 119 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, por la cuantía, por un comprador de dicho bien ya que éste no tendrá el carácter de consumidor para los efectos de la Ley Federal de Protección al Consumidor; es decir como lo sustenta nuestro máximo tribunal en la siguiente tesis jurisprudencial "PROCURADURÍA FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR. ES INCOMPETENTE CUANDO EL VENDEDOR NO DESARROLLA

ACTIVIDADES DE PRODUCCIÓN O COMERCIALIZACIÓN DE BIENES, O PRESTACIÓN DE SERVICIOS A CONSUMIDORES. La interpretación del artículo 2o. de la Ley Federal de Protección al Consumidor conduce a establecer que dicho ordenamiento es inaplicable en materia de compraventa de bien mueble, cuando el vendedor no desarrolla actividades de producción, distribución o comercialización de bienes, o prestación de servicios a consumidores, pues en esas condiciones, cuando alguna de las partes está inconforme con los términos o consecuencias del contrato que hayan celebrado, podrá acudir ante la autoridad judicial para demandar lo que a sus intereses convenga, pero no quejarse ante la Procuraduría Federal del Consumidor, ya que ésta es incompetente cuando no se da el supuesto de una controversia entre proveedores y consumidores, supuesto que la finalidad esencial de la ley que rige a dicha institución es evitar prácticas mercantiles que lesionen los intereses del público consumidor.”⁹

E) BREVE REFERENCIA DE LOS DERECHOS Y LAS OBLIGACIONES DE LOS CONSUMIDORES ANTE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.

-

Efectivamente siendo una ley proteccionista del consumidor, es evidente que no ha de incluir la obligación del mismo hacia el proveedor, por supuesto, por analogía podremos aplicar los principios del derecho civil, en cuanto a su libro de obligaciones, mencionando para no ser escabroso, lo indispensable para el mercado de consumo, nada menos que el pago, el Código Civil Federal, que en la practica es la ley supletoria a la de la materia, en su artículo 2062 establece: “Pago o cumplimiento es la entrega de la cosa o cantidad debida, o la prestación del servicio que se hubiere prometido”; que no pasa de ser, que a toda solicitud de consumo, deberá cubrirse el pago convenido, cuales son entonces las

⁹ Instancia: Tribunales Colegiados de Circuito. Fuente: Semanario Judicial de la Federación. Época: Séptima Época. Volumen 169-174 Sexta Parte. Tesis. Página: 147. Tesis Aislada.

consecuencias del incumplimiento al pago por parte del consumidor según nuestra legislación civilista en su artículo 2107, la responsabilidad de que se trata en este título, además de importar la devolución de la cosa o su precio, o la de los dos, en su caso, importará la reparación de los daños y la indemnización de los perjuicios” es decir si dejare de pagar, está obligado a cubrir daños y perjuicios al proveedor en el entendido de los múltiples supuestos para las transacciones entre proveedor y consumidor, si lo es pues, a plazos, de contado, por recibo telefónico, o una vez prestado el servicio con tarjeta de crédito, vía electrónica, por correo certificado, Internet; etc., es cierto esta explicación es muy breve, cabe mencionar que la ley no la contempla, entendamos que el principio de equidad e igualdad no existe en ella.

Veamos pues que el consumidor tiene entre otros los derechos contemplados en los artículos del 54 al 56 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, de los que considero es necesario hacer referencia someramente, ya que estoy proyectando el lado opuesto a la presente legislación, más bien, a que se aprecie la desproporción hacia el proveedor en este conjunto de normas legales, de tal forma que el consumidor al contratar un servicio o adquirir un bien y se pacte con cargo al recibo telefónico o la tarjeta de crédito o alguna cuenta, debe ser enterado por el proveedor por vía publicitaria o en los promocionales o bien al contratar, es decir el consumidor debe enterarse cual es la cantidad a pagar y los cargos por el incumplimiento por el mismo; lo mismo se aplica a aquellos casos en que la compra involucre el pago de una llamada de larga distancia o gastos de entrega pagaderos por el consumidor.

Cuando el producto no sea del agrado del consumidor o desea éste revocar el contrato podrá hacerlo sin responsabilidad para el mismo, dentro de los cinco días después de haberlo celebrado, de acuerdo con el artículo 56 de la Ley Federal de Protección al Consumidor y que a la letra dice: “El contrato se perfeccionará a los

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

Si el servicio consiste en la reparación del producto, sea cual fuere, tendrá derecho a que el proveedor cubra en su totalidad la revisión para cerciorarse de que realmente se presto el servicio y si las refacciones no son las adecuadas tendrá derecho a que se le cubran además daños y perjuicios en términos del artículo 60 de la Ley Federal de Protección al Consumidor que refiere: “Las personas dedicadas a la reparación de toda clase de productos deberán emplear partes y refacciones nuevas y apropiadas para el producto de que se trate, salvo que el solicitante del servicio autorice expresamente que se utilicen otras. Cuando las refacciones o partes estén sujetas a normas de cumplimiento obligatorio, el uso de refacciones o partes que no cumplan con los requisitos da al consumidor el derecho a exigir los gastos necesarios que pruebe haber efectuado y, en su caso, a la bonificación a que se refiere el artículo 92 TER de La Ley Federal de Protección al Consumidor.”

A su vez el artículo 92 TER de la Ley Federal de Protección al Consumidor, refiere: La bonificación o compensación a que se refieren los artículos 92 y 92 BIS no podrá ser menor al veinte por ciento del precio pagado. El pago de dicha bonificación o compensación se efectuará sin perjuicio de la indemnización que en su caso corresponda por daños y perjuicios (Diario Oficial del 4 de febrero del año

2004). Para la determinación del pago de daños y perjuicios, la autoridad judicial considerará el pago de la bonificación o compensación que en su caso hubiese hecho el proveedor. La bonificación o compensación que corresponda tratándose del incumplimiento a que se refiere el artículo 92, fracción I, podrá hacerla efectiva el consumidor directamente al proveedor presentando su comprobante o recibo de pago del día en que se hubiere detectado la violación por la Procuraduría, y no podrá ser menor al veinte por ciento del precio pagado.

Si con motivo del mantenimiento al que fue sometido el bien se destruye o deteriora el consumidor deberá ser indemnizado según el artículo 61 de La Ley Federal de Protección al Consumidor y que determina: Los prestadores de servicios de mantenimiento o reparación deberán bonificar al consumidor en términos del artículo 92 TER si por deficiencia del servicio el bien se pierde o sufre tal deterioro que resulte total o parcialmente inapropiado para el uso a que esté destinado.

Tienen derecho a recibir factura o comprobante del trabajo efectuado, (artículo 62 de La Ley Federal de Protección al Consumidor): "Los prestadores de servicios tendrán obligación de expedir factura o comprobante de los trabajos efectuados, en los que deberán especificarse las partes, refacciones y materiales empleados; el precio de ellos y de la mano de obra; la garantía que en su caso se haya otorgado y los demás requisitos señalados en esta ley."

Tiene derecho a ser informado previamente sobre el precio de contado del bien o servicio de que se trate, el monto y detalle de cualquier cargo si lo hubiera, el número de pagos a realizar, su periodicidad, el derecho que tiene a liquidar anticipadamente el crédito con la consiguiente reducción de intereses, en cuyo caso no se le podrán hacer más cargos que los de renegociación del crédito, si la

hubiere. Los intereses, incluidos los moratorios, se calcularán conforme a una tasa de interés fija o variable. En caso de existir descuentos, bonificaciones o cualquier otro motivo por el cual sean diferentes los pagos a crédito y de contado, dicha diferencia deberá señalarse al consumidor. De utilizarse una tasa fija, también se informará al consumidor el monto de los intereses a pagar en cada período. De utilizarse una tasa variable, se informará al consumidor sobre la regla de ajuste de la tasa, la cual no podrá depender de decisiones unilaterales del proveedor sino de las variaciones que registre una tasa de interés representativa del costo del crédito al consumidor, la cual deberá ser fácilmente verificable por el consumidor. Expresar el precio al público del bien o servicio el cual será independiente de los intereses y cargos correspondientes; y respetarse el precio que se haya pactado originalmente en operaciones a plazo o con reserva de dominio, salvo lo dispuesto en otras leyes o convenio en contrario.

De tales derechos no se desprenden las acciones directas que debe ejercitar para el caso de incumplimiento el consumidor, o cuales en su caso, son los mecanismos de defensa que tiene el mismo para iniciar directamente el proceso especial, como el que se deduce de la ley de la materia ante la Procuraduría Federal del Consumidor, aunque, veremos más adelante cuales son las obligaciones de los proveedores, cabe hacer mención de que los procedimientos a los que se refiere dicha ley se inician siempre por "posibles violaciones", lo que deriva en violación de garantías, lo considero aun a pesar de las opiniones en contrario, si es cierto, existen los artículos del 125 al 134 de La Ley Federal de Protección al Consumidor, solo hablan de las sanciones aplicables no de las acciones por las que deban iniciarse los procesos correspondientes, dando de nueva cuenta violaciones de garantías a los proveedores, es absurdo, pero ese dicho manejo en nuestro ámbito mexicano, de que todo lo que no está prohibido está permitido, entremos en razón de que la ley no es prohibitiva, sino enunciativa, ¿por que entonces aplica sanciones?, después del análisis en los procesos y las

pruebas aportadas deducirán a su criterio si existen violaciones a la ley, en ese momento es cuando legislan, por que las hipótesis que se le presentan se encuadran "ineficazmente" a la conducta del proveedor y no como en el principio de garantía jurídica que determina que la conducta deberá adecuarse a la hipótesis legal previamente establecida y no viceversa.

CAPÍTULO II

DE LOS PROVEEDORES EN LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

La Ley Federal de Protección al Consumidor lo define en su artículo segundo fracción segunda, como: Proveedor: la persona física o moral que habitual o periódicamente ofrece, distribuye, vende, arrienda o concede el uso o disfrute de bienes, productos y servicios.

A) ANTECEDENTES

Si bien hemos referido que el consumismo data desde el inicio de la humanidad es menester señalar, que todo bien de consumo tuvo que ser proveído, en un principio por el mismo consumidor, en seguida y dada la asociación humana el comercio se inicio, entre las tribus, que fue el primer sistema de administración social, las Ordás; en un inicio por trueque en otras más por permuta, al incrementarse los grupos humanos, el hombre tiene la necesidad de la obtención de satisfactores que no produce la organización donde se encuentra y surge el trueque, pero es notorio que al efectuar trueques casi nunca es con el fin de consumir los productos adquiridos, sino más bien para realizar nuevos intercambios con el objeto de hacerlos llegar a un consumidor; por lo tanto, en sentido amplio se puede decir que el trueque lleva como consecuencia al comercio.

En Roma no tuvo trascendencia el comercio a pesar de su expansión territorial que trajo como fruto el trato con países industriales o comerciantes, incluso se ha afirmado por la doctrina, que esta actividad era observada despectivamente por los romanos, perteneciendo al área de la población esclava.¹⁰

Las escasas relaciones jurídicas que emanaban del comercio ataban encuadradas en el *ius civilis*, que, aun con su rigorismo, daban seguridad y libertad para el ejercicio de esta actividad.

En el medioevo se encuentra como nota importante la caída del Imperio Romano, trayendo aparejada la disgregación política y social; en medio de esta situación se presenta un florecimiento en Italia del comercio, al tener sus puertos una posición geográfica muy apropiada, jugando un gran papel el inicio de las Cruzadas, las que abrieron las vías de comunicación y fomentaron el intercambio de los productos entre Oriente y Europa.

Desde el punto de vista jurídico, el auge en Italia consiste en que, al no ser posible regular las hipótesis nacientes del comercio en el *corpus iuris civilis*, ya que el derecho ahí contenido no respondía a las exigencias de la época del medioevo, surgen las prácticas uniformes en las operaciones comerciales que en la mayoría de los casos se imponían obligatoriamente en las corporaciones o asociaciones de comerciantes, cimentadas en una serie de usos y costumbres comerciales que paulatinamente van recopilándose como ordenanzas y estatutos, entre las que sobresalen: las Ordenanzas de Bilbao, de Colbert en lo relativo a comercio terrestre y marítimo; los Roles de Olerón, respecto al comercio marítimo.

¹⁰ Ibidem, nota 1, Pág. 1.

Las corporaciones se integraban por tribunales que tenían una función jurisdiccional realizada por los cónsules, que primeramente se ejercía frente a comerciantes agremiados y matriculados, sistema mercantil denominado subjetivo, en virtud de ser lo más importante el sujeto, la figura del comerciante. Posteriormente se amplió a comerciantes miembros de diversas corporaciones y a particulares que trataban con comerciantes.

Con el descubrimiento de América, Italia dejó de ser eje del comercio universal, pasando a serlo España, Francia y Holanda principalmente.

En México, el porfiriato es una de las principales etapas históricas de México, régimen cuyo período de gobierno abarcó de 1877 a 1910, se caracterizó principalmente por un retroceso político y un crecimiento económico parcial (no se presenta con la misma magnitud en todos los sectores y ramas de la economía), gracias a la participación activa del conjunto de inversiones extranjeras "El capitalismo se desarrolló con rapidez estimulando el crecimiento económico del país. A ello contribuyeron tres factores: la estabilidad política impuesta por el régimen, las inversiones extranjeras y la integración de la economía nacional y su vinculación a los mercados foráneos."¹¹

A diferencia, Ruiz señala que: "Ingleses, Norteamericanos y Alemanes tenían a su cargo la industria, la minería, el petróleo y las plantaciones, Franceses y Españoles controlaban el comercio, industria textil y periodismo y la aristocracia mexicana las haciendas pulqueras"¹². Lo anterior muestra como la dependencia externa fue indispensable para el desarrollo de la infraestructura nacional, para la producción, competitividad y productividad de las empresas.

¹¹ Hansen, Roger D., *La Política del Desarrollo Mexicano*, México, siglo XXI, 1976, Págs. 22-23.

¹² Ruiz, *La Revolución Cita Mexicana*, cuarta edición, México, Quinto Sol, 1988, página 45.

Paulatinamente el estado va restando jurisdicción a los tribunales consulares, con la creación de tribunales judiciales y legislando sobre la propia materia.

Hasta 1807 en el Código de Napoleón, se observa ya un sistema objetivo, o sea, la aplicación de la legislación comercial, tomando en cuenta solamente al acto o actividad que la ley repute comercial y que en nuestro actual Código de Comercio hace referencia en su artículo 75; estableciendo: "La ley reputa actos de comercio: I. Todas las adquisiciones, enajenaciones y alquileres verificados con propósito de especulación comercial, de mantenimientos, artículos, muebles o mercaderías, sea en estado natural, sea después de trabajos o labrados; II. Las compras y ventas de bienes, cuando se hagan con dicho propósito de especulación comercial; III. Las compras y ventas de porciones, acciones y obligaciones de las sociedades mercantiles; IV. Los contratos relativos a obligaciones del Estado u otros títulos de crédito corrientes en el comercio; V. Las empresas de abastecimientos y suministros; VI. Las empresas de construcciones y trabajos públicos y privados; VII. Las empresas de fábricas y manufacturas; VIII. Las empresas de transportes de personas o cosas, por tierra o por agua, y las empresas de turismo; IX. Las librerías y las empresas editoriales y tipográficas; X. Las empresas de comisiones, de agencias, de oficinas de negocios comerciales y establecimientos de ventas en pública almoneda; XI. Las empresas de espectáculos públicos; XII. Las operaciones de comisión mercantil; XIII. Las operaciones de mediación en negocios mercantiles; XIV. Las operaciones de bancos; XV. Todos los contratos relativos al comercio marítimo y a la navegación interior y exterior; XVI. Los contratos de seguros de toda especie, siempre que sean hechos por empresas; XVII. Los depósitos por causa de comercio; XVIII. Los depósitos en los almacenes generales y todas las operaciones hechas sobre los certificados de depósito y bonos de prenda librados por los mismos; XIX. Los cheques, letras de cambio o remesas de dinero de una plaza a otra, entre toda clase de personas; XX. Los valores u otros títulos a la orden o al portador y las obligaciones de los comerciantes, a no ser que se pruebe que se derivan de una

causa extraña al comercio; XXI. Las obligaciones entre comerciantes y banqueros, si no son de naturaleza esencialmente civil; XXII. Los contratos y obligaciones de los empleados de los comerciantes en lo que concierne al comercio del negociante que los tiene a su servicio; XXIII. La enajenación que el propietario o el cultivador hagan de los productos de su finca o de su cultivo; XXIV. Las operaciones contenidas en la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito; XXV. Cualesquiera otros actos de naturaleza análoga a los expresados en este Código (de Comercio). En caso de duda, la naturaleza comercial del acto será fijada por árbitro judicial.”; sin importar que lo realice un comerciante o no como se deriva del artículo primero del mismo Código de Comercio y que establece “Los actos comerciales sólo se regirán por lo dispuesto en este Código y las demás leyes mercantiles aplicables.”; así como su artículo 49 que refiere: “Los comerciantes están obligados a conservar por un plazo mínimo de diez años los originales de aquellas cartas, telegramas, mensajes de datos o cualesquiera otros documentos en que se consignen contratos, convenios o compromisos que den nacimiento a derechos y obligaciones; Para efectos de la conservación o presentación de originales, en el caso de mensajes de datos, se requerirá que la información se haya mantenido íntegra e inalterada a partir del momento en que se generó por primera vez en su forma definitiva y sea accesible para su ulterior consulta. La Secretaría de Comercio y Fomento Industrial emitirá la Norma Oficial Mexicana que establezca los requisitos que deberán observarse para la conservación de mensajes de datos.”; aunque es menester aclarar que los sistemas mercantiles de diversas partes del mundo, no han observado completamente un sistema objetivo puro..., aunque el Código de Comercio mexicano en su artículo primero, establece que sus disposiciones se aplicarán únicamente a los actos de comercio, existen diversas normas que se refieren a la figura del comerciante.

Y para no abundar tanto en el tema finalmente llegamos al absurdo de proveer al semejante, no para su supervivencia si no para lucrar con las necesidades

humanas, así entendemos por comercio: "I. (Del latín commercium, de cum, con y merx-cis, mercancía.) Constituye una actividad lucrativa que consiste en la intermediación directa o indirecta entre productores y consumidores de bienes y servicios a fin de facilitar y promover la circulación de la riqueza... La actividad comercial en México en líneas generales está entregada a los particulares, reservándose el gobierno federal algunos sectores, como energéticos, electricidad, fertilizantes, granos diversos (café, maíz, trigo, etc.). Dicha actividad se encuentra legitimada además por el artículo 5º de la Constitución que establece: "A ninguna persona podrá impedirse que se dedique a la profesión, industria, comercio o trabajo que le acomode, siendo lícitos. El ejercicio de esta libertad sólo podrá vedarse por determinación judicial, cuando se ataquen los derechos de tercero, o por resolución gubernativa, dictada en los términos que marque la ley, cuando se ofendan los derechos de la sociedad. Nadie puede ser privado del producto de su trabajo, sino por resolución judicial; La ley determinará en cada Estado, cuáles son las profesiones que necesitan título para su ejercicio, las condiciones que deban llenarse para obtenerlo y las autoridades que han de expedirlo; Nadie podrá ser obligado a prestar trabajos personales sin la justa retribución y sin su pleno consentimiento, salvo el trabajo impuesto como pena por la autoridad judicial, el cual se ajustará a lo dispuesto en las fracciones I y II del artículo 123; En cuanto a los servicios públicos, sólo podrán ser obligatorios, en los términos que establezcan las leyes respectivas, el de las armas y los jurados, así como el desempeño de los cargos concejiles y los de elección popular, directa o indirecta. Las funciones electorales y censales tendrán carácter obligatorio y gratuito, pero serán retribuidas aquellas que se realicen profesionalmente en los términos de esta Constitución y las leyes correspondientes. Los servicios profesionales de índole social serán obligatorios y retribuidos en los términos de la ley y con las excepciones que ésta señale; El Estado no puede permitir que se lleve a efecto ningún contrato, pacto o convenio que tenga por objeto el menoscabo, la pérdida o el irrevocable sacrificio de la libertad de la persona por cualquier causa; Tampoco puede admitirse convenio en que la persona pacte su proscripción o

destierro, o en que renuncie temporal o permanentemente a ejercer determinada profesión, industria o comercio; El contrato de trabajo sólo obligará a prestar el servicio convenido por el tiempo que fije la ley, sin poder exceder de un año en perjuicio del trabajador, y no podrá extenderse, en ningún caso, a la renuncia, pérdida o menoscabo de cualquiera de los derechos políticos o civiles; La falta de cumplimiento de dicho contrato, por lo que respecta al trabajador, sólo obligará a éste a la correspondiente responsabilidad civil, sin que en ningún caso pueda hacerse coacción sobre su persona.”; y pudiendo además el Congreso legislar a nivel federal sobre el comercio interno como establece su artículo 73 “El Congreso tiene facultad: X.- Para legislar en toda la República sobre hidrocarburos, minería, industria cinematográfica, comercio, juegos con apuestas y sorteos, intermediación y servicios financieros, energía eléctrica y nuclear, y para expedir las leyes del trabajo reglamentarias del artículo 123;...”.

El libre comercio en el contexto de un mercado administrado como el establecido en México está formalmente protegido además por el artículo 28 constitucional que establece “En los Estados Unidos Mexicanos quedan prohibidos los monopolios, las prácticas monopólicas, los estancos y las exenciones de impuestos en los términos y condiciones que fijan las leyes. El mismo tratamiento se dará a las prohibiciones a título de protección a la industria; En consecuencia, la ley castigará severamente, y las autoridades perseguirán con eficacia, toda concentración o acaparamiento en una o pocas manos de artículos de consumo necesario y que tenga por objeto obtener el alza de los precios; todo acuerdo, procedimiento o combinación de los productores, industriales, comerciantes o empresarios de servicios, que de cualquier manera hagan, para evitar la libre competencia o la competencia entre sí y obligar a los consumidores a pagar precios exagerados y, en general, todo lo que constituya una ventaja exclusiva indebida a favor de una o varias personas determinadas y con perjuicio del público en general o de alguna clase social; Las leyes fijarán bases para que se señalen

precios máximos a los artículos, materias o productos que se consideren necesarios para la economía nacional o el consumo popular, así como para imponer modalidades a la organización de la distribución de esos artículos, materias o productos, a fin de evitar que intermediaciones innecesarias o excesivas provoquen insuficiencia en el abasto, así como el alza de precios. La ley protegerá a los consumidores y propiciará su organización para el mejor cuidado de sus intereses; No constituirán monopolios las funciones que el Estado ejerza de manera exclusiva en las siguientes áreas estratégicas: correos, telégrafos y radiotelegrafía; petróleo y los demás hidrocarburos; petroquímica básica; minerales radioactivos y generación de energía nuclear; electricidad y las actividades que expresamente señalen las leyes que expida el Congreso de la Unión. La comunicación vía satélite y los ferrocarriles son áreas prioritarias para el desarrollo nacional en los términos del artículo 25 de esta Constitución; el Estado al ejercer en ellas su rectoría, protegerá la seguridad y la soberanía de la Nación, y al otorgar concesiones o permisos mantendrá o establecerá el dominio de las respectivas vías de comunicación de acuerdo con las leyes de la materia; El Estado contará con los organismos y empresas que requiera para el eficaz manejo de las áreas estratégicas a su cargo y en las actividades de carácter prioritario donde, de acuerdo con las leyes, participe por sí o con los sectores social y privado; El Estado tendrá un banco central que será autónomo en el ejercicio de sus funciones y en su administración. Su objetivo prioritario será procurar la estabilidad del poder adquisitivo de la moneda nacional, fortaleciendo con ello la rectoría del desarrollo nacional que corresponde al Estado. Ninguna autoridad podrá ordenar al banco conceder financiamiento; No constituyen monopolios las funciones que el Estado ejerza de manera exclusiva, a través del banco central en las áreas estratégicas de acuñación de moneda y emisión de billetes. El banco central, en los términos que establezcan las leyes y con la intervención que corresponda a las autoridades competentes, regulará los cambios, así como la intermediación y los servicios financieros, contando con las atribuciones de autoridad necesarias para llevar a cabo dicha regulación y proveer a su observancia. La conducción del banco estará

a cargo de personas cuya designación será hecha por el Presidente de la República con la aprobación de la Cámara de Senadores o de la Comisión Permanente, en su caso; desempeñarán su encargo por períodos cuya duración y escalonamiento provean al ejercicio autónomo de sus funciones; sólo podrán ser removidas por causa grave y no podrán tener ningún otro empleo, cargo o comisión, con excepción de aquellos en que actúen en representación del banco y de los no remunerados en asociaciones docentes, científicas, culturales o de beneficencia. Las personas encargadas de la conducción del banco central, podrán ser sujetos de juicio político conforme a lo dispuesto por el artículo 110 de esta Constitución. No constituyen monopolios las asociaciones de trabajadores formadas para proteger sus propios intereses y las asociaciones o sociedades cooperativas de productores para que, en defensa de sus intereses o del interés general, vendan directamente en los mercados extranjeros los productos nacionales o industriales que sean la principal fuente de riqueza de la región en que se produzcan o que no sean artículos de primera necesidad, siempre que dichas asociaciones estén bajo vigilancia o amparo del Gobierno Federal o de los Estados, y previa autorización que al efecto se obtenga de las legislaturas respectivas en cada caso. Las mismas Legislaturas, por sí o a propuesta del Ejecutivo podrán derogar, cuando así lo exijan las necesidades públicas, las autorizaciones concedidas para la formación de las asociaciones de que se trata; Tampoco constituyen monopolios los privilegios que por determinado tiempo se concedan a los autores y artistas para la producción de sus obras y los que para el uso exclusivo de sus inventos, se otorguen a los inventores y perfeccionadores de alguna mejora; El Estado, sujetándose a las leyes, podrá en casos de interés general, concesionar la prestación de servicios públicos o la explotación, uso y aprovechamiento de bienes de dominio de la Federación, salvo las excepciones que las mismas prevengan. Las leyes fijarán las modalidades y condiciones que aseguren la eficacia de la prestación de los servicios y la utilización social de los bienes, y evitarán fenómenos de concentración que contraríen el interés público; La sujeción a regímenes de servicio público se apegará a lo dispuesto por la Constitución y sólo

podrá llevarse a cabo mediante ley; Se podrán otorgar subsidios a actividades prioritarias, cuando sean generales, de carácter temporal y no afecten sustancialmente las finanzas de la Nación. El Estado vigilará su aplicación y evaluará los resultados de ésta.”; que tiene una ley reglamentaria llamada Ley de Monopolios promulgada el 31 de agosto de 1934, misma que carece de reglamento volviendo letra muerta tanto el precepto constitucional como la propia ley orgánica. Esa circunstancia determina que la realidad comercial tienda a la monopolización de dicha actividad subsistiendo prácticas restrictivas y desleales que perjudican a los consumidores. La Ley Federal de Protección al Consumidor y los respectivos reglamentos sobre ofertas, son también parámetros legales que intervienen en el sector comercio. Toda la regulación comercial está a cargo en México de la Subsecretaría de Comercio Interior, dependencia que controla la política de precios, subsidios y estímulos, instrumentos propios de una economía mixta y cuya sistematización corresponde al derecho económico mexicano.

“En términos jurídicos el comercio no es sólo una intermediación lucrativa, sino también la actividad de las empresas, de la industria, de los títulos de crédito, etc. El concepto jurídico es variable, porque se refiere a lo que el legislador haya querido reputar como tal y esté concepto lo plasma a lo largo del derecho positivo y de una manera implícita.”¹³

Con el paso del tiempo el avance tecnológico ha sido muy importante, el hecho más sobresaliente de los últimos años se derivó de un proyecto llevado a cabo por el Departamento de Defensa de los Estados Unidos de Norte América, dando como origen a lo que hoy conocemos como la red más grande del mundo: la Internet. Actualmente la Internet es accesible desde dos millones de nodos

¹³ Ibidem, nota 1, Pág. 1.

aproximadamente en todo el mundo, ofreciendo distintos servicios que ahora podemos decir que son "típicos" para nosotros, entre estos servicios podemos mencionar a las conexiones remotas con emulación de terminal telnet, la transferencia de archivos usando ftp, también el servicio WWW, los foros de información, y por supuesto el comercio electrónico.

Con dicho avance tecnológico que el mundo entero está experimentando en el área de las telecomunicaciones y en especial en el área del comercio, como ocurrió con la electricidad y el teléfono, el mundo cuenta con una nueva estructura que alcanza rápidamente un centro comercial virtual que estará abierto todo el día, toda la noche, todos los días, en todo el mundo, con lo que el ingenio humano rompe todas sus ataduras.

B) CONCEPTO DE PROVEEDOR EN EL DERECHO MEXICANO

Entendiendo pues, que el comerciante es el que provee al consumidor de los bienes y servicios necesarios, por lo que atendiendo a este amplio concepto, este proviene derivado de comercio y éste a su vez del latín commercium, de cum = con y merx-cis = mercancía. Llegaremos a la conclusión de que el comerciante es la persona que a nombre propio, en forma habitual y, sobre todo profesionalmente, realiza actos de comercio, lo cual implica una organización permanente para su realización, o sea, la titularidad de una empresa mercantil, entendiendo por empresa mercantil, según la que consideramos mejor doctrina y lo resuelto por la Suprema Corte de Justicia como la organización de los factores de la producción tendientes a elaborar, prestar o intercambiar bienes y servicios con fines de mercado. De todo lo anterior se concluye que aquellos actos enumerados en el artículo 75 del Código de Comercio, que carezcan de tal

tendencia o finalidad, serán de comercio, pero su realización habitual no atribuye a quien los lleva a cabo el carácter de comerciante.

El Código de Comercio en su artículo segundo fracción segunda define al proveedor como la persona física o moral que habitual o periódicamente ofrece, distribuye, vende, arrienda o concede el uso o disfrute de bienes, productos y servicios a los consumidores.

“Esté concepto distingue entre dos tipos de comerciantes, los individuales y los colectivos y establece para la atribución de tal carácter criterios diversos; así en cuanto a los comerciantes individuales, se basa en un criterio material, como lo es el hacer del comercio su ocupación ordinaria; en cuanto a las sociedades, distingue si se trata de sociedades mexicanas, a las que les aplica un criterio estrictamente formal (que se constituyan conforme a las leyes mercantiles) de las sociedades extranjeras o agencias o sucursales de éstas para las cuales establece un criterio mixto, consistente, por una parte, en que reúnan los requisitos exigidos por las leyes de las que son nacionales para considerarse como sociedades y, por la otra, que realicen actos de comercio en el territorio nacional.”¹⁴

¹⁴ Ibidem, nota 1, Pág. 1.

C) PERSONALIDAD ANTE LA PROCURADURÍA FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE LOS PROVEEDORES

El artículo 109 de la Ley Federal de Protección al Consumidor impone la obligación para la persona moral de comparecer con el poder notarial que acredite su personalidad como el proveedor, y si éste fuese persona física bastara una carta poder firmada ante dos testigos, no requiere ratificación alguna ante la presencia administrativa.

En los casos de personas morales "estos deberán de comparecer acreditando el carácter de apoderados o representantes legales de la empresa que representa es decir con la autorización en virtud de la cual una persona ejerce en nombre de otra los actos jurídicos que está le encargue, contenidos en un instrumento notarial o carta en que se otorga la facultad de representación."¹⁵

En términos del artículo 10 de la Ley de Sociedades Mercantiles el instrumentó notarial deberá contener el nombre de quien ejerza la representación de la sociedad mercantil y que en su caso corresponderá a su administrador o administradores, quienes podrán realizar todas las operaciones inherentes al objeto de la sociedad, salvo lo que expresamente establezca la ley y el contrato social; para que surtan efecto los poderes que otorgue la sociedad mediante acuerdo de la asamblea o del órgano colegiado de administración, en su caso bastara con la protocolización ante notario de la parte del acta en que conste el acuerdo relativo a su otorgamiento, debidamente firmada por quienes actuaron como presidente o secretario de la asamblea o del órgano de administración según

¹⁵ DE PINA, Rafael, op. cit., nota 7, Pág. 409.

corresponda, quienes deberán de firmar el instrumento notarial, o en su defecto lo podrá firmar el delegado especialmente designado para ello en sustitución de los anteriores; el Notario hará constar el instrumento correspondiente, mediante la relación, inserción o el agregado al apéndice de las certificaciones, en lo conducente de los documentos que al efecto se le exhiba, la denominación o razón social de la sociedad, su domicilio, duración, importe del capital social y objeto de la misma, así como las facultades que conforme a sus estatutos le correspondan al órgano que acordó el otorgamiento del poder y en su caso la designación de los miembros del órgano de administración; si la sociedad otorgare el poder por conducto de una persona distinta a los órganos mencionados, en adición a la relación o inserción indicadas en el párrafo anterior se le deberá dejar acreditado que dicha persona tiene las facultades para ello.

Sin estos requisitos no podrá comparecer ante las autoridades correspondientes el proveedor, más dentro de Ley General de Sociedades Mercantiles, no se encuentra una definición en concreto, de sociedad, por lo que el artículo 2º de la Ley General de Sociedades Mercantiles, refiere "Las sociedades mercantiles inscritas en el Registro Público de Comercio, tienen personalidad jurídica distinta de la de los socios", es decir un ente independiente, que estando inscrito con los requisitos que la ley señala, serán regulares, pero aquellas que existan y aun se ostenten como tales sin estar inscritas también tendrán capacidad jurídica sobre todo para ser sujetos de obligaciones ante terceros.

El artículo tercero del Código de Comercio establece que: "Se reputan en derecho comerciantes: I. Las personas que teniendo capacidad legal para ejercer el comercio, hacen de él su ocupación ordinaria; II. Las sociedades constituidas con arreglo a las leyes mercantiles; III. Las sociedades extranjeras o las agencias y sucursales de éstas, que dentro del territorio nacional ejerzan actos de comercio."

Respecto de las personas morales es necesario distinguir entre sociedades mexicanas y sociedades extranjeras, pues los requisitos que exige el artículo tercero del precitado código son diversos para cada una de ellas; regulados por los artículos primero y cuarto de la Ley General de Sociedades Mercantiles que considera mercantiles aquellas sociedades que tomen alguna de las siguientes formas: sociedad en nombre colectivo; sociedad en comandita simple; sociedad de responsabilidad limitada; sociedad anónima, sociedad en comandita por acciones, y sociedad cooperativa. Con otras palabras, la Ley General de Sociedades Mercantiles no da un concepto de sociedad mercantil, sino que solamente atribuye tal carácter a aquéllas que se constituyan en alguna de las formas que indica; así pues, para considerar una sociedad como mexicana se requiere que adopte alguna de las formas que hemos mencionado y que tenga su domicilio dentro del territorio nacional, independientemente de que sea en él o en el extranjero donde realice su objeto social. Aunque tajantemente el artículo tercero de la Ley de Sociedades Mercantiles nos refiere, que considera mercantiles a las sociedades que se constituyan con arreglo a su artículo primero. Aunque el artículo quinto de la Ley de Nacionalidad y Naturalización sí las define como tal, es decir, son personas morales de nacionalidad mexicana las que se constituyan conforme a las leyes de la república y tengan en ella su domicilio legal.

El artículo 25 del Código Civil Para el Distrito Federal determina: Son Personas Morales: La Nación, los Estados y los Municipios, las demás corporaciones de carácter público reconocidas por la ley; las sociedades civiles o mercantiles; Los sindicatos, las asociaciones profesionales y las demás que refiere la fracción XVI del artículo 123 de la Constitución Federal; las sociedades cooperativas y mutualistas; y las asociaciones distintas de las enumeradas que se propongan fines políticos, científicos, de recreo o cualquiera otro fin lícito, siempre que no fueren desconocidas por la ley; las personas morales extranjeras de naturaleza privada, en los términos del artículo 2736 del Código Civil para el Distrito Federal.

Por lo que respecta a las sociedades extranjeras, es necesario, por una parte, acreditar con el documento correspondiente de que la sociedad se constituyó conforme a la ley del país de donde es originaria y, en su caso, la relación de su agencia y sucursal; requieren para atribuir personalidad jurídica a las sociedades extranjeras, entre otras cosas, el comprobar que se han constituido conforme a las leyes del estado de que sean nacionales y que se establezcan en la república o tengan en ella alguna agencia o sucursal. Pero además, se requiere también para considerarlas como comerciantes, que sean titulares, agentes o sucursales, de una empresa mercantil en los términos establecidos para los comerciantes individuales, esto es, que realicen actos de comercio en forma habitual y profesional dentro del territorio de la república y obtengan la autorización gubernamental y el registro que previenen los artículos 260 a 264 de la Ley General de Sociedades Mercantiles.

La sociedad se define como "la unión moral de seres inteligentes de acuerdo estable y eficaz para conseguir un fin conocido y querido por todos (Castelain, citado por Guzmán Valdivia);... Además de la unión voluntaria de seres racionales en torno a un fin común, la definición adoptada menciona la necesidad de que el acuerdo sea estable y eficaz para que exista una sociedad. Esto postula la existencia de un orden por el cual se distribuyan los trabajos y se repartan los beneficios, y postula también la existencia de una potestad (o gobierno) que vigile el cumplimiento de tal orden. Es evidente que toda sociedad, toda unión moral de hombres, requiere un orden para constituir una unidad, un ser distinto de sus componentes."¹⁶

Cabe citar, que sólo aquellos que directamente hayan hecho llegar al consumidor los productos o servicios, serán considerados proveedores y no así los

¹⁶ Ibidem, nota 1, Pág. 1.

que adquieran para procesos de producción o distribución a terceros dichos productos o servicios, tratándose de los supuestos que se prevén en los artículos 99 y 117 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

D) JUSTIFICACIÓN DEL INTERÉS JURÍDICO DE LOS PROVEEDORES ANTE LA PROCURADURÍA FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Dentro de la práctica, me he percatado que surgen diversas dudas sobre la identificación del proveedor por lo que en su momento se manda citar a todos aquellos que presumiblemente son los responsables de la obligación contraída contractualmente con el consumidor, así hablamos de primer proveedor, segundo proveedor, etc.; cada uno de ellos previamente tendrá que acreditar su personalidad, sin embargo la defensa de sus intereses jurídicos estriba en que, se acredite que esté último sea la persona moral o física que haya proveído el producto o prestando directamente el servicio al quejoso, algunas veces también, nos encontramos con el supuesto de haber adquirido el bien sin haber celebrado contrato escrito, muchas veces la demostración de la relación contractual se acredita con la expedición de una factura o nota de remisión o nota de venta, esto genera la duda en cuanto a quien en realidad deberá ser responsable en su calidad de proveedor, si presto el servicio o vendió la mercancía estaba obligado el proveedor a cumplir con lo establecido por los artículos 32 al 90 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, obligaciones que se analizarán más adelante, ahora bien se entiende aunque la ley no lo establece, que el incumplimiento a estos preceptos son los que dan origen y fundamento a la queja que en su momento presente el consumidor, por que dicho ordenamiento sólo enuncia cuales han de ser las obligaciones de los proveedores más no señala cuales serían en su caso las acciones que podrá iniciar el consumidor en contra del proveedor para el caso en concreto, es decir, de entrada toda queja deberá ser recibida, analizada por la autoridad y posteriormente considerar si existe o no el incumplimiento del

proveedor, para sancionarlo entonces, entiendo que toda queja es admitida aun sin saber que es lo que dicha queja está violentando en el consumidor, y después encuadrarla en "alguno de los artículos que señala la ley", la Ley Federal del Trabajo si enmarca acciones que deberá hacer valer el trabajador al presentar su queja, ante la autoridad, que sigue siendo un órgano administrativo, pues entonces el proveedor justificara el interés jurídico que le corresponde siempre y cuando sea en primer término el que vendió o presto el servicio directamente al consumidor y esté haya violentado los preceptos legales a que nos hemos referido, sin embargo; cabe citar ¿Dónde queda el productor?, que usualmente es el problema que presentan los centros comerciales que hoy en día, son los proveedores directos de los consumidores, entre otros, que en la práctica, estiman que es mejor devolver el dinero al consumidor que esperar a determinar quien infringió la ley.

E) BREVE REFERENCIA DE LOS DERECHOS Y LAS OBLIGACIONES DE LOS PROVEEDORES ANTE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

La Ley Federal de Protección al Consumidor agrego al derecho administrativo múltiples principios de derecho civil en lo relativo a vicios del consentimiento, vicios ocultos, etc., regulados y estudiados desde el principio de las normas jurídicas; lo novedoso consiste en que sea un órgano administrativo el que interviene en su cumplimiento. Las disposiciones de la Ley Federal de Protección al Consumidor, acerca de una serie de cuestiones en torno al consumo de bienes y servicios, pueden ser agrupados en los puntos siguientes:

La compra de artículos que cumplen con los requisitos establecidos en las leyes nacionales, anteriormente de importación no contenía las instrucciones de uso y

mantenimiento en idioma español por lo que la Ley Federal de Protección al Consumidor específico en cuanto a la publicidad que ésta como las etiquetas de los artículos comerciales deben estar escritas en idioma español; en ocasiones para vender falsean la información del lugar de origen del producto por lo que la Ley Federal de Protección al Consumidor prohíbe la publicidad que induzca a error sobre origen, uso o características del bien o servicio en cuestión; también en la etiqueta y en la publicidad el término garantía puede ser autorizado cuando se indique con precisión en qué consiste la misma; se puede ordenar a los proveedores que anoten en envases y etiquetas los componentes y características del producto a venderse; esto es lo que sucede tratándose de consumibles como alimentos y medicinas, y deberá utilizarse, no solamente para publicidad, el sistema métrico decimal. Actualmente está siendo utilizado, sobre todo para tiendas departamentales, el código de barras que facilita el manejo y características del producto, además deberá adecuarse a la legislación especial para el sistema de pesas y medidas que han de regir en el país.

En cuanto a las actitudes para la venta de productos y servicios la Ley Federal de Protección al Consumidor implemento prácticas prohibidas; que consisten en: no debe el proveedor condicionar en el sistema de promoción y venta el regalar un producto en la compra de otro, salvo que exista previa autorización de la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial, cuando así lo prevea la norma oficial aplicable; queda prohibido efectuar exhortaciones para el cumplimiento de obligaciones mediante anuncios en periódicos u otros medios de comunicación masiva; se fija la disposición de no efectuar cacheos en tiendas a presuntos autores de robos; en caso de que ello se efectuara, procederá clausura temporal o en definitiva; por cuanto a lugares abiertos al público se prohíbe reservarse el derecho de admisión, siempre y cuando dichas personas no se encuentren en estado de ebriedad o bajo los efectos de algún tipo de droga, uniformadas o armadas y no se permite la cancelación de reservaciones, por parte del proveedor,

tratándose de cuestiones turísticas, el proveedor podrá sufrir doble sanción: la prevista en la Ley Federal de Protección al Consumidor y la que contemple la legislación turística.

Se considerara incumplimiento por parte del proveedor si se encuentran deficiencias o vicios ocultos en el producto o en el servicio prestado; ante ello el consumidor tiene derecho a la rescisión del contrato, a pedir la reducción en el precio del bien o servicio, o el pago de daños y perjuicios, la posibilidad de esas acciones que prescriben en términos del artículo 105 de la Ley Federal de Protección al Consumidor. También tendrá derecho a la reparación gratuita del bien que haya resultado defectuoso.

Prestación de servicios; en caso de reparación deben usarse refacciones adecuadas sólo en pacto por escrito deberán hacerse con refacciones de otras condiciones o usadas; si en virtud de que algún bien ha sido mal reparado, el consumidor opta por necesidad alquilar otro para sustituir aquél, el proveedor deberá cubrir el importe del arrendamiento por ello realizado; deberá estar a la vista en lugar adecuado del establecimiento, la tarifa correspondiente a los servicios que se prestan al particular para que el consumidor tenga conocimiento de los mismos; y deberá ser solamente una para prestación de servicios directamente, y para intermediarios no variando el precio, esté último punto incluye a los prestadores de servicios turísticos.

El mercado de las ventas domiciliarias, que se refiere a las ventas de puerta en puerta, su regulación no incluye bienes perecederos; el contrato debe constar por escrito, el cual se perfecciona, dice la Ley Federal de Protección al Consumidor, cinco días después de celebrado.

El Código Civil Federal en su artículo 1840 refiere: "Pueden los contratantes estipular cierta prestación como pena para el caso que la obligación no se cumpla o no se cumpla de la manera convenida. Si tal estipulación se hace, no podrán reclamarse, además, daños y perjuicios."

Prestándose las cláusulas comúnmente denominadas penales, a ser abusivas y el vendedor puede actuar mal intencionadamente haciendo parecer a la Ley Federal de Protección al Consumidor como inválida.

"La regularización de este tipo de ventas fue incluida en la Ley Federal de Protección al Consumidor para evitar fundamentalmente -y así se dijo en las discusiones parlamentarias correspondientes - que las amas de casa fueran sorprendidas y adquieran bienes de nula utilidad para ella o para su familia. Sin embargo, en la práctica el vendedor obtiene títulos de crédito, lo que permite que el negocio subyacente no tenga mayor trascendencia para el momento del cobro."¹⁷

Fijándose de igual forma medidas protectoras para ventas por teléfono, por televisión, por radio o por Internet u otro medio similar.

¹⁷ MARTINEZ MORALES, Rafael I., op. cit. nota 3, Pág. 191.

Por lo que hace a las ventas a plazos u operaciones a crédito, podrán cobrarse intereses únicamente sobre saldos insolutos; no es permitido cobrar intereses, tampoco capitalizarlos; salvo pacto en contrario apegándose al artículo 363 del Código de Comercio que refiere: Los intereses vencidos y no pagados no devengarán intereses. Los contratantes podrán, sin embargo, capitalizarlos. Pero dichos intereses no podrán ser superiores a lo autorizado por las instancias financieras quienes son las únicas facultadas para fijar las tasas máximas de interés que regirán en la materia, así como las cantidades que por cargos de cobranza podrán exigírseles a los compradores, como contraprestación.

Cuando el consumidor haga uso de su derecho a pagar anticipadamente, deberá el proveedor hacer la correspondiente reducción de los intereses.

Ante pagos realizados en exceso, el consumidor puede recuperarlos, con los intereses correspondientes; esta posibilidad prescribe en un año.

La Procuraduría Federal de Protección al Consumidor de acuerdo a los artículos 24 fracción XIX y 35 Fracción III, está facultada para aplicar las sanciones, sin embargo, queda al arbitrio del Procurador establecer los criterios para la imposición de las mismas, así como para dejarlas sin efecto, reducir las, modificarlas o conmutarlas, cuando a su criterio se preserve la equidad; quien deberá observar en todo momento lo dispuesto por los artículos 132 y 134 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, facultado para ello en el artículo 27 Fracción VII.

En su artículo 25 la Ley Federal de Protección al Consumidor, contempla la aplicación de medidas de apremio consistentes en:

- I. Apercibimiento;
- II. Multa de \$150.00 a \$15,000.00;
- III. En caso de que persista la infracción podrán imponerse nuevas multas por cada día que transcurra sin que se obedezca el mandato respectivo, hasta por \$6,000.00, y
- IV. El auxilio de la fuerza pública.

Por infracciones a la ley las siguientes:

1.- La multa, la que deberá incrementarse en caso de reincidencia; existirá ésta si la misma conducta ilícita es cometida en un lapso de un año;

2.- La clausura total o parcial de la negociación hasta por 90 días, dependiendo de la gravedad de la infracción cometida, y

3.- El arresto administrativo hasta por 36 horas.

El Código Penal Federal, según reforma del 5 de diciembre de 1979, establece en sus artículos 253 y 254 disposiciones que tienden a proteger al consumidor.

Son actos u omisiones que afectan gravemente al consumo nacional y se sancionarán con prisión de tres a diez años y con doscientos a mil días multa, los siguientes:

I. Los relacionados con artículos de consumo necesario o generalizado o con las materias primas necesarias para elaborarlos, así como con las materias primas esenciales para la actividad de la industria nacional, que consistan en:

a) El acaparamiento, ocultación o injustificada negativa para su venta, con el objeto de obtener un alza en los precios o afectar el abasto a los consumidores;

b) Todo acto o procedimiento que evite o dificulte, o se proponga evitar o dificultar la libre concurrencia en la producción o en el comercio;

c) La limitación de la producción o el manejo que se haga de la misma, con el propósito de mantener las mercancías en injusto precio;

d) Todo acuerdo o combinación, de cualquier manera que se haga, de productores, industriales, comerciantes o transportistas, para evitar la competencia entre sí y traiga como consecuencia que los consumidores o usuarios paguen precios exagerados;

e) La suspensión de la producción, procesamiento, distribución, oferta o venta de mercancías o de la prestación de servicios, que efectúen los industriales, comerciantes, productores, empresarios o prestadores de servicios, con el objeto de obtener un alza en los precios o se afecte el abasto de los consumidores.

Si se depone la conducta ilícita dentro de los dos días hábiles siguientes al momento en que la autoridad administrativa competente lo requiera, la sanción aplicable será de seis meses a tres años de prisión, o de cien a quinientos días multa;

f) La exportación, sin permiso de la autoridad competente cuando éste sea necesario de acuerdo con las disposiciones legales aplicables;

g) La venta con inmoderado lucro, por los productores, distribuidores o comerciantes en general. En los casos de que el lucro indebido sea inferior al equivalente a sesenta días del salario mínimo general vigente en la región y en el momento donde se consuma el delito, se sancionará con prisión de dos a seis años y de sesenta a trescientos días multa;

h) Distraer, para usos distintos mercancías que hayan sido surtidas para un fin determinado, por una entidad pública o por sus distribuidores, cuando el precio a que se hubiese entregado la mercancía sea inferior al que tenga si se destina a otros usos;

i) Impedir o tratar de impedir la generación, conducción, transformación, distribución o venta de energía eléctrica de servicio público.

j) Interrumpir o interferir intencionalmente la producción, o el servicio de almacenamiento o distribución de gas natural, artificial o licuado de petróleo.

II. Envasar o empacar las mercancías destinadas para la venta, en cantidad inferior a la indicada como contenido neto y fuera de la respectiva tolerancia o sin indicar en los envases o empaques el precio máximo oficial de venta al público, cuando se tenga la obligación de hacerlo;

III. Entregar dolosa y repetidamente, cuando la medición se haga en el momento de la transacción, mercancías en cantidades menores a las convenidas;

IV. Alterar o reducir por cualquier medio las propiedades que las mercancías o productos debieran tener; y

V. Revender a un organismo público, a precios mínimos de garantía o a los autorizados por la Secretaría de Comercio, productos agropecuarios, marítimos, fluviales y lacustres adquiridos a un precio menor. Se aplicará la misma sanción al empleado o funcionario del organismo público que los compre a sabiendas de esa situación o propicie que el productor se vea obligado a vender a precios más bajos a terceras personas.

En cualquiera de los casos señalados en las fracciones anteriores, el juez podrá ordenar, además, la suspensión hasta por un año o la disolución de la empresa de la que el delincuente sea miembro o representante, si concurren las circunstancias mencionadas en el artículo 11 de este código.

En los casos de los incisos a), f) y h), de la fracción I y de la IV de este artículo, la autoridad que tenga conocimiento de los hechos procederá de inmediato a depositar los artículos de consumo necesario o generalizado, las materias primas para elaborarlos o las materias primas esenciales para la actividad industrial nacional. El depósito se efectuará en un almacén general de depósito que sea organización nacional auxiliar de crédito y los bienes serán genéricamente designados, en los términos del artículo 281 de la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito; cuando se trate de bienes cuya especial naturaleza no permita el depósito genérico, se constituirá el específico, señalando asimismo, el plazo y condiciones en que habrá de procederse a su venta o destrucción conforme a lo que establece el artículo 282 de la misma ley. El certificado de depósito que se expida tendrá el carácter de no negociable y será remitido al Ministerio Público o, en su caso, al juez que conozca del proceso, para los efectos que procedan.

Lo dispuesto en este artículo se aplicará sin perjuicio de las medidas y sanciones administrativas que establezcan las leyes correspondientes.

Se aplicarán igualmente las sanciones del artículo 253:

I.- Por destrucción indebida de materias primas, productos agrícolas o industriales o medios de producción, que se haga con perjuicio del consumo nacional;

II.- Cuando se ocasione la difusión de una enfermedad de las plantas o de los animales con peligro de la economía rural;

III. Cuando se publiquen noticias falsas, exageradas o tendenciosas o por cualquier otro medio indebido se produzcan trastornos en el mercado interior, ya sea tratándose de mercancías, de monedas o títulos y efectos de comercio;

IV. Al que dolosamente, en operaciones mercantiles exporte mercancías nacionales de calidad inferior, o en menor cantidad de lo convenido;

V. Al que dolosamente adquiriera, posea o trafique con semillas, fertilizantes, plaguicidas, implementos y otros materiales destinados a la producción agropecuaria que se hayan entregado a los productores por alguna entidad o dependencia pública a precio subsidiado.

En los distritos de riego, el agua de riego será considerada como material a precio subsidiado.

Si el que entregue los insumos referidos, fuere el productor que los recibió de las instituciones oficiales, se le aplicará una pena de 3 días a 3 años de prisión;

VI. A los funcionarios o empleados de cualquier entidad o dependencia pública que entreguen estos insumos a quienes no tengan derecho a recibirlos; o que indebidamente nieguen o retarden la entrega a quienes tienen derecho a recibirlos, se harán acreedores a las sanciones del artículo 253;

VII. Al que sin derecho realice cualquier sustracción o alteración a equipos o instalaciones de la industria petrolera a que se refiere la Ley Reglamentaria del artículo 27 Constitucional en el ramo del petróleo;

La sanción que corresponda se aumentará en una mitad cuando se realice en los ductos o sus instalaciones afectos a la industria petrolera o cuando el responsable sea o haya sido servidor público de dicha industria; y

VIII. Al que sin derecho realice cualquier sustracción o alteración de equipos o instalaciones del servicio público de energía eléctrica.

En general todos aquellos que hayan proveído ya sea por sí o por intermediarios al consumidor del bien o servicio pactados, deberán apegarse para la celebración del contrato correspondiente a la Ley Federal de Protección al Consumidor y no a la ley civil, en caso de incumplimiento se harán acreedores a las sanciones antes señaladas y por ende se acreditará el interés jurídico del mismo, con el sólo señalamiento del consumidor.

CAPÍTULO III.

PROCEDIMIENTOS ESPECIALES ANTE LA PROCURADURÍA FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.

Existen tres tipos de proceso que regula La Ley Federal de Protección al Consumidor, más ninguno de ellos es iniciado basado en una acción prohibitiva que esté inserta en la Ley Federal de Protección al Consumidor, es iniciado unilateralmente para hacer revisiones de conductas de los proveedores y ver si dichas conductas encajan en alguno de los supuesto que enumera en forma enunciativa la Ley Federal de Protección al Consumidor.

A) RECLAMACIONES ANTE LA PROCURADURÍA FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.

A diferencia de la acción, en la Ley Federal de Protección al Consumidor se iniciaran los procesos respectivos con una reclamación, palabra que proviene del latín *reclamatio*; y está proviene de *quejar* que a su vez proviene del latín *coetiare*, que en nuestro derecho mexicano y en su acepción más amplia es un recurso, pero que en materia administrativa y en especial en la Ley Federal de Protección al Consumidor entiendo que es: poner en conocimiento a la autoridad administrativa sobre posibles abusos o defectos que se dieron en el producto o servicio que fue adquirido por el consumidor a efecto de que se de el cumplimiento de lo estipulado entre éste último y el proveedor.

En sus artículos del 99 al 101 de la Ley Federal de Protección al Consumidor se determina que las quejas o reclamaciones de los consumidores podrán presentarse en forma oral, telefónica, por escrito, electrónica o por cualquier otro medio idóneo cumpliendo con los siguientes requisitos:

- a). Señalar nombre y domicilio del reclamante;
- b). Descripción del bien o servicio que se reclama y relación sucinta de los hechos; y
- c). Señalar nombre y domicilio del proveedor que se contenga en el comprobante o recibo que ampare la operación materia de la reclamación o, en su defecto, el que proporcione el reclamante, y
- d). Señalar el lugar o forma en que solicita se desahogue su reclamación.
- e) y que no sean notoriamente improcedentes.

Las reclamaciones de las personas físicas o morales a que se refiere la fracción primera del artículo 2 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, que adquieran, almacenen, utilicen o consuman bienes o servicios con objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros, serán procedentes siempre que el monto de la operación motivo de la reclamación no exceda de \$300,000.00.

La Procuraduría podrá solicitar a las autoridades federales, estatales,

municipales o del Distrito Federal, que le proporcionen los datos necesarios para identificar y localizar al proveedor. Las autoridades antes señaladas deberán contestar la solicitud dentro de los quince días siguientes a la fecha de su presentación.

B) TERMINO PARA INTERPONER RECLAMACIONES ANTE LA PROCURADURÍA FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

El término o plazo debe entenderse como el tiempo o término señalado para una cosa, el legislador emplea ambos conceptos como sinónimos, sin embargo la doctrina los distingue, el término es el momento en que ha de cumplirse o extinguirse una obligación y el plazo es el lapso en el que ha de realizarse, por lo tanto, la ley de la materia dispone en su artículo 105, que el consumidor podrá presentar su reclamación dentro del término de un año, en cualquiera de los siguientes supuestos:

I. Tratándose de enajenación de bienes o prestación de servicios.

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

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

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

d). A partir de la última fecha en que el consumidor acredite haber directamente

requerido al proveedor el cumplimiento de alguna de las obligaciones pactadas por éste.

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

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

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

Tratándose de bienes inmuebles, el plazo a que se refiere este artículo será de un año.

Por lo que hace a las cantidades pagadas en exceso por el consumidor al proveedor éste tendrá un año para reclamarla a partir de la fecha en que se hizo el pago excedente.

Pero ocurre algo curioso, si no se ha estipulado contrato por escrito, o no se ha señalado la contraprestación pactada, la procuraduría viola en su momento los principios básicos de los ordenamientos antes citados y predispone, en la práctica que si no tenía conocimiento el consumidor de la contraprestación no corren los términos, aun sin tomar en cuenta los otros supuestos.

C) PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO ANTE LA PROCURADURÍA FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Ante las quejas o reclamaciones interpuestas por el consumidor la procuraduría procederá a citar a las partes para efectos del procedimiento conciliatorio en el cual intervendrá como amigable componedor, siendo obligatorio que dichas partes se someten a los buenos oficios de la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor; finalmente el consumidor tiene el bien o le han prestado el bien o servicio y esté no satisface los requisitos ofrecidos en la publicidad, el empaque, etc., acude al proveedor para hacerle saber sobre estos hechos, no se satisfacen las observaciones del adquirente y acude a la Procuraduría Federal del Consumidor que sea competente, de acuerdo a los artículos del 111 al 116 de la Ley Federal de Protección al Consumidor. La Procuraduría podrá ponerse en contacto con el proveedor a efecto de conciliar a las partes por vía telefónica o por otro medio idóneo (telegrama, Internet, etc.) , si se llega a conciliar, los compromisos contraídos deberán ratificarse por escrito ante esta autoridad; de no ser posible esta situación se procederá a tomar por escrito o verbalmente la queja si previamente "considera" el funcionario que es procedente, señalando día y hora para la celebración de una audiencia de conciliación en la que se procurará avenir los intereses de las partes, la cual deberá tener lugar, por lo menos, cuatro días después de la fecha de notificación de la reclamación al proveedor; en cuyo caso será necesario que se confirmen por escrito los compromisos adquiridos.

Para el caso de que el proveedor no se presente a la audiencia o no rinda informe relacionado con los hechos, se le impondrá alguna de las medidas de apremio que la misma Ley Federal de Protección al Consumidor contempla; y se citará a una segunda audiencia, en un plazo no mayor de 10 días, en caso de no

asistir a ésta se le impondrá una nueva medida de apremio y se tendrá por presuntamente cierto lo manifestado por el reclamante.

En caso de que el reclamante no acuda a la audiencia de conciliación y no presente dentro de los siguientes 10 días justificación fehaciente de su inasistencia, se tendrá por desistido de la reclamación y no podrá presentar otra ante la procuraduría por los mismos hechos; el proveedor al acudir a la audiencia de conciliación deberá rendir su informe sobre la reclamación que le fue notificada previamente diez días antes a la misma; abierta la audiencia el conciliador expondrá a las partes un resumen de la reclamación y del informe presentado, señalando los elementos comunes y los puntos de controversia, y las exhortará para llegar a un arreglo. Sin prejuzgar sobre el conflicto planteado, les presentará una o varias opciones de solución; el conciliador podrá en todo momento requerir a las partes los elementos de convicción que estime necesarios para la conciliación, así como para el ejercicio de las atribuciones que a la procuraduría le confiere la Ley Federal de Protección al Consumidor. Las partes podrán aportar las pruebas que estimen necesarias para acreditar los elementos de la reclamación y del informe; el conciliador podrá suspender cuando lo estime pertinente o a instancia de ambas partes, la audiencia de conciliación hasta en dos ocasiones; en caso de que se suspenda la audiencia, el conciliador señalará día y hora para su reanudación, dentro de los quince días siguientes; de toda audiencia se levantará el acta respectiva; los acuerdos de trámite que emita el conciliador no admitirán recurso alguno; los convenios celebrados por las partes serán aprobados por la procuraduría cuando no vayan en contra de la ley, y el acuerdo que los apruebe no admitirá recurso alguno; en caso de no haber conciliación, el conciliador exhortará a las partes para que designen como árbitro a la procuraduría, o a algún árbitro oficialmente reconocido o designado por las partes para solucionar el conflicto; en caso de no aceptarse el arbitraje se dejarán a salvo los derechos de ambas partes para que los hagan valer en la vía y ante las autoridades que puedan tener

facultades coercitivas para hacer cumplir las obligaciones contraídas entre las partes.

D) PROCEDIMIENTO ARBITRAL ANTE LA PROCURADURÍA FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

En caso de no haber conciliación, en términos del inciso que antecede, en la misma audiencia de conciliación, el conciliador exhortará a las partes para que designen como árbitro a la procuraduría o a algún árbitro independiente para solucionar el conflicto. Para efectos de este último caso, la procuraduría podrá poner a disposición de las partes información sobre árbitros independientes. En caso de no aceptarse el arbitraje se dejarán a salvo los derechos de ambas partes.

La Procuraduría podrá actuar como árbitro entre consumidores y proveedores cuando los interesados así la designen y sin necesidad de reclamación o procedimiento conciliatorio previos, observando los principios de legalidad, equidad y de igualdad entre las partes, es decir, podrán en común acuerdo acudir el proveedor y el consumidor para solicitar el procedimiento arbitral, aunque no se haya requerido o iniciado reclamación alguna.

Cuando se trate de aquellas personas físicas o morales a que se refiere la fracción primera del artículo 2 de esta ley, que adquieren, almacenen, utilicen o consuman bienes o servicios con objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros, la procuraduría podrá fungir como árbitro siempre que el monto de lo reclamado no exceda de \$300,000.00.

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

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

En el juicio arbitral de estricto derecho las partes formularán compromiso en el que fijarán las reglas del procedimiento, acordes con los principios de legalidad; equidad e igualdad entre las partes. En el caso de que las partes no las propongan o no se hayan puesto de acuerdo, el árbitro las establecerá. En todo caso se aplicará supletoriamente el Código de Comercio y a falta de disposición en dicho Código, el ordenamiento procesal civil local aplicable.

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

Las resoluciones que se dicten durante el procedimiento arbitral admitirán como único recurso el de revocación, que deberá resolverse por el árbitro

designado en un plazo no mayor de tres días. El laudo arbitral sólo estará sujeto a aclaración dentro de los dos días siguientes a la fecha de su notificación.

En perjuicio de las funciones de arbitraje que puede legalmente ejercer la procuraduría, la secretaría llevará una lista de árbitros independientes, oficialmente reconocidos para actuar como tales. Dichos árbitros podrán actuar por designación de las partes o designación de la procuraduría, a petición del proveedor y del consumidor. En lo relativo a su inscripción y actuación se regularán por lo que disponga el reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

El presente procedimiento es regido de los artículos del 117 al 122 de La Ley Federal de Protección al Consumidor, en el cual es nombrado árbitro a "la persona que en un caso en concreto ejerce una función jurisdiccional, como juez accidental, resolviendo conforme a derecho."¹⁸ Procesos en los cuales la Procuraduría Federal del Consumidor podrá actuar como árbitro cuando los interesados así la designen y sin necesidad de reclamación o procedimiento conciliatorio previos; podrán designar arbitro ante la procuraduría de la cual se levantará acta en la que deberá constar con precisión los puntos sobre los que versara la controversia y si el arbitraje solicitado es en estricto derecho o en amigable composición.

Entendiendo como amigable composición "el arreglo de un conflicto de intereses existentes entre particulares de acuerdo con el leal saber y entender de amigables componedores"¹⁹ designados por los particulares a través de la Procuraduría Federal del Consumidor; en esta se fijarán las cuestiones que

¹⁸ DE PINA, Rafael, op. cit., nota 7, Pág. 100.

¹⁹ Ibidem, Pág. 78.

deberán ser objeto del arbitraje y el árbitro tendrá libertad para resolver en conciencia y a buena fe guardada, sin sujeción a reglas legales, pero observando las formalidades esenciales del procedimiento. Para lo cual el árbitro tendrá la facultad de allegarse todos los elementos que juzgue necesarios para resolver las cuestiones que se le hayan planteado. Por su naturaleza en estos términos la ley no pondrá términos para que se rinda el dictamen y no procederá incidente alguno.

Ahora bien si las partes en conflicto han decidido designar árbitro en el juicio arbitral de estricto derecho, las partes formularán compromiso en el que fijarán las reglas del procedimiento que convencionalmente establezcan, aplicándose supletoriamente el Código de Comercio y a falta de disposición en dicho código, el ordenamiento procesal civil local aplicable, que en estricto sentido deberá ser la Ley de Proceso Administrativo; el laudo arbitral emitido por la Procuraduría Federal del Consumidor o por el árbitro designado por las partes deberá cumplimentarse o, en su caso, iniciar su cumplimentación dentro de los quince días siguientes a la fecha de su notificación, salvo pacto en contrario. Las resoluciones que se dicten durante el procedimiento arbitral admitirán como único recurso el de revocación, que deberá resolverse por el árbitro designado en un plazo no mayor de 48 horas. El laudo arbitral sólo estará sujeto a aclaración dentro de los dos días siguientes a la fecha de su notificación. Dentro del Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal se ha agregado a su artículo 444, que trae aparejada ejecución los convenios o laudos emitidos por la Procuraduría Federal del consumidor y se ejecutarán en vía de apremio a elección del reclamante o motivara ejecución, siguiéndose las reglas para ejecución de sentencia.

“El recurso de revocación contra el procedimiento arbitral está contemplado en la Ley Federal de Protección al Consumidor y que se ha venido comentando; aquél deberá resolverse en 24 horas.”²⁰

E) PROCEDIMIENTO POR INFRACCIONES A LA LEY ANTE LA PROCURADURÍA FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.

Esté procedimiento se encuentra regulado dentro de los artículos del 123 al 124 BIS de la Ley Federal de Protección al Consumidor, el mismo dará inicio ante la incomparecencia de los proveedores que hayan sido citados o en su caso cuando se hayan agotado los demás procedimientos que ya he señalado en incisos anteriores, y para determinar el incumplimiento de la Ley Federal de Protección al Consumidor y en su caso para la imposición de las sanciones a que se refiere la misma, la Procuraduría Federal del Consumidor notificará al presunto infractor de los hechos motivo del procedimiento y le otorgará un término de diez días hábiles para que rinda pruebas que acrediten que no existe violación a la ley y manifieste por escrito lo que a su derecho convenga.

En caso de no rendirlas, la Procuraduría Federal del Consumidor, resolverá conforme a los elementos de convicción de que disponga, es decir de lo que ya obre en autos.

Cuando la Procuraduría Federal del Consumidor detecte violaciones a normas oficiales mexicanas e inicie el procedimiento a que se refiere este precepto en contra de un proveedor por la comercialización de bienes o productos que no cumplan con dichas normas, notificará también al fabricante, productor o

²⁰ MARTINEZ MORALES, Rafael I., op. cit., nota 3, Págs. 331, 332.

importador de tales bienes o productos el inicio del procedimiento previsto en este artículo. La Procuraduría Federal del Consumidor determinará las sanciones que procedan una vez concluidos los procedimientos en cuestión.

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

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

La Procuraduría Federal del Consumidor, resolverá dentro de los quince días hábiles siguientes.

También dentro de los procedimientos conciliatorio o arbitral la Procuraduría Federal del Consumidor podrá solicitar al reclamante o, en su caso, al denunciante, aporten pruebas a fin de acreditar la existencia de violaciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Para la sustanciación del procedimiento por infracciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor será aplicable supletoriamente lo dispuesto en la Ley Federal del Procedimiento Administrativo.

Se entienden infracciones a la ley reglamentaria todas aquellas violaciones a los capítulos del III al XI de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

La aplicación de la legislación protectora del consumidor corresponde a la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial y al Organismo descentralizado llamado Procuraduría Federal del Consumidor; acerca de este organismo descentralizado podemos mencionar los siguientes puntos de importancia, entre otros:

- a) La aplicación de sanciones en el incumplimiento;
- b) Promover y proteger los derechos del consumidor, así como aplicar las medidas necesarias para propiciar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores;
- c) Procurar y representar los intereses de los consumidores, mediante el ejercicio de las acciones, recursos, trámites o gestiones que procedan;
- d) Representar individualmente o en grupo a los consumidores ante autoridades jurisdiccionales y administrativas, y ante los proveedores;
- e) Recopilar, elaborar, procesar y divulgar información objetiva para facilitar al consumidor un mejor conocimiento de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado;
- f) Formular y realizar programas de difusión y capacitación de los derechos del consumidor;

- g) Orientar a la industria y al comercio respecto de las necesidades y problemas de los consumidores;
- h) Realizar y apoyar análisis, estudios e investigaciones en materia de protección al consumidor;
- i) Promover y realizar directamente, en su caso, programas educativos y de capacitación en materia de orientación al consumidor y prestar asesoría a consumidores y proveedores;
- j) Promover nuevos o mejores sistemas y mecanismos que faciliten a los consumidores el acceso a bienes y servicios en mejores condiciones de mercado;
- k) Promover en coordinación con la Secretaría la formulación, difusión y uso de códigos de ética, por parte de proveedores, que incorporen los principios previstos por esta ley respecto de las transacciones que celebren con consumidores a través del uso de medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología;
- l) Actuar como perito y consultor en materia de calidad de bienes y servicios y elaborar estudios relativos;
- m) Celebrar convenios con proveedores y consumidores y sus organizaciones para el logro de los objetivos de esta ley;
- n) Celebrar convenios y acuerdos de colaboración de información con autoridades federales, estatales, municipales y entidades paraestatales, en beneficio de los consumidores;

- o) Vigilar y verificar el cumplimiento de precios y tarifas acordados, fijados, establecidos, registrados o autorizados por la Secretaría y coordinarse con otras dependencias legalmente facultadas para inspeccionar precios para lograr la eficaz protección de los intereses del consumidor y, a la vez evitar duplicación de funciones;
- p) Vigilar y verificar el cumplimiento de normas oficiales mexicanas, pesas y medidas para la actividad comercial, instructivos, garantías y especificaciones industriales, en los términos de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización;
- q) Registrar los contratos de adhesión que lo requieran, cuando cumplan la normatividad aplicable, y organizar y llevar el Registro Público de contratos de adhesión;
- r) Procurar la solución de las diferencias entre consumidores y proveedores conforme a los procedimientos establecidos en esta ley;
- s) Denunciar ante el Ministerio Público los hechos que puedan ser constitutivos de delitos y que sean de su conocimiento y, ante las autoridades competentes, los actos que constituyan violaciones administrativas que afecten los intereses de los consumidores;
- t) Promover y apoyar la constitución de organizaciones de consumidores, proporcionándoles capacitación y asesoría;
- u) Aplicar las sanciones establecidas en esta ley;
- v) Excitar a las autoridades competentes a que tomen medidas adecuadas para combatir, detener, modificar o evitar todo género de prácticas que lesionen los

intereses de los consumidores, y cuando lo considere pertinente publicar dicha excitativa; y

- w) Las demás que le confieran esta ley y otros ordenamientos. Encargada de promover y proteger los derechos e intereses del consumidor;
- x) La Procuraduría podrá promover ante la autoridad judicial, cuando vea amenazado el interés jurídico de los consumidores, el aseguramiento de los bienes a que se refiere este capítulo, en aquellas operaciones que considere de difícil o imposible cumplimiento, mientras subsista la causa de la acción.

A la resolución que dicte la Procuraduría Federal del Consumidor será procedente interponer el recurso administrativo contra actos derivados de la aplicación de la Ley Federal de Protección al Consumidor, el particular podrá interponer en un plazo de 15 días hábiles, el recurso de revisión ante el funcionario que haya emitido el acto recurrido y será resuelto por un órgano superior jerárquico. En este recurso, será supletoria la Ley de Proceso Administrativo y el Código Federal de Procedimientos Civiles, y se admitirá toda clase de pruebas excepto la confesional. La autoridad habrá de resolver en un término de 15 días. El recurso contempla la posible suspensión del acto reclamado.

CAPÍTULO IV

PROPUESTA PARA REFORMAR LOS ARTÍCULOS 101 Y 105 DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PARA QUE SE REGULE LA IMPROCEDENCIA DE LAS RECLAMACIONES POR CAUSA DE PRESCRIPCIÓN CUANDO EL PROVEEDOR HA CUMPLIDO CON SUS OBLIGACIONES.

Se cumple con lo pactado en cuanto que el proveedor presta satisfactoriamente el servicio solicitado, entrega el producto requerido, pero a pesar de ello después de seis meses o un año es aceptada la reclamación so pretexto que se violan derechos del consumidor es evidente que incluso ya los consumidores disfrutaron del servicio y ya incluso consumieron el producto, lo que nos lleva a pensar en que entonces no sería dicha reclamación una vía protectora del derecho del más débil sino una carga de trabajo innecesaria para la Procuraduría Federal de Protección al consumidor y violatoria de derecho de igualdad consagrado en nuestra carta magna.

A) PRESCRIPCIÓN PARA LA PRESENTACIÓN DE LAS RECLAMACIONES DEL CONSUMIDOR ANTE LA PROCURADURÍA FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

La figura de la prescripción, es una institución necesaria para el orden jurídico, su esencia es de orden público y su finalidad es proteger los intereses de la sociedad, sin la cual no habría estabilidad y seguridad en las relaciones de derecho de los particulares. En la materia que estamos atendiendo se precisa que las relaciones de consumo no queden inciertas durante largo tiempo, exige que su cumplimiento sea en el menor tiempo posible, que se realice en forma voluntaria por los titulares de la norma, en forma espontánea, para lograr el bienestar social.

Es por ello que si no se cumple el derecho, el titular del mismo debe exigirlo inmediatamente, dentro del tiempo que ha señalado el grupo social a través de la ley o la costumbre.

Algunos autores consideran que el fundamento de esta institución, surge en atención y conveniencia de dar firmeza y seguridad a las relaciones de los consumidores con los proveedores, con el fin de que no queden por tanto tiempo inciertas ya que la mayoría de los bienes adquiridos son perecederos, y de que de ahí surge la necesidad de sancionar y castigar la desidia de los consumidores negligentes, al no atender sus derechos, lo que daría una presunción a favor del proveedor de que el bien adquirido y/o el servicio prestado es satisfactorio al consumidor.

Otros autores consideran que "el fundamento de la prescripción, es en atención a una presunción de renuncia o condonación de la deuda por parte de los acreedores a favor de sus deudores."²¹

Dentro del derecho romano, se dio la clasificación de la prescripción en extintiva o liberatoria, es una institución jurídica de gran importancia en la actualidad por su finalidad de proporcionar seguridad jurídica a los proveedores, por que si bien es cierto, en decadente estado se encuentran la mayoría de los proveedores, por que es un triunfo tener una industria en México, y para que se

²¹ BORJA SORIANO, Manuel, *Teoría general de las Obligaciones*, 7ª edición, México, Porrúa S. A., 1974, Tomo II, Págs. 331, 332.

distribuya al comercio la mercancía producida, ha pasado está por las normas de calidad que le imponen las leyes, para que una vez adquirido el producto se den quejas después de seis meses de haber sido entregado a satisfacción del consumidor, lo que dejaría en estado de indefinición al proveedor y se violaría el principio de igualdad que emana de la ley reglamentaria.

La prescripción extintiva se define, como un "medio" o "modo" de extinción de obligaciones de carácter patrimonial por medio de una disposición legal expresa, que condiciona los supuestos de no exigibilidad por parte del titular del derecho capaz de exigir el cumplimiento de las obligaciones y el correr del tiempo en un plazo previsto precisamente por la ley.

Menciono que es de singular importancia esta institución, porque su aplicación tiende a liquidar situaciones imprecisas de hechos a los que la ley otorga calidad jurídica, evitando los posibles conflictos que pudieran crearse y proporcionando una seguridad jurídica al proveedor.

La prescripción extintiva o liberatoria aparece en nuestra legislación mucho antes al código civil de 1870, en el derecho hispánico que formó la legalidad mexicana durante la dominación española. Tenemos en primer lugar al fuero juzgo que exige para la usucapio ordinaria el transcurso de 30 años; las siete partidas copiaron fielmente el derecho romano, en cuanto al derecho precortesiano, se ignora si los habitantes de Tenochtitlán conocieron esta institución. La prescripción extintiva significa el aniquilamiento de los derechos, y esta aparece como una forma de seguridad para el deudor.

Prescripción es un medio de adquirir el dominio de una cosa o de liberarse de una carga u obligación mediante el transcurso de cierto tiempo y bajo las condiciones establecidas por la ley.

El código civil vigente en su artículo 1136 define a la prescripción positiva de la siguiente manera: "la adquisición de bienes en virtud de la posesión se llama prescripción positiva".

La prescripción extintiva, de acuerdo al Código Civil Federal, que es de aplicación supletoria a la Ley Federal de Protección al Consumidor, en su artículo 1158 la define de la siguiente manera: "...La prescripción negativa se verifica por el sólo transcurso del tiempo fijado por la ley."

Por lo que se refiere a la prescripción negativa es el término para poder alegarla, ya que el Código Civil Federal maneja el termino de 10 años, pero la Ley Federal de Protección al Consumidor refiere en su artículo 105 sobre la prescripción que las reclamaciones se podrán presentar dentro del término de un año, en cualquiera de los siguientes supuestos:

I. Tratándose de enajenación de bienes o prestación de servicios.

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

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

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

d) A partir de la última fecha en que el consumidor acredite haber directamente requerido al proveedor el cumplimiento de alguna de las obligaciones pactadas por éste.

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

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

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

Tratándose de bienes inmuebles, el plazo a que se refiere este artículo será de un año y por otro lado el artículo 108 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, refiere que a falta de mención expresa, los plazos establecidos en días en esta ley, se entenderán naturales. En caso de que el día en que concluya el plazo sea inhábil se entenderá que concluye el día hábil inmediato siguiente.

La prescripción negativa o liberatoria, como su propio nombre lo dice, es la liberación o extinción de obligaciones que se dan por el transcurso del tiempo. "un modo de la extinción de los derechos patrimoniales procedente del no ejercicio de estos derechos por su titular durante un cierto lapso de tiempo, que en principio es de treinta años".²²

Por otro lado, Julián Bonnecase, en su obra, elementos del derecho civil, dice que: "la institución de la prescripción extintiva o liberatoria, produce la extinción de las obligaciones en virtud de la inactividad del acreedor, prolongada durante determinado tiempo y bajo ciertas circunstancias, a partir de la exigibilidad de la deuda".²³ De igual forma Barandy, la define concretamente como: "una forma de liberación resultante de la inacción durante cierto tiempo marcado por la ley"²⁴

Borja Soriano, se acerca más a lo que en mi concepto personal es la realidad actual de la prescripción extintiva, y la define: "se llama prescripción negativa a la exoneración de obligaciones por no exigirse su cumplimiento y se deja transcurrir el tiempo bajo las condiciones establecidas por la ley".²⁵

Dentro del presente análisis en definiciones dadas por los tratadistas antes señalados, agregaremos la del maestro Marcel Planiol, en su obra Tratado Práctico del Derecho Francés, que señala: "la prescripción extintiva o liberatoria, es un modo de extinción de las obligaciones por el transcurso del tiempo".²⁶

²² COLÍN, Ambrosio, *Curso Elemental de Derecho Civil*, tercera edición, México, Porrúa, 1951, Pág. 265.

²³ BONNECASE, Julián, *Elementos del Derecho Civil*, Puebla, José M. Cájica, 1945, Tomo II, página 471.

²⁴ BARANDY, *Estudios de Derecho Civil*, México, Porrúa, 1991, página 478.

²⁵ BORJA, Soriano, *Teoría general de las obligaciones*, México, Porrúa, 1986, Tomo II, página 331.

²⁶ PLANIOL, Marcel, *Tratado práctico de derecho francés*, Cuba, civil la habana, 1945, Tomo VII, pagina 600.

Se considera a la prescripción liberatoria como la afectación de derechos y obligaciones por el transcurso del tiempo y bajo condiciones establecidas por la ley.

La prescripción liberatoria es consecuencia jurídica de la abstención del sujeto titular del derecho que por ley le corresponde, de accionar dicho derecho ante la autoridad competente dentro de las condiciones establecidas en el mismo marco jurídico y que trae como consecuencia crear o extinguir situaciones jurídicas, según sea el caso, sobre obligaciones del afectado, situación que constituye el elemento esencial de la prescripción. Dándose una sanción que por el transcurso del tiempo, penaliza al titular de los derechos, dándole efectos extintivos a estos derechos, y que de acuerdo al concepto del maestro pallares, es la defensa en un hecho imperativo o extintivo que el juez debe tomar en cuenta cuando el demandado manifieste su voluntad invocando a la prescripción extintiva como una excepción o defensa.

En la actualidad, el principio fundamental que el legislador tomó para regular a la prescripción extintiva o liberatoria es la equidad y justicia, ya que la institución de la prescripción liberatoria es una verdadera figura jurídica de orden público; al efecto Raymundo M. Salvat, señala: "... la prescripción extintiva afecta sin embargo el orden público".²⁷ Al igual Planiol dice: "la razón que a determinado implantar la prescripción extintiva afecta sin embargo al orden público",²⁸ en todos los casos la prescripción liberatoria funciona como un medio de orden público de interés social ya que da tranquilidad y seguridad social a los deudores, porque

²⁷ M. SALVAT, Raymundo, *Tratado de derecho civil argentino*, Argentina, Buenos Aires, 1946, Tomo II obligaciones, página 472.

²⁸ PLANIOL, Marcel, *Tratado práctico de derecho francés*, Cuba, civil la habana, 1945, tomo VII, pagina 600.

evita que después del tiempo que la ley señala para poder prescribir se ejerzan dichos derechos.

El análisis que realizamos ahora, más bien, entra dentro de la pérdida o extinción de estos derechos del consumidor e igualmente llamada prescripción extintiva o liberatoria misma que es una institución jurídica de gran importancia en la actualidad por su finalidad de proporcionar seguridad jurídica a las personas.

B) NORMAS APLICABLES A LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR CON RESPECTO DE PRESCRIPCIÓN DE LA INTERPOSICIÓN DE LA RECLAMACIÓN ANTE LA PROCURADURÍA FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

La Ley Federal de Protección al Consumidor, es muy obsoleta, demasiado general, es por eso que constantemente requiere de suplirse por normas diversas. A pesar de lo anterior, su artículo primero determina que esta ley es de orden público y de interés social y deberá observarse en toda la república mexicana, salvaguardándose sus disposiciones que son irrenunciables y en contra de la misma no podrán alegarse costumbres, usos, prácticas, convenios o estipulaciones en contrario ya que su objeto es promover y proteger los derechos y cultura del consumidor y procurar la equidad, certeza y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores.

Por otro lado en su artículo 124 BIS de La Ley Federal de Protección al consumidor, regula:

“Para la sustanciación del procedimiento por infracciones a la ley a que se refiere el presente capítulo, se aplicará supletoriamente lo dispuesto en la Ley Federal de Procedimiento Administrativo”.

El artículo primero de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, refiere:

“Las disposiciones de esta ley son de orden e interés públicos, y se aplicarán a los actos, procedimientos y resoluciones de la administración pública federal centralizada, sin perjuicio de lo dispuesto en los tratados internacionales de los que México sea parte.

El presente ordenamiento también se aplicará a los organismos descentralizados de la administración pública federal, paraestatal respecto a sus actos de autoridad, a los servicios que el estado preste de manera exclusiva, y a los contratos que los particulares sólo puedan celebrar con el mismo.

Este ordenamiento no será aplicable a las materias de carácter fiscal, responsabilidades de los servidores públicos, justicia agraria y laboral, ni al ministerio público en ejercicio de sus funciones constitucionales. En relación con las materias de competencia económica, prácticas desleales de comercio internacional y financiera, únicamente les será aplicable el título tercero A.

Para los efectos de esta ley sólo queda excluida la materia fiscal tratándose de las contribuciones y los accesorios que deriven directamente de aquéllas.

Únicamente por lo que hace al ofrecimiento, admisión y desahogo de pruebas; en su artículo segundo refiere: está ley, salvo por lo que toca al título tercero A, se aplicará supletoriamente a las diversas leyes administrativas. El Código Federal de Procedimientos Civiles se aplicará, a su vez, supletoriamente a está ley, en lo conducente.

El Código Civil Federal en su primer artículo dispone:

Las disposiciones de esté Código regirán en toda la República en asuntos del orden federal.

Por lo tanto por lo que hace a la reglamentación en cuanto a los conceptos de prescripción es aplicable el Código Civil Federal y en cuanto a términos lo es la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.

Si queda entendido, que se aplicara la suplencia, para todo aquello que surja en el procedimiento legal, que no se encuentre en la Ley Federal de Protección al Consumidor, entrando en su auxilio las normas anteriormente señaladas y que para lo que no se regule en las mismas, dada la conducta humana y la relación entre las partes en dicho proceso, es como se entraría a la interpretación jurídica, misma que debe ser justa por necesidad. "Lo que quiere decir, dice Herrera, que en materia de interpretación jurídica deja de ser la ley el objetivo a interponer. Lo que se interpreta es la conducta humana a trasluz de la ley y, está interpretación realizada a ciencia y conciencia, como alude el viejo aforismo, pone en la pista del intérprete la comprensión de los especiales imperativo de conducta explanados

existencialmente".²⁹ es decir, deben existir en el actuar de los participantes dentro del proceso, derivado de sus conductas que dieron origen al mismo, y que al no encuadrar en su totalidad dentro de la hipótesis legal deberán ser estudiadas y resueltas por los peritos en derecho, entrando a suplir la ley lo que sería la jurisprudencia.

Como se pudo percibir, en el capítulo que antecede, del presente trabajo, lo que regula la Ley Federal de Protección al Consumidor, son los supuestos a partir de los cuales empieza a correr el término de prescripción en su artículo 105 que las reclamaciones se podrán presentar dentro del término de un año, en cualquiera de los siguientes supuestos:

Tratándose de compra-venta de bienes o prestación de servicios: en la fecha en que se expida el comprobante que ampare el precio de la misma, dígase factura, remisión, recibo u otra derivada. O el comprobante en donde se especifiquen las contraprestaciones ofrecidas y pactadas por las partes como garantía, intereses, rebajas u otras similares, una vez que el bien sea liquidado en su totalidad o se haya dado un anticipo del mismo, o a partir de que el servicio sea exigible en tanto a lo pactado por el consumidor con el proveedor como los tiempos compartidos a partir de que el consumidor debe disfrutar del mismo; a partir de que se reciba el bien o se preste el servicio; a partir de la última fecha en que el consumidor acredite haber directamente requerido al proveedor el cumplimiento de alguna de las obligaciones pactadas por éste.

²⁹ SERRA ROJAS, Andrés, *Derecho Administrativo, Primer Curso: Doctrina Legislación y Jurisprudencia* Décima Novena Edición, Corregida y aumentada por: Andrés Serra Rojas, México, Porrúa S. A., 1998, Pág.182.

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

A partir de que se expida el recibo a favor del que disfruta del uso o goce temporal; o a partir de que se cumpla efectivamente la contraprestación pactada en favor del que otorga el uso o goce temporal; esto es las promesas hechas por el proveedor para ese efecto, los cargos, los costos las condiciones; tratándose de bienes inmuebles, el plazo será de un año.

C) ANÁLISIS DE LOS ARTÍCULOS 101 Y 105 DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Son diversas las causas de improcedencia de las quejas ante la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor; de hecho, la única condición según el artículo 101 de la ley reglamentaria es que sean notoriamente improcedentes, si entendemos que el significado de notorio es aquello que es de conocimiento público, sabido por todos, relevante, famoso, pero es evidente, que con tal aseveración en dicho artículo, todo y nada es notoriamente improcedente, si escudriño cuidadosamente la improcedencia, encuentro que la misma proviene del latín *su prederé*; cesar, desistir, entendiéndose a mi punto de vista, como la resolución administrativa por la cual se hace declaratoria que existe un obstáculo legal o de hecho que impide la intervención de la autoridad competente, si como ya se atendió en el capítulo anterior, queja en la ley reglamentaria significa poner en conocimiento a la autoridad administrativa sobre posibles abusos o defectos que se dieron en el producto o servicio que fue adquirido por el consumidor a efecto de que se dé el cumplimiento de lo estipulado entre éste último y el proveedor, entonces todas las quejas son procedentes.

En materia de amparo se ha regulado el sobreseimiento, pero en cuanto a que la autoridad competente en esta materia, dicta una resolución que se basa en el obstáculo jurídico o de hecho que impide a dicha autoridad entrar al estudio del fondo del negocio, por las causas de improcedencia que la misma materia en su legislación regula, no es al libre albedrío del juzgador, como en el artículo a estudio que si se lo otorga a la autoridad administrativa.

La Ley de Amparo reglamenta aquellos obstáculos jurídicos o de hecho que hacen imposible el entrar al estudio del fondo del negocio entre ellos prevé, en su artículo 74 que procede el mismo en los siguientes supuestos:

I.- Cuando el agraviado desista expresamente de la demanda;

II.- Cuando el agraviado muera durante el juicio, si la garantía reclamada solo afecta a su persona;

III.- Cuando durante el juicio apareciere o sobreviniere alguna de las causas de improcedencia a que se refiere el Capítulo anterior;

IV.- Cuando de las constancias de autos apareciere claramente demostrado que no existe el acto reclamado, o cuando no se probare su existencia en la audiencia a que se refiere el artículo 155 de esta ley.

Cuando hayan cesado los efectos del acto reclamado o cuando hayan ocurrido causas notorias de sobreseimiento, la parte quejosa y la autoridad o autoridades responsables están obligadas a manifestarlo así, y si no cumplen esa obligación, se les impondrá una multa de diez a ciento ochenta días de salario, según las circunstancias del caso.

V.- En los amparos directos y en los indirectos que se encuentren en trámite ante los Jueces de Distrito, cuando el acto reclamado sea del orden civil o administrativo, si cualquiera que sea el estado del juicio, no se ha efectuado ningún acto procesal durante el término de trescientos días, incluyendo los inhábiles, ni el quejoso ha promovido en ese mismo lapso.

En los amparos en revisión, la inactividad procesal o la falta de promoción del recurrente durante el término indicado, producirá la caducidad de la instancia. En ese caso, el tribunal revisor declarará que ha quedado firme la sentencia recurrida.

En los amparos en materia de trabajo operará el sobreseimiento por inactividad procesal o la caducidad de la instancia en los términos antes señalados, cuando el quejoso o recurrente, según el caso, sea el patrón.

Celebrada la audiencia constitucional o listado el asunto para audiencia no procederá el sobreseimiento por inactividad procesal ni la caducidad de la instancia.

El Código Fiscal Federal establece dentro de su artículo 203 que:

Procede el sobreseimiento:

- I. Por desistimiento del demandante.
 - II. Cuando durante el juicio aparezca o sobrevenga alguna de las causas de improcedencia a que se refiere el artículo anterior.
 - III. En el caso de que el demandante muera durante el juicio, si su pretensión es intransmisible o si su muerte deja sin materia el proceso.
 - IV. Si la autoridad demandada deja sin efecto el acto impugnado.
 - V. En los demás casos en que por disposición legal haya impedimento para emitir resolución en cuanto al fondo.
- El sobreseimiento del juicio podrá ser total o parcial.

La Ley Orgánica del Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal señala en sus artículos 57 y 73 que el encargado de examinar el expediente es el Magistrado Instructor y si encontrare alguna causa evidente de improcedencia o de sobreseimiento, propondrá a la Sala el proveído en el que se de por concluido el juicio que se dictara por unanimidad o mayoría de votos de los magistrados que la integren y que serán procedentes por las siguientes causas:

- I.- Cuando el demandante se desista del juicio;
- II.- Cuando durante el juicio apareciere o sobreviniere alguna de las causas de improcedencia a que se refiere el artículo anterior;
- III.- Cuando el demandante falleciere durante la tramitación del juicio, si el acto impugnado sólo afecta su interés;

IV.- Cuando la autoridad demandada haya satisfecho la pretensión del actor, o revocado el acto que se impugna; y

V.- Cuando no se haya efectuado ningún acto procesal durante el término de ciento ochenta días naturales ni el actor hubiera promovido en ese mismo lapso.

Procederá el sobreseimiento en el último caso si la promoción no realizada es necesaria para la continuación del procedimiento.

Por otra parte la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, refiere en sus artículos 88, 89, 90, 91 sobre el recurso de revisión del acto administrativo y especifican en que momento dicho recurso se tendrá por no interpuesto y se desechará cuando:

I.- Se presente fuera de plazo;

II.- No se haya acompañado la documentación que acredite la personalidad del recurrente; y

III.- No aparezca suscrito por quien deba hacerlo, a menos que se firme antes del vencimiento del plazo para interponerlo.

Se desechará por improcedente el recurso:

I.- Contra actos que sean materia de otro recurso y que se encuentre pendiente de resolución, promovido por el mismo recurrente y por el propio acto impugnado;

II.- Contra actos que no afecten los intereses jurídicos del promovente;

III.- Contra actos consumados de un modo irreparable;

IV.- Contra actos consentidos expresamente; y

V.- Cuando se esté tramitando ante los tribunales algún recurso o defensa legal interpuesto por el promovente, que pueda tener por efecto modificar, revocar o nulificar el acto respectivo.

Será sobreseído el recurso cuando:

I.- El promovente se desista expresamente del recurso;

II.- El agraviado fallezca durante el procedimiento, si el acto respectivo sólo afecta su persona;

III.- Durante el procedimiento sobrevenga alguna de las causas de improcedencia a que se refiere el artículo anterior;

IV.- Cuando hayan cesado los efectos del acto respectivo;

V.- Por falta de objeto o materia del acto respectivo; y

VI.- No se probare la existencia del acto respectivo.

La autoridad encargada de resolver el recurso podrá:

I.- Desecharlo por improcedente o sobreseerlo;

II.- Confirmar el acto impugnado;

III.- Declarar la inexistencia, nulidad o anulabilidad del acto impugnado o revocarlo total o parcialmente; y

IV.- Modificar u ordenar la modificación del acto impugnado o dictar u ordenar expedir uno nuevo que lo sustituya, cuando el recurso interpuesto sea total o parcialmente resuelto a favor del recurrente.

Sin embargo en ninguno de los preceptos legales antes citados, se desprende la improcedencia de la queja como tal, en forma contraria si se daría entrada a los recurso señalados o en su caso al juicio de amparo pero no se negaría el inicio del proceso, lo que ocurre en el artículo a estudio, en forma contraria la Ley Federal de Protección al Consumidor refiere en su artículo cinco que no se atenderá quejas procedentes de los servicios que se presten en virtud de una relación o contrato de trabajo, los servicios profesionales que no sean de carácter mercantil y los servicios que presten las sociedades de información crediticia; las que se presenten derivadas de los servicios regulados por las leyes financieras que presten las instituciones y organizaciones cuya supervisión o vigilancia esté a cargo de las comisiones nacionales Bancaria y de Valores; de Seguros y Fianzas; del Sistema de Ahorro para el Retiro o de cualquier órgano de regulación, de supervisión o de protección y defensa dependiente de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

Por otro lado en su artículo segundo la Ley Federal de Protección al Consumidor prevé que no serán admitidas las quejas derivadas de persona física o moral que adquiera, almacene, utilice o consuma bienes o servicios con objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros, únicamente para los casos a que se refieren los artículos 99 y 117 de esta ley.

Tratándose de personas morales que adquieran bienes o servicios para integrarlos en procesos de producción o de servicios a terceros, sólo podrán ejercer las acciones a que se refieren los referidos preceptos cuando estén acreditadas como microempresas o microindustrias en términos de la Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa y de la Ley Federal para el Fomento de la Micro industria y la Actividad Artesanal, respectivamente y conforme a los requisitos que se establezcan en el Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor. Por otro lado los artículos 99 y 117 de la misma ley prevén que no se recibirán las quejas si los montos de las mismas exceden de \$300,000.00.

Por lo que en resumen, a excepción de lo antes señalado todas las quejas son procedentes al libre arbitrio de la ley reglamentaria.

Analizaré a continuación, las diferentes hipótesis que contempla el artículo 105 de la ley reglamentaria, y que refiere el término o plazo que se le da al consumidor para la presentación de su reclamación o queja, siendo de un año, las que se encuentran dentro de los siguientes supuestos:

Tratándose de enajenación de bienes, entendiéndose está como compra-venta de bienes ya sea muebles o inmuebles o prestación de servicios, el término iniciará el día en que se expida el comprobante que ampare el precio o la contraprestación entendiéndose esto como el cúmulo de sanciones o condiciones de la operación para el incumplimiento por parte del consumidor al contrato celebrado por el mismo.

Tratándose de comprobante de una transacción éste deberá cubrir los requisitos fiscales que establece el artículo 29 del Código Fiscal de la Federación y que refiere:

Cuando las leyes fiscales establezcan la obligación de expedir comprobantes por las actividades que se realicen, dichos comprobantes deberán reunir los requisitos que señala el artículo 29-A de este Código. Las personas que adquieran bienes o usen servicios deberán solicitar el comprobante respectivo.

Los comprobantes a que se refiere el párrafo anterior deberán ser impresos en los establecimientos que autorice la Secretaría de Hacienda y Crédito Público que cumplan con los requisitos que al efecto se establezcan mediante reglas de carácter general. Las personas que tengan establecimientos a que se refiere este párrafo deberán proporcionar a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público la información relativa a sus clientes, a través de medios magnéticos, en los términos que fije dicha dependencia mediante disposiciones de carácter general.

Para poder deducir o acreditar fiscalmente con base en los comprobantes a que se refiere el párrafo anterior, quien los utilice deberá cerciorarse de que el nombre, denominación o razón social y clave del Registro Federal de Contribuyentes de quien aparece en los mismos son los correctos, así como verificar que el comprobante contiene los datos previstos en el artículo 29-A de este Código Fiscal de la Federación.

Asimismo, quienes expidan los comprobantes referidos deberán asegurarse de que el nombre, denominación o razón social de la persona a favor de quien se

expidan los comprobantes correspondan con el documento con el que acrediten la clave del registro federal de contribuyentes que se asienta en dichos comprobantes. La Secretaría de Hacienda y Crédito Público mediante disposiciones de carácter general, podrá establecer facilidades para la identificación del adquirente.

Lo dispuesto en el párrafo anterior, no será aplicable para las operaciones que se realicen con el público en general.

Los contribuyentes con local fijo están obligados a registrar el valor de los actos o actividades que realicen con el público en general, así como a expedir los comprobantes respectivos conforme a lo dispuesto en este Código Fiscal de la Federación y en su Reglamento. Cuando el adquirente de los bienes o el usuario del servicio soliciten comprobante que reúna los requisitos para efectuar deducciones o acreditamientos de contribuciones, deberán expedir dichos comprobantes además de los señalados en este párrafo.

El comprobante que se expida deberá señalar en forma expresa si el pago de la contraprestación que ampara se hace en una sola exhibición o en parcialidades. Cuando la contraprestación se pague en una sola exhibición, en el comprobante que al efecto se expida se deberá indicar el importe total de la operación y, cuando así proceda en términos de las disposiciones fiscales, el monto de los impuestos que se trasladan. Si la contraprestación se paga en parcialidades, en el comprobante se deberá indicar, además del importe total de la operación, que el pago se realizará en parcialidades y, en su caso, el monto de la parcialidad que se cubre en ese momento y el monto que por concepto de impuestos se trasladan en dicha parcialidad.

Cuando el pago de la contraprestación se haga en parcialidades, los contribuyentes deberán expedir un comprobante por cada una de esas parcialidades, el cual deberá contener los requisitos previstos en las fracciones I, II, III y IV del artículo 29-A de este Código, anotando el importe y número de la parcialidad que ampara, la forma como se realizó el pago, el monto de los impuestos trasladados cuando así proceda y, en su caso, el número y fecha del comprobante que se hubiese expedido por el valor total de la operación de que se trate.

Las personas físicas y morales que cuenten con un certificado de firma electrónica avanzada vigente y lleven su contabilidad en sistema electrónico, podrán emitir los comprobantes de las operaciones que realicen mediante documentos digitales, siempre que dichos documentos cuenten con sello digital amparado por un certificado expedido por el Servicio de Administración Tributaria, cuyo titular sea la persona física o moral que expida los comprobantes.

Los contribuyentes que ejerzan la opción a que se refiere el párrafo anterior deberán cumplir con las obligaciones siguientes:

I. Tramitar ante el Servicio de Administración Tributaria el certificado para el uso de los sellos digitales.

Los contribuyentes podrán optar por el uso de uno o más sellos digitales que se utilizarán exclusivamente para la emisión de los comprobantes mediante documentos digitales. El sello digital permitirá acreditar la autoría de los comprobantes electrónicos que emitan las personas físicas y morales. Los sellos

digitales quedan sujetos a la misma regulación aplicable al uso de una firma electrónica avanzada.

Los contribuyentes podrán tramitar la obtención de un certificado de sello digital para ser utilizado por todos sus establecimientos o locales, o bien, tramitar la obtención de un certificado de sello digital por cada uno de sus establecimientos. El Servicio de Administración Tributaria establecerá los requisitos de control e identificación a que se sujetará el uso del sello digital.

La tramitación de un certificado de sello digital sólo podrá efectuarse mediante una solicitud, que cuente con la firma electrónica avanzada de la persona solicitante, la cual deberá presentarse a través de medios electrónicos, en los términos que establezca el Servicio de Administración Tributaria.

II. Incorporar en los comprobantes fiscales digitales que expidan los datos establecidos en las fracciones I, III, IV, V, VI y VII del artículo 29-A del Código Fiscal de la Federación.

Tratándose de operaciones que se realicen con el público en general, los comprobantes fiscales digitales deberán contener el valor de la operación sin que se haga la separación expresa entre el valor de la contraprestación pactada y el monto de los impuestos que se trasladen y reunir los requisitos a que se refieren las fracciones I y III del artículo 29-A del Código Fiscal de la Federación. Adicionalmente deberán reunir los requisitos previstos en las fracciones I, III, IV, V y VI de este artículo.

III. Asignar un número de folio correspondiente a cada comprobante fiscal digital que expidan conforme a lo siguiente:

a) Deberán establecer un sistema electrónico de emisión de folios de conformidad con las reglas de carácter general que expida el Servicio de Administración Tributaria.

b) Deberán solicitar previamente la asignación de folios al Servicio de Administración Tributaria.

c) Deberán proporcionar mensualmente al Servicio de Administración Tributaria, a través de medios electrónicos, la información correspondiente a los comprobantes fiscales digitales que se hayan expedido con los folios asignados utilizados en el mes inmediato anterior a aquel en que se proporcione la información, de conformidad con las reglas de carácter general que al efecto emita dicho órgano.

IV. Proporcionar a sus clientes en documento impreso el comprobante electrónico cuando así les sea solicitado. El Servicio de Administración Tributaria determinará las especificaciones que deberán reunir los documentos impresos de los comprobantes fiscales digitales.

Los contribuyentes deberán conservar y registrar en su contabilidad los comprobantes fiscales digitales que emitan. El registro en su contabilidad deberá ser simultáneo al momento de la emisión de los comprobantes fiscales digitales.

Los comprobantes fiscales digitales deberán archivarse y registrarse en los términos que establezca el Servicio de Administración Tributaria.

Los comprobantes fiscales digitales, así como los archivos y registros electrónicos de los mismos se consideran parte de la contabilidad del contribuyente, quedando sujetos a lo dispuesto por el artículo 28 de este Código Fiscal de la Federación.

V. Cumplir con los requisitos que las leyes fiscales establezcan para el control de los pagos, ya sea en una sola exhibición o en parcialidades.

VI. Cumplir con las especificaciones en materia de informática que determine el Servicio de Administración Tributaria.

Los contribuyentes que opten por emitir comprobantes fiscales digitales, no podrán emitir otro tipo de comprobantes fiscales, salvo los que determine el Servicio de Administración Tributaria.

Los contribuyentes que deduzcan o acrediten fiscalmente con base en los comprobantes fiscales digitales, incluso cuando dichos comprobantes consten en

documento impreso, para comprobar su autenticidad, deberán consultar en la página electrónica del Servicio de Administración Tributaria, si el número de folio que ampara el comprobante fiscal digital fue autorizado al emisor y si el certificado que ampare el sello digital se encuentra registrado en el Servicio de Administración Tributaria y no ha sido cancelado.

Para los efectos de este artículo, se entiende por pago el acto por virtud del cual el deudor cumple o extingue bajo cualquier título alguna obligación.

Las personas que conforme a las disposiciones fiscales estén obligadas a llevar contabilidad y que efectúen el pago de adquisiciones de bienes, del uso o goce temporal de bienes, o de la prestación de servicios, mediante cheque nominativo para abono en cuenta del beneficiario o mediante traspasos de cuenta en instituciones de crédito o casas de bolsa, podrán optar por considerar como comprobante fiscal para los efectos de las deducciones o acreditamientos autorizados en las leyes fiscales, el original del estado de cuenta en el que conste el pago realizado, siempre que se cumpla lo siguiente:

I. Consignen en el cheque la clave del Registro Federal de Contribuyentes de la persona a favor de quien se libere el cheque. Se presume, salvo prueba en contrario, que se cumplió con este requisito, cuando en el estado de cuenta que al efecto expida la institución de crédito o casa de bolsa se señale dicha clave del beneficiario del cheque.

II. Cuenten con el documento expedido por el enajenante, el prestador del servicio o el otorgante del uso o goce temporal de los bienes, que permita identificar el bien o servicio de que se trate y el precio o contraprestación, y

siempre que contengan en forma expresa y por separado los impuestos que se trasladan.

III. Registren en la contabilidad, de conformidad con el Reglamento de este Código Fiscal de la Federación, la operación que ampare el cheque librado o el traspaso de cuenta.

IV. Vinculen la operación registrada en el estado de cuenta directamente con la adquisición del bien, con el uso o goce, o con la prestación del servicio de que se trate y con la operación registrada en la contabilidad, en los términos del artículo 26 del Reglamento de este Código Fiscal de la federación.

V. Conserve el original del estado de cuenta respectivo, durante el plazo que establece el artículo 30 de este Código Fiscal de la Federación.

El original del estado de cuenta que al efecto expida la institución de crédito o casa de bolsa deberá contener la clave del Registro Federal de Contribuyentes de quien enajene los bienes, otorgue su uso o goce, o preste el servicio.

Los contribuyentes que opten por aplicar lo dispuesto en este artículo, además de los requisitos establecidos en el mismo, deberán cumplir con los requisitos que en materia de documentación, cheques y estados de cuenta, establezca el Servicio de Administración Tributaria mediante reglas de carácter general.

Quienes opten por aplicar lo dispuesto en este artículo, deberán permitir a los visitantes, en el ejercicio de sus facultades de comprobación, consultar a través de medios electrónicos la información relativa a los estados de cuenta de que se trate, directamente en las instituciones de crédito o casas de bolsa, que hubiesen emitido dichos estados de cuenta.

Lo dispuesto en este artículo no será aplicable tratándose del pago de bienes, uso o goce, o servicios, por los que se deban retener impuestos en los términos de las disposiciones fiscales ni en los casos en los que se trasladen impuestos distintos al impuesto al valor agregado.

Lo dispuesto en este artículo se aplicará sin perjuicio de las demás obligaciones que en materia de contabilidad deban cumplir los contribuyentes.

Ante el incumplimiento de cualesquiera de los requisitos establecidos en este artículo, el estado de cuenta no será considerado como comprobante fiscal para los efectos de las deducciones o acreditamientos autorizados en las leyes fiscales. Los comprobantes a que se refiere el artículo 29 de este Código Fiscal de la Federación, además de los requisitos que el mismo establece, deberán reunir los siguientes:

I. Contener impreso el nombre, denominación o razón social, domicilio fiscal y clave del Registro Federal de Contribuyentes de quien los expida. Tratándose de contribuyentes que tengan más de un local o establecimiento, deberán señalar en los mismos el domicilio del local o establecimiento en el que se expidan los comprobantes.

II. Contener impreso el número de folio.

III. Lugar y fecha de expedición.

IV. Clave del Registro Federal de Contribuyentes de la persona a favor de quien se expida.

V. Cantidad y clase de mercancías o descripción del servicio que amparen.

VI. Valor unitario consignado en número e importe total consignado en número o letra, así como el monto de los impuestos que en los términos de las disposiciones fiscales deban trasladarse, en su caso.

VII. Número y fecha del documento aduanero, así como la aduana por la cual se realizó la importación, tratándose de ventas de primera mano de mercancías de importación.

VIII.- Fecha de impresión y datos de identificación del impresor autorizado.

IX. Tratándose de comprobantes que amparen la enajenación de ganado, la reproducción del hierro de marcar de dicho ganado, siempre que se trate de aquél que deba ser marcado.

Los comprobantes a que se refiere este artículo podrán ser utilizados por el contribuyente en un plazo máximo de dos años, contados a partir de su fecha de impresión. Transcurrido dicho plazo sin haber sido utilizados, los mismos deberán cancelarse en los términos que señala el Reglamento de este Código Fiscal de la Federación. La vigencia para la utilización de los comprobantes, deberá señalarse expresamente en los mismos.

Los contribuyentes que realicen operaciones con el público en general, respecto de dichas operaciones deberán expedir comprobantes simplificados en los términos que señale el Reglamento de este Código Fiscal de la Federación. Dichos contribuyentes quedarán liberados de esta obligación cuando las operaciones con el público en general se realicen con un monedero electrónico que reúna los requisitos de control que para tal efecto establezca el Servicio de Administración Tributaria mediante reglas de carácter general.

Los contribuyentes que perciban todos sus ingresos mediante transferencias electrónicas de fondos o mediante cheques nominativos para abono en cuenta del contribuyente, salvo los percibidos del público en general, podrán expedir comprobantes que, sin reunir todos los requisitos a que se refiere este artículo y el artículo 29 de este Código Fiscal de la Federación, permitan identificar el bien o servicio de que se trate, el precio o la contraprestación pactada y señalar en forma

expresa y por separado los impuestos que se trasladan, debiendo estar, además, debidamente foliados.

Pero si bien es cierto, ya es difícil con un empleo subsistir, no existir como debiera el ser humano, sino subsistir dentro de este sistema mexicano, el micro empresario no tiene capacidad económica para expedir los comprobantes anteriormente señalados y tanto el contribuyente como el no contribuyente echan mano de las notas de remisión sin folio o con el, pero que no son comprobantes fiscales y es lo único que tiene el consumidor para acreditar el contrato celebrado con el proveedor, en el mejor de los casos, en la mayoría es contrato verbal que surte efectos legales en la ley reglamentaria pero que no estipula las condiciones del mismo, lo que implica para el proveedor abuso desleal de consumidores que recibido el bien, y requeridos del pago, pretenden con la presentación de la reclamación evadir su responsabilidad del pago, aunque lo deban.

El mismo artículo a estudio prevé que iniciara a correr el término a partir de que se pague el bien, es decir a partir de que el consumidor realice el acto por virtud del cual el deudor cumple o extingue bajo cualquier título la obligación adquirida con el proveedor.

En otro supuesto el término iniciara a correr a partir de que se reciba el bien o se preste el servicio, es decir a partir de que el proveedor entregue el producto, bien o preste el servicio prometido.

Uno más lo es a partir de la última fecha en que el consumidor acredite haber directamente requerido al proveedor el cumplimiento de alguna de las obligaciones pactadas por éste.

Tratándose del otorgamiento del uso o goce temporal de bienes:

- a) A partir de que se expida el recibo a favor del que disfruta del uso o goce temporal; o
- b) A partir de que se cumpla efectivamente la contraprestación pactada en favor del que otorga el uso o goce temporal.

Tratándose de bienes inmuebles, el plazo a que se refiere este artículo será de un año.

Los supuesto que maneja este precepto legal, especifican el momento mismo en que se dará inicio al cómputo de la prescripción, mismos que son por demás genéricos, más bien pareciera que a diferencia de la ley penal, se tratara de encuadrar la hipótesis del precepto legal en la conducta del proveedor y no viceversa, es decir, crear la norma a violentarse y no la conducta violatoria de la norma que encuadre dentro del supuesto legal.

Si bien es cierto, la Ley Federal de Protección al Consumidor, es proteccionista del grupo social denominado consumidor, la misma ley prevé que deberá el acto administrativo de la autoridad competente procurar en todo momento la equidad de las partes, y si los consumidores y proveedores se relacionan por actos de múltiples conceptos que dan vida a los contratos es decir voluntad, objeto y precio,

entonces la prescripción deberá estar reglamentada como tal, especificando cuales son los momentos de inicio del computo de prescripción para poder computar los términos.

D) TÉRMINOS IMPRORROGABLES ANTE EL DERECHO MEXICANO.

En el derecho romano, Justiniano en sus instituciones dice: Toda obligación se contrae pura y simplemente, bajo término o bajo condición cuando la obligación es pura, el cumplimiento puede ser exigido de inmediato, cuando se contrata a término no podrá ser exigido su cumplimiento hasta que llegue el día indicado, cuando ha sido bajo condición, el cumplimiento se exigirá hasta que se realice³⁰

Debe distinguirse entre el plazo procesal que es el período de tiempo en el cual deben realizarse los actos procesales, tanto del juez como de las partes y los términos para la prescripción.

Término y plazo en el ámbito jurídico se toman como sinónimos y provienen de latín placitum, convenido; término o tiempo señalado para una cosa. Una de las peculiaridades a que puede estar sujeta una obligación es el termino o plazo definido como un suceso futuro de realización cierta al que está sujeta la eficacia o extinción de una obligación.

³⁰ BRAVO VALDEZ, Beatriz y BRAVO GONZALEZ, Agustín, *Segundo Curso de Derecho Romano*, México, Par, 1970, Pág. 54.

La doctrina diferencia ambos conceptos, el término es el momento en que ha de cumplirse o extinguirse una obligación y el plazo es el intervalo en el cual puede realizarse, en otras palabras, el término es el fin del plazo.

El plazo o término, se encuentra sujeto a las características del contrato celebrado entre consumidor y proveedor, por tanto si se celebra por un lapso de tiempo es extintivo, cuando su cumplimiento extingue los efectos de un acto jurídico, mismos que surtieron plenamente hasta que se venció el termino o plazo fijado se da en el hospedaje con mayor frecuencia por la cantidad de días convenidos de ocupación.

Cuando se ha fijado por el consumidor y el proveedor es convencional o voluntario.

Si se encuentra inserto en una norma jurídica de observancia general, es un término o plazo legal.

El judicial es el que emana de una orden de juez para la realización de determinado hecho como el que se concede al deudor por gracia.

Aunque el plazo o término se determina por la certidumbre de su realización o cumplimiento, se le clasifica en determinado, por haberse precisado la fecha en que ha de vencerse e indeterminado, cuando el suceso necesariamente ha de llegar pero se ignora el día preciso.

Para el cómputo de los plazos el Código Federal de Procedimientos Civiles determina para fijar la duración de los términos que los meses se regularán según el calendario del año, y los días se entenderán de veinticuatro horas naturales, contadas de las veinticuatro a las veinticuatro horas de cada día. En materia mercantil el Código de Comercio determina que en los contratos mercantiles no se reconocerán términos de gracia o cortesía, y en todos los cómputos de días, meses y años, se entenderán: el día, de veinticuatro horas; los meses, según están designados en el calendario gregoriano, y el año, de trescientos sesenta y cinco días; la Ley del Proceso Administrativo refiere salvo disposición expresa en contrario, los plazos para que la autoridad conteste empezarán a correr al día hábil inmediato siguiente a la presentación del escrito correspondiente y el artículo 1075 del Código de Comercio establece que todos los términos judiciales empezarán a correr desde el día siguiente a aquel en que hayan surtido efectos el emplazamiento o notificaciones y se contará en ellos el día de vencimiento.

El cómputo de los días que comprende el plazo se hace por regla incluyendo los días feriados o inhábiles. El Código de Comercio establece en su artículo 1076 que en ningún término se contarán los días en que no puedan tener lugar actuaciones judiciales, salvo los casos de excepción que se señalen por la ley, pero es obvio que estos requisitos sólo aplican a las reglas procesales o términos procesales.

Dentro del artículo 105 de la Ley Federal de Protección al Consumidor se prevé, como ya señale, el término en que dejarán de recibirse la reclamaciones, sin embargo, de cualquier determinación administrativa, en la que se tenga por recibida la reclamación del consumido, se desprende que se haga algún análisis legal y motivado y fundamentado de la falta de improcedencia de la queja, es decir, jamás se analizan los puntos que regula el precepto legal en cita, y ya que

es muy reducido su concepto, señalo algunos conceptos de lo que es prescripción.

La institución de la prescripción, es una institución ineludible para el orden jurídico, su esencia es de orden público y su finalidad es proteger los intereses de la sociedad, sin dicha institución no se gozaría de estabilidad y seguridad en las relaciones de derecho de los particulares. El orden jurídico pretende que las relaciones de las personas no queden inciertas durante largo tiempo, reclama que su cumplimiento sea en el menor tiempo posible, que se realice en forma voluntaria por los destinatarios de la norma, en forma espontánea, para lograr el bienestar social.

Es por ello que si no se cumple el derecho, el titular del mismo debe exigirlo inmediatamente, dentro del tiempo que ha señalado el grupo social a través de la ley o la costumbre.

Algunos autores consideran que el fundamento de esta institución, surge en atención y conveniencia de dar firmeza y seguridad a las relaciones de los particulares, con el fin de que no queden por tanto tiempo inciertas, y de que de ahí surge la necesidad de sancionar y castigar la desidia de los acreedores negligentes, al no atender sus derechos.

Otros autores consideran que el fundamento de la prescripción, es en atención a una presunción de renuncia o condonación de la deuda por parte de los acreedores a favor de sus deudores.³¹

³¹ Idem, nota 21.

E) PROPUESTA PARA REFORMAR LOS ARTÍCULOS 101 Y 105 DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.

Hago hincapié, que la determinación del funcionario que dictará el acuerdo se encargará de dar origen a un acto administrativo, por lo que es necesario hacer un breve examen del mismo, esto por que el presente trabajo tiene otro fin, "...la actividad administrativa realiza dentro de su esfera la finalidad principal del estado, que es la de dar satisfacción al interés general... por medio de intervenciones tendientes a regular y fomentar la actividad de los particulares; por medio de los servicios públicos que otorguen prestaciones para satisfacer las necesidades colectivas y por la gestión directa en la vida económica, cultural y asistencial. "...Está consiste en la ejecución de actos materiales o de actos que determinan situaciones jurídicas para casos individuales..."³²

El maestro fraga los clasifica de la siguiente forma:

1.- Desde el punto de vista de su naturaleza,

a).- Como actos materiales, que son aquellos que no producen ningún efecto de derecho; y

b).- actos jurídicos, los que si engendran consecuencias jurídicas.

2.- Desde el punto de vista de las voluntades que intervienen en la formación

³² FRAGA, Gabino. *Derecho Administrativo*. 40ª Edición. Revisada y Actualizada por: Manuel Fraga, México, Porrúa, 2000. Pág. 129.

del acto:

a).- En actos constituidos por una voluntad única; y

b).- Actos formados por el concurso de varias voluntades.

3.- Partiendo de la relación que guarda la voluntad creadora del acto con la ley:

a).- En acto obligatorio, reglado o vinculado, es el acto que constituye la mera ejecución de la ley, el cumplimiento de una obligación que la norma impone a la administración cuando se han realizado determinadas condiciones de hecho; y

b).- El acto discrecional que tiene lugar cuando la ley deja a la administración un poder libre de apreciación para decidir si debe obrar o abstenerse o en qué momento debe obrar o como debe obrar o en fin qué contenido va a dar a su actuación.

4.- Desde el punto de vista del radio de acción de los actos administrativos:

a).- En actos internos según que solo produzcan sus efectos en el seno de la organización administrativa. "...Los actos internos comprende toda una serie de actos, unos de naturaleza jurídica y otros de naturaleza material aunque conformes a las reglas de derecho, que constituyen la vida interna de la

administración. Comprenden medidas de orden y disciplina para el funcionamiento de las unidades burocráticas...”

Finalmente deben considerarse como “actos internos todas las circulares, instrucciones y disposiciones en las que las autoridades superiores ilustran a las inferiores en la aplicación de la ley, en su interpretación o en el uso de las facultades discrecionales que la misma ley otorga, siempre que tales circulares, instrucciones y disposiciones no agreguen nada nuevo al orden jurídico establecido por las leyes y reglamentos generales y siempre, por lo tanto, que no confieran ni lesionen algún derecho.”³³

“b).- Actos externos, son los que trasciendan fuera de la administración pública... actos externos quedan comprendidos los actos administrativos por medio de los cuales se realizan las actividades fundamentales del Estado, o sean las de prestar los servicios que son a su cargo, las tendientes a su mantenimiento y conservación del orden público, las de ordenar y controlar la acción de los particulares y las de gestión directa...”

5.- Por razón de su finalidad:

a).- Actos preliminares y de procedimientos, en decisiones o resoluciones y en actos de ejecución.

³³ Ibidem, Pág. 133.

El primer grupo o sea el de los actos preliminares y de procedimiento, lo mismo que el tercero, o sea el de los actos de ejecución, está constituido por todos aquellos actos que no son sino un medio, un instrumento para realizar los actos (las resoluciones y decisiones) que constituyen el principal fin de la actividad administrativa. Por esa razón pueden también llamarse actos instrumentales en contraposición a la categoría de actos principales, representados por los últimos citados.³⁴

Por razón de su contenido los actos administrativos pueden clasificarse en las siguientes categorías:

1ª Actos directamente destinados a ampliar la esfera jurídica de los particulares.

2ª Actos directamente destinados a limitar esa esfera jurídica, y

3ª Actos que hacen constar la existencia de un estado de hecho o de derecho.

Dentro de la primera categoría se encuentran, entre otros, los actos de admisión, la aprobación, la dispensa o condonación, las licencias, permisos o autorizaciones, las concesiones y privilegios de patente.

De la segunda categoría forman parte las órdenes, los actos de expropiación, las sanciones y los actos de ejecución.³⁵

En la tercera categoría se catalogan los actos de registro, de certificación, de

³⁴ Ibidem, nota 32, Pág. 134.

³⁵ Idem.

autenticación, las notificaciones y publicaciones.³⁶

Los mandatos y prohibiciones son órdenes administrativas que restringen la esfera jurídica de los particulares que les imponen una obligación de dar, hacer o de no hacer.

La autoridad ejercita coacción sobre los particulares que se niegan a obedecer en forma voluntaria los mandatos u ordenes dictadas por ella a través de la aplicación de sanciones y la ejecución forzada de las mismas que si bien es cierto no tiene fuerza coercitiva la misma autoridad si se envían dichas ejecuciones a la autoridad o departamento que tenga esa facultad como en el caso de la ley reglamentaria que ejecuta a través de la tesorería correspondiente.

Con motivo de la forma en que está redactado el artículo 21 constitucional, se ha discutido la competencia de la autoridad administrativa para sancionar la falta de cumplimiento de las leyes administrativas. En efecto, se dice que mientras en el texto del mismo artículo de la constitución de 1857 se atribuía a la autoridad judicial sólo la imposición de las penas propiamente tales, o sean las que correspondían a infracción de una ley penal, dejando a la autoridad política la sanción de las infracciones de otras leyes, en el texto vigente se declara que "la imposición de las penas es propia y exclusiva de la autoridad judicial"; lo que, a falta de la calificación que se hacía en el texto anterior, parece referirse a toda clase de penas, y más si se tiene en cuenta que el mismo texto vigente sólo deja a la autoridad administrativa la competencia para el castigo de las infracciones de los

³⁶ Ibidem, nota 32, Pág. 135.

reglamentos gubernativos y de policía.³⁷

Por último la autoridad administrativa realiza actos de notificación y de publicación, cuyo objeto es dar a conocer resoluciones administrativas para que surtan efectos legales.

El acto administrativo requiere normalmente para su formación estar precedido por una serie de formalidades y otros actos intermedios que dan al autor del propio acto la ilustración e información necesarias para guiar su decisión al mismo tiempo que constituye una garantía de que la resolución se dicta, no de un modo arbitrario, sino de acuerdo con las normas legales.³⁸

En el congreso del Instituto Internacional de Ciencias Administrativas celebrado en Varsovia en el año de 1936 se señalaron las siguientes bases como fundamentales para todo procedimiento administrativo: "primero, el principio de audiencia de las partes; segundo enumeración de los medios de prueba que deben ser utilizados por la administración o por las partes en el procedimiento; tercero, determinación del plazo en el cual debe obrar la administración; cuarto, precisión de los actos para los que la autoridad debe tomar la opinión de otras autoridades o consejos; quinto, necesidad de una motivación por lo menos sumaria de todos los actos administrativos que afecten a un particular; sexto, condiciones en las cuales la decisión debe ser notificada al gobernado, como reglas generales

³⁷Ibidem, nota 32, Pág. 140.

³⁸ACOSTA ROMERO, Miguel, *Segundo curso de Administrativo*, México, Porrúa S. A., 1989, Págs. 254,255.

complementarias, la declaratoria de que todo quebrantamiento de las normas que fijen garantías de procedimiento para el particular deben provocar la nulidad de la decisión administrativa y la responsabilidad de quien la infrinja”.³⁹

El procedimiento administrativo debe conciliar el interés público y el privado, ya que el primero requiere el inmediato cumplimiento de la ley y da pie a que dicho procedimiento inicie de oficio permitiéndole a la autoridad dictar las resoluciones respectivas con el mínimo de formalidades indispensables para la conservación del buen orden social, del pleno conocimiento del caso y el apego a la ley. Por otra parte el interés privado exige que la autoridad se limite por formalidades que permitan al administrado conocer y defender oportunamente su situación jurídica para evitar que sea sacrificado en forma ilegal o arbitraria. Debe estar revestido el procedimiento de formalidades para su regulación, ejecución y revisión dentro del acto administrativo, ya que no puede ser revisado por la misma autoridad administrativa que le dio origen, así como las normas para la presentación, tramitación y resolución de las impugnaciones que se dirijan de esos actos cuando sean definitivos y paren perjuicio al gobernado o por el mismo órgano gubernativo dándose los dos procedimientos, el procedimiento que se denomina procedimiento administrativo simplemente, o procedimiento de la administración activa, y el procedimiento llamado procedimiento contencioso administrativo o de justicia administrativa. El primero será el actuar de la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor y el otro el órgano revisor o el Tribunal Fiscal de la Federación en cuanto al procedimiento de nulidad del Acto administrativo.

El incumplimiento al cúmulo de leyes y reglamentos por la autoridad administrativa trae como consecuencia la irregularidad del procedimiento que tiene como consecuencia la simple aplicación de sanciones disciplinarias cuando se

³⁹ Ibidem, Págs. 257,258.

omite alguna de las medidas de orden interno encaminadas a mantener el buen orden administrativo, hasta la nulidad misma del acto administrativo cuando en su formación no se han seguido las normas establecidas para garantía de los derechos de las particulares como se previene en el Código Fiscal de la Federación en su artículo 228 al establecer como una causa de nulidad "la omisión o incumplimiento de las formalidades que legalmente deberá revestir la resolución o el procedimiento impugnado".⁴⁰

Cuando el procedimiento se inicia a petición de parte, la ley debe de regular los requisitos que ha de llenar la instancia inicial, que del estudio del artículo 101 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, se desprende que no requiere de formalidad alguna la instancia inicial; la forma de acreditar la personalidad en caso de que se actué por medio de representante, los documentos que deben acompañarse al primer escrito, el lugar de presentación y los medios de subsanar la falta de los requisitos exigidos, así como los medios de prueba y las normas de su apreciación, requisitos que son cubiertos parcialmente por la Ley Federal de Protección al Consumidor, ya que sólo requiere ser notoriamente improcedente en términos de cómo se encuentra redactado el artículo referido.

El procedimiento administrativo sufre la carencia de solemnidades y a pesar de su rapidez que lo caracterizan, en los casos en los que se puedan afectar derechos o intereses de los particulares deben establecerse las formalidades mínimas indispensables para evitar el desconocimiento o la afectación arbitraria de esos derechos.

⁴⁰ Ibidem, nota 38, Págs. 258,259.

En nuestro sistema legal el problema de las formalidades del procedimiento que tienden a garantizar el derecho de los particulares, se deben de estudiar no sólo dentro de los límites del derecho administrativo, sino también dentro del punto de vista constitucional, teniendo en cuenta lo dispuesto por el artículo 14 de la Constitución que reza: "... Nadie podrá ser privado de la vida, de la libertad o de sus propiedades, posesiones o derechos, sino mediante juicio seguido ante los tribunales previamente establecidos en el que se cumplan las formalidades esenciales del procedimiento y conforme a las leyes expedidas con anterioridad al hecho; dicha autoridad administrativa no sólo debe respetar la garantía de legalidad sino también la garantía de audiencia que establece el precepto constitucional..."⁴¹

Recientemente se ha venido a sostener que "aunque la ley del acto no establezca en manera alguna requisitos ni formalidades previamente a la emisión del acuerdo reclamado, de todas suertes queda la autoridad gubernamental obligada a observar las formalidades necesarias para respetar la garantía de previa audiencia que consagra el artículo 14 constitucional..." (V: Jurisp. De la S. C. de J. 1917-1975, Segunda Sala. Tesis 336, Pág. 564. Tesis 339, Pág. 569.)⁴²

La garantía de audiencia, consiste según el artículo 14 Constitucional en la celebración de un juicio en el que se cumplan las formalidades esenciales del procedimiento. "La esencia del procedimiento implica apegarse a las reglas preestablecidas para el mismo, llámese penal, civil, administrativo, judicial, mismas leyes; códigos y reglamentos que le den igualdad a las partes para comparecer al mismo ser oídas y en su caso vencidas u obteniendo resolución favorable, lo que le da la legalidad de la defensa del derecho a que se hace titular, considerándose estos como requisitos fundamentales: 1º que el afectado tenga conocimiento de la

⁴¹ Ibidem, nota 38, Pág. 256.

⁴² Ibidem, nota 38, Pág. 261.

iniciación del procedimiento, del contenido de la cuestión que va a debatirse y de las consecuencias que se producirán en caso de prosperar la acción intentada y que se le dé oportunidad de presentar sus defensas; 2º que se organice un sistema de comprobación en forma tal que quien sostenga una cosa la demuestre, y quien sostenga la contraria pueda también comprobar su veracidad; 3º que cuando se agote la tramitación, se de oportunidad a los interesado para presenta alegaciones; 4º por ultimo que el procedimiento concluya con una resolución que decida sobre las cuestiones debatidas y que, al mismo tiempo, fije la forma de cumplirse...⁴³

Por lo que hace a los medios de prueba, dentro de la practica, consiste en admitir toda clase de pruebas, a excepción en el administrativo de la confesión de las autoridades, fijándose los términos para su ofrecimiento y desahogo, la consumación del procedimiento tendrá que ser el acto o la resolución administrativa expresa o presunta en caso de silencio de la autoridad respectiva, o bien el sobreseimiento o cualquiera otra causa. Procediéndose a su ejecución voluntaria o forzada o bien a hacer una revisión de ella ya de oficio o ya a petición de parte. Con derecho a ofrecer y seguir hasta su conclusión los recursos de impugnación correspondientes.

La forma del acto administrativo a diferencia de lo que ocurre en el derecho privado, requiere de una solemnidad necesaria no sólo para probarlo sino principalmente para que exista el acto y es que en esa última rama del derecho el elemento formal constituye una garantía automática de la regularidad de la actuación administrativa.

⁴³ FRAGA, Gabino, op. cit., nota 32, Pág. 262.

Nacido el acto administrativo y consentido "...se ha perfeccionado por haber fallado todos los elementos y requisitos para su formación, adquiere fuerza obligatoria y goza de una presunción de legitimidad que significa que debe tenerse por valido mientras no llegue a declararse por autoridad competente su invalidez, es decir, que se trata de una presunción iuris tantum... Pues bien, los derechos y las obligaciones se generan por virtud del acto administrativo especial a favor o en contra de determinada persona y en atención a su situación particular. De donde se desprende que dichos derechos y obligaciones tienen, en principio, un carácter personal e intransmisible, y por tanto solo pueden ser ejercitados o cumplidos por la persona a la cual el acto se refiere."⁴⁴

El Código Civil Federal en su artículo 2224 refiere: El acto jurídico inexistente por la falta de consentimiento o de objeto que pueda ser materia de él, no producirá efecto legal alguno. No es susceptible de valer por confirmación, ni por prescripción; su inexistencia puede invocarse por todo interesado, más en el acto administrativo la nulidad del acto se da por la inobservancia de las leyes o principios rectores del derecho, atendiendo a que existe libre albedrío de determinaciones.

"El interés público debe entenderse como el bien común notorio, patente, manifiesto visto o sabido por todos, aplicase a la potestad, jurisdicción y autoridad para hacer una cosa, como contrapuesto a privado perteneciente a toda la población, a todos los individuos."⁴⁵

La ideología del interés publico se erige al centro de la sociedad o de la

⁴⁴ Ibidem, nota 38, Pág. 275.

⁴⁵ Ibidem, nota 38 Pág. 861.

institución como un símbolo de regulación y de integración que encarna el principio del orden sobre el que se funda la unidad del grupo y donde el rol es de preservar y reforzar la cohesión. Esta posición central es ocupada por el estado. El cual constituye el principio de unificación de la sociedad, depositario del interés general por esencia neutro, independiente y objetivo, el estado es la "conciencia clara, el cerebro de la sociedad que une y ordena aquello que está disperso, atomizado, irracional, es el catalizador que transforma los antagonismos sociales en proyecto colectivo el factor de polarización indispensable para combatir la atracción centrífuga y homogenizar el cambio social. Es pues el interés público el basamento, en el cual se apoyan todos y cada uno de los términos que hemos mencionado. Tiene un carácter jurídico supletorio, para ayudar y proteger al orden público cuyas funciones son de incumbencia exclusiva del gobierno. Indica condición o requisito para la realización por las autoridades de hechos determinados cuya finalidad es la protección total del ciudadano."⁴⁶

El código Civil para el Distrito Federal, refiere en su artículo 6º: La voluntad de los particulares no puede eximir de la observancia de la ley, ni alternarla o modificarla. Solo pueden renunciarse los derechos privados que no afecten directamente al interés público, cuando la renuncia no perjudique derechos de terceros.

El mismo código en su artículo 8º establece: Los actos ejecutados contra el tenor de las leyes prohibitivas o de interés público, serán nulos, excepto en los casos en que la ley ordene lo contrario.

⁴⁶ Ibidem, nota 38, Pág. 863.

Si se salvaguarda con el interés público el bienestar de la colectividad y la defensa al más débil, debe tomarse en consideración que el estado no es un ente débil en sí, pero llega a serlo si se vulnera la salud de la colectividad, la devaluación de la moneda o el estado de guerra, pero debiera ser más preciso el legislador para definir al interés público.

“Considerado sinónimamente como interés general; interés de la nación o interés social, en ninguna de las leyes se dice qué es el interés público, el interés general, el interés de la nación o el interés social; no dan un concepto objetivo de esos tópicos y tal parece que es el capricho y la arbitrariedad del legislador los que influyen para determinarlo. Se concretan a declarar en alguno de sus preceptos tal carácter, sin embargo, en mi opinión tendría que realizar un análisis de todo el contexto de la ley para ver si por la materia que trata está, es de interés público, interés general, interés de la nación o interés social; como evidentemente lo es la prevención de la contaminación ambiental, la salud y la salubridad general de la nación, la defensa del débil en el consumo y muchos otros aspectos que interesan a la sociedad moderna, por encima del interés privado.”⁴⁷

En la época romana como en nuestros días salvaguardar el bienestar de la colectividad es imperante y no se deja al arbitrio o a la voluntad individual o privada, pero el salvaguardar el bienestar del sector que integra a los proveedores, es necesario, incluso para que exista equilibrio y equidad entre las partes consumidor-proveedor, de lo contrario se vulneran derechos de aquellos que no deben ser tratados distintamente que al resto de los ciudadanos mexicanos por razón de pertenecer a cierto grupo, como lo son los proveedores.

“...Federico Carlos de Savigny (1779-1861), concluye que los romanos

⁴⁷ Ibidem, nota 38, Pág. 871.

empleaban indistintamente las expresiones Jus Publicum y Jus Commune para referirse con ellas a las reglas necesarias e invariablemente imperativas, es decir, a las que prescriben de modo absoluto ciertos aspectos u omisiones sin admitir su eventual derogación por la voluntad privada...⁴⁸

⁴⁸ Ibidem, nota 38, 855.

CONCLUSIONES

PRIMERA.-La universalidad de la Ley Federal de Protección al Consumidor, requiere en general, del apoyo de leyes federales y locales para su debida aplicación aun es más de la interpretación de la jurisprudencia, de la lógica y la experiencia, de la congruencia entre el arbitrio del funcionario público y la justicia; y para ser justo debe ser de efectos positivos en su aplicación, y para esto debe estar prohibido por la ley sea cual fuese su naturaleza para ser sancionado ya administrativamente, ya moralmente ya judicialmente, de lo cual carece la Ley Federal de Protección al Consumidor al ser enunciativa y no prohibitiva.

SEGUNDA.- Todo acto derivado de la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor, es un acto administrativo que no debe ser violatorio de garantías ya que regula las relaciones entre proveedores y consumidores, aviniéndose siempre a los principios de equidad e igualdad y de interés publico, basándose en lo preceptuado en la Ley Federal de Protección al Consumidor.

TERCERA.- Pero si la Ley Federal de Protección al Consumidor no delimita cuando una acción del proveedor está prohibida, como entonces saber en que momento se incurre en conductas ilícitas e incorrectas, si bien es cierto señala la misma ley que el proveedor deberá de realizar ciertas acciones, expedir ciertos comprobantes ya citados en el cuerpo del presente trabajo, no menos cierto es, que no cita que actos están prohibidos o en que momento debe nace la acción del consumidor, ni mucho menos en que artículo fundamenta dicha acción o condición alguna, dejando de tal suerte infinita la posibilidad de quejarse aunque no haya base para la reclamación de parte de los consumidores, es evidente que se acumulan en tanto los expedientes sin concluir, en la Procuraduría Federal de Protección al

Consumidor o que devenga en arbitrariedades para los proveedores por tal situación, si el proveedor presto el servicio satisfactoriamente y entrego el bien requerido oportunamente, sin vicios, debe prohibirse levantar quejas después del tiempo donde opera la prescripción para que haga valer esté derecho el consumidor ante la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor, por lo que:

El artículo 101 de la Ley Federal de Protección al Consumidor deberá quedar reformado en el siguiente sentido:

La Procuraduría rechazará de oficio las reclamaciones notoriamente improcedentes; ***y las que excedan el monto establecido en los artículos 99 y 117, así como los términos señalados en el artículo 105 de la presente ley.***

CUARTA.- El artículo 105 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, debe adicionarse de la siguiente forma:

Las reclamaciones se podrán presentar dentro del término de un año, en cualquiera de los siguientes supuestos:

I. Tratándose de enajenación de bienes o prestación de servicios.

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

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

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

d) A partir de la última fecha en que el consumidor acredite haber directamente requerido al proveedor el cumplimiento de alguna de las obligaciones pactadas por éste.

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

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

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

Tratándose de bienes inmuebles, el plazo a que se refiere este artículo será de un año.

Previo estudio de las causas de improcedencia a que se refiere el artículo 101 de esta ley.

QUINTA.- El análisis y estudio del presente proyecto de tesis me llevo a la conclusión de que el actuar del legislador, en el caso en concreto, lo es con el afán de incluir todo lo posiblemente, viable en el engaño doloso, que el proveedor por el afán de vender desmedidamente o el prestador de servicio por cobrar sin cumplir sus obligaciones, o envolviéndolo en engaños, deje en estado de indefinición y desprotegido al consumidor, pero aún en este actuar se puede cruzar endeblemente casi sin notarlo la violación de derechos al proveedor que debe ser tratado de igual forma por la ley.

SEXTA: Por eso si el consumidor en su momento dejo pasar el tiempo y no acudió a la autoridad para reclamar los derechos adquiridos esto es sancionado por la ley,

pero para que la autoridad administrativa no incurra en franca violación a los derechos de los actores en el proceso correspondiente, debe basar su acto administrativo en la ley, y para que no se de inicio a notoriamente improcedente reclamación, debe por lo menos dar la base de cual sería la misma, es decir, crear el marco legal en el que se va a fundamentar dicho actuar y por lo mismo debe reformarse el artículo 101 y 105 de La Ley Federal de Protección al Consumidor, para que el actuar de la autoridad administrativa sea dentro de la legalidad o dentro de la ley, no pretendiendo tener un actuar arbitrariamente discrecional si no enmarcado lo más posible al supuesto legal que la enumera.

SEPTIMA: Es necesario para que puedan desecharse las reclamaciones improcedentes darles la improcedencia en la ley y no en el libre albedrío de la autoridad, y no violentar los derechos del consumidor al negarle la entrada a su queja por discrecionalidad de la autoridad sino con fundamento en el precepto legal creado para ello y que lo establezca textualmente el mismo, sino se estaría actuando fuera del marco legal, base que es resguardada por la Constitución y que en marca el principio de legalidad de nuestro sistema institucional.

OCTAVA.- Por lo demás en la Administración es muy frecuente la necesidad de hacer apreciaciones sobre hechos pasados o bien sobre consecuencias futuras de una medida determinada. En estos casos forzosamente debe existir una libertad para la autoridad respectiva, pues de otra manera no podía calificar la existencia de un hecho cuando haya pruebas contradictorias o calificarlo cuando sólo pueda apreciarse por elementos técnicos o determinar las consecuencias de un acto cuando también sean elementos técnicos los únicos que puedan servir para estimar esas consecuencias, pero siempre dentro del marco de la legalidad.

FUENTES CONSULTADAS

Acosta Romero Miguel. Segundo Curso de Administrativo. Editorial Porrúa S. A., México, 1989, Págs.255.

Barandy.- Estudios de Derecho Civil. Editorial Porrúa, México, 1974, páginas 478.

Bonnecase Julián.- Elementos del Derecho Civil. Editorial José M. Cájica, Puebla 1945, tomo II, páginas 471.

Borja Soriano, Manuel, Teoría general de las Obligaciones, T. II., 7ª. de., De., Porrúa, S. A., México, 1974, Págs. 331, 332¹

Bravo Valdez Beatriz y Agustín Bravo González. Segundo Curso de Derecho Romano. Editorial Par, México 1970, Págs. 54

Burgoa Orihuela, Ignacio. Las Garantías Individuales. Tercera edición actualizada. Editorial Porrúa S, A., México 1998,

Castro, Juventino V. La Procuración de la Justicia Federal. Segunda edición. Editorial Porrúa S. A., México 1999.

Colín Ambrosio.- Curso Elemental de Derecho Civil. Tercera edición, 1951, Pág. 265

Delgadillo Gutiérrez, Luis Humberto. Elementos de Derecho Administrativo. Editorial Limusa. México 2000.

Diez Manuel María. Derecho Administrativo. Bibliografica Ameba. Buenos Aires,

1963. Páginas 286.

Félix Alberto Pertile. Estudios de derecho Administrativo. Editorial Advocatos. Argentina 1988. Páginas 118.

Fraga Gabino. Derecho Administrativo. 40ª Edición, Editorial: Porrúa, Méx. 2000. Revisada y Actualizada por: Manuel Fraga. Pág.262.

García Maynes, Eduardo. Introducción al Estudio del Derecho. Cuadragésima octava edición. Editorial Porrúa, S: A: México 1996.

Hansen, Roger D. La Política del Desarrollo Mexicano. Editorial Caballito, México D. F. 1976 p 340

Lares Romero Víctor Hugo. El Derecho de Protección a los Consumidores en México. México. Universidad Autónoma Metropolitana. 1990. 211 Páginas.

M. Salvat Raymundo. Tratado de Derecho Civil Argentino. Tomo II obligaciones, editorial Buenos Aires 1946, página 472

Martínez Morales, Rafael I. Derecho Administrativo. 3º y 4º cursos, 2º Edición México, Editorial Harla, 1997, 191 Pág.

Planiol Marcel. Tratado Practico de Derecho Francés. Editorial Civil la Habana 1945, Tomo VII, pagina 600.

Ruiz. La Revolución Cita Mexicana. Editorial Quinto Sol, cuarta Edición México 1988, pagina 45

Serra Rojas Andrés. Derecho Administrativo, Primer Curso: Doctrina Legislación y

Jurisprudencia; Editorial Porrúa S. A.; México 1998; Décima Novena Edición;
Corregida y aumentada por: ANDRÉS SERNA ROJAS Belti; Pág.182.

Vázquez del Mercado Oscar. Contratos Mercantiles. Quinta edición. México 1985.
Paginas 293.

OTRAS FUENTES

De Pina, Rafael. Diccionario de Derecho. 29 Edición, Editorial Porrúa,
2000, Páginas328

Desarrollo Jurídico Copyright 2000. Diccionario Jurídico 2000. Todos los Derechos
Reservados, (disco compacto), DJ2K - 647, Diseñado para Microsoft Windows
98, México, 2000.

LEGISLACION

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Código de Comercio.

Código Civil Federal.

Código Fiscal de la Federación.

Código Federal de Procedimientos Civiles.

Código Penal Federal.

Ley de Amparo.

Ley Federal Sobre Metrología y Normalización.

Ley Federal del Proceso Administrativo.

Ley Federal de Protección al Consumidor.

Ley Federal del Trabajo.

Le General de Sociedades Mercantiles.

Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito.

Ley de Nacionalidad y Naturalización.

Ley del Notariado para el Distrito Federal.

Ley Orgánica del Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal

Código Civil para el Distrito Federal.

Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal.

Decreto por el que se adiciona la Ley Federal de Protección al Consumidor.

México. Diario Oficial de la Federación de fecha siete de Enero de 1982.

Reglamento de sistemas de Comercialización, mediante la integración de grupos

de consumidores. México, Diario Oficial de la Federación de fecha 17 de Mayo de 1194.

FUENTES CONSULTADAS

Acosta Romero Miguel. Segundo Curso de Administrativo. Editorial Porrúa S. A., México, 1989, Págs.255.

Barandy.- Estudios de Derecho Civil. Editorial Porrúa, México, 1974, páginas 478.

Bonnecase Julián.- Elementos del Derecho Civil. Editorial José M. Cájica, Puebla 1945, tomo II, páginas 471.

Borja Soriano, Manuel, Teoría general de las Obligaciones, T. II., 7ª. de., De., Porrúa, S. A., México, 1974, Págs. 331, 332¹

Bravo Valdez Beatriz y Agustín Bravo González. Segundo Curso de Derecho Romano. Editorial Par, México 1970, Págs. 54

Burgoa Orihuela, Ignacio. Las Garantías Individuales. Tercera edición actualizada. Editorial Porrúa S, A., México 1998,

Castro, Juventino V. La Procuración de la Justicia Federal. Segunda edición. Editorial Porrúa S. A., México 1999.

Colín Ambrosio.- Curso Elemental de Derecho Civil. Tercera edición, 1951, Pág. 265

Delgadillo Gutiérrez, Luis Humberto. Elementos de Derecho Administrativo. Editorial Limusa. México 2000.

Diez Manuel María. Derecho Administrativo. Bibliografica Ameba. Buenos Aires,

1963. Páginas 286.

Félix Alberto Pertile. Estudios de derecho Administrativo. Editorial Advocatos. Argentina 1988. Páginas 118.

Fraga Gabino. Derecho Administrativo. 40ª Edición, Editorial: Porrúa, Méx. 2000. Revisada y Actualizada por: Manuel Fraga. Pág.262.

García Maynes, Eduardo. Introducción al Estudio del Derecho. Cuadragésima octava edición. Editorial Porrúa, S: A: México 1996.

Hansen, Roger D. La Política del Desarrollo Mexicano. Editorial Caballito, México D. F. 1976 p 340

Lares Romero Víctor Hugo. El Derecho de Protección a los Consumidores en México. México. Universidad Autónoma Metropolitana. 1990. 211 Páginas.

M. Salvat Raymundo. Tratado de Derecho Civil Argentino. Tomo II obligaciones, editorial Buenos Aires 1946, página 472

Martínez Morales, Rafael I. Derecho Administrativo. 3º y 4º cursos, 2º Edición México, Editorial Harla, 1997, 191 Pág.

Planiol Marcel. Tratado Practico de Derecho Francés. Editorial Civil la Habana 1945, Tomo VII, pagina 600.

Ruiz. La Revolución Cita Mexicana. Editorial Quinto Sol, cuarta Edición México 1988, pagina 45

Serra Rojas Andrés. Derecho Administrativo, Primer Curso: Doctrina Legislación y

Jurisprudencia; Editorial Porrúa S. A.; México 1998; Décima Novena Edición;
Corregida y aumentada por: ANDRÉS SERNA ROJAS Belti; Pág.182.

Vázquez del Mercado Oscar. Contratos Mercantiles. Quinta edición. México 1985.
Paginas 293.

OTRAS FUENTES

De Pina, Rafael. Diccionario de Derecho. 29 Edición, Editorial Porrúa,
2000, Páginas328

Desarrollo Jurídico Copyright 2000. Diccionario Jurídico 2000. Todos los Derechos
Reservados, (disco compacto), DJ2K - 647, Diseñado para Microsoft Windows
98, México, 2000.

LEGISLACION

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Código de Comercio.

Código Civil Federal.

Código Fiscal de la Federación.

Código Federal de Procedimientos Civiles.

Código Penal Federal.

Ley de Amparo.

Ley Federal Sobre Metrología y Normalización.

Ley Federal del Proceso Administrativo.

Ley Federal de Protección al Consumidor.

Ley Federal del Trabajo.

Le General de Sociedades Mercantiles.

Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito.

Ley de Nacionalidad y Naturalización.

Ley del Notariado para el Distrito Federal.

Ley Orgánica del Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal

Código Civil para el Distrito Federal.

Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal.

Decreto por el que se adiciona la Ley Federal de Protección al Consumidor.

México. Diario Oficial de la Federación de fecha siete de Enero de 1982.

Reglamento de sistemas de Comercialización, mediante la integración de grupos

de consumidores. México, Diario Oficial de la Federación de fecha 17 de Mayo de 1194.