



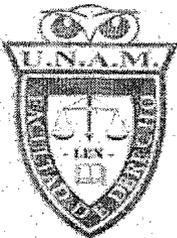
UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA
DE MÉXICO

FACULTAD DE DERECHO
SISTEMA DE UNIVERSIDAD ABIERTA

LA AMIGABLE COMPOSICIÓN EN LA
PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE
LOS CONSUMIDORES EN MÉXICO

T E S I S
QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN DERECHO
P R E S E N T A :
LUIS CARLOS GUERRA CANO

SEMINARIO DE DERECHO ADMINISTRATIVO
ASESOR: MITRO. PEDRO NOGUERON DE LA ROSA



CIUDAD UNIVERSITARIA, D.F.



ABRIL 2010.



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.

AGRADECIMIENTOS:

A LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO:

Por darme la oportunidad de haber concluido con mis sueños, terminar una carrera que sirva de ejemplo a mis hijos. Asimismo, obsequiarme esos momentos maravillosos para adquirir y compartir conocimientos, con todos y cada uno de los docentes, que intervinieron en mi ciclo dentro de la máxima casa de estudios de los Estados Unidos Mexicanos.

A MI ESPOSA E HIJOS:

A ella, MARGARITA, que se partió el alma para impulsarme y apoyarme, no solo moralmente, sino participando en la integración de la información contenida en este trabajo, que no solo es un esfuerzo, sino un sacrificio de mi familia.

A mis hijos, JUAN ALBERTO, CARLOS EDUARDO Y YAZMIN GRISSEL, que aguantaron y han soportado sacrificios de no poder compartir muchos momentos con ellos, que junto con mi esposa, han sido el pilar en este objetivo logrado.

A MI MADRE Y HERMANOS:

A mi madre, IRENE por darme la vida, por ser la iniciadora de este proyecto de vida, quien fue parte fundamental en mi infancia

A mis hermanos, especialmente a Hugo y Miguel, que donde quiera que estén, les brindo este trabajo, como un agradecimiento por haber sido quienes eran, mis hermanos. A los demás, por haber crecido juntos y actualmente estar conmigo, ENRIQUETA, SILVIA, NORMA, VIRGINIA, DORA, ARMANDO Y GERARDO.

AGRADECIMIENTO ESPECIAL:

A mi asesor el Lic. Pedro Noguerón de la Roquette, por haber confiado en mi voluntad y capacidad para llevar a cabo este trabajo, haberme encaminado de manera constante hacia el desarrollo de la mejor manera posible.

LA AMIGABLE COMPOSICIÓN EN LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES EN MÉXICO

INDICE

| | Pag. |
|--|------|
| Introducción | 1 |
| CAPITULO 1: Antecedentes del Comercio y la Protección del Consumidor en México | 7 |
| 1.1.- Crónica del Comercio y Órganos Facultados para Regular y Proteger a los Consumidores | 7 |
| 1.1.1.- Diversas Épocas | 8 |
| 1.1.1.1- Prehispánica | 8 |
| 1.1.1.2.- Colonial | 12 |
| 1.1.1.3.- El México independiente | 14 |
| 1.1.1.4.- Época Contemporánea; hasta la presentación de la iniciativa del Proyecto de Ley de la Ley Federal de Protección al Consumidor | 22 |
| CAPÍTULO 2: Conceptos de Comercio, Equidad e Igualdad Vinculados con la Protección al Consumidor | 38 |
| 2.1.- DE COMERCIO | 38 |
| 2.1.1- Actos de comercio por artículo 75 del Código de Comercio | 38 |
| 2.1.2.- Actos de consumo | 41 |
| 2.2.- DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA | 41 |
| 2.2.1.- El consumismo consecuencia de la publicidad | 41 |

| | |
|---|----|
| 2.2.2.- El fomento del consumo a través de diversos factores | 43 |
| a). La Necesidad | 44 |
| b). La publicidad y acto de la publicidad | 45 |
| c). Los medios de comunicación | 46 |
| d). La producción | 46 |
| e). El crédito | 47 |
| 2.2.3.- Definición de los sujetos del acto de comercio | 48 |
| 2.2.3.1.- Comerciante | 48 |
| 2.2.3.2.- Proveedor | 51 |
| 2.2.3.3.- Consumidor | 51 |
| 2.2.4.- Principios de Equidad e Igualdad | 53 |
| 2.2.4.1.- Equidad | 53 |
| 2.2.4.2.- Igualdad | 56 |
| 2.3.- DEL PROCEDIMIENTO | 60 |
| 2.3.1.- La reclamación o denuncia | 60 |
| 2.3.2.- La conciliación | 62 |
| 2.3.3.- El arbitraje | 65 |
| 2.3.3.1.- Por estricto derecho | 67 |
| 2.3.3.2.- La amigable composición | 69 |
| 2.4.- DE CONCLUSIÓN DEL PROCEDIMIENTO | 70 |
| 2.4.1.- El desistimiento | 70 |
| 2.4.2.- El allanamiento | 71 |
| 2.4.3.- El convenio o transacción | 71 |
| 2.4.4.- La caducidad | 72 |
| 2.4.5.- La resolución | 73 |
| 2.5.- DE LOS RECURSOS | 74 |
| 2.5.1 Recurso de revisión | 74 |
| 2.5.2 Juicio de Nulidad (Derogado) | 80 |

| | |
|---|----|
| 2.5.3 Juicio de Amparo | 81 |
| CAPITULO 3: Legislación Aplicable en la Protección al Consumidor y su Relación con Otras Disciplinas | 87 |
| 3.1.- LEGISLACIÓN. | 87 |
| 3.1.1.- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos | 87 |
| 3.1.2.- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal | 89 |
| 3.1.3.- Ley Federal del Procedimiento Administrativo | 90 |
| 3.1.4.- Código de Comercio | 92 |
| 3.1.5.- Ley Federal de Protección al Consumidor | 94 |
| 3.1.6.- Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor | 95 |
| 3.1.7.- Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor | 96 |
| 3.1.8.- Ley Federal sobre Metrología y Normalización | 96 |
| 3.1.9.- Ley Federal sobre Competencia Económica | 97 |
| 3.1.10.- Código Federal de Procedimientos Civiles | 97 |
| 3.1.11.- <i>ACUERDO</i> : establece la circunscripción territorial de las delegaciones y subdelegaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor | 98 |
| 3.1.12.- <i>ACUERDO</i> : por el cual se crea el Consejo Consultivo del Consumo | 98 |
| 3.1.13.- <i>ACUERDO</i> : que modifica el diverso por el cual se delegan facultades a favor de los servidores públicos de la Procuraduría Federal del Consumidor que se indican, publicado el 23 de diciembre de 2004, y por el que se determinan atribuciones y obligaciones a otros servidores públicos de la propia institución | 98 |
| 3.1.14.- <i>ACUERDO</i> : por el cual se establecen los lineamientos | |

| | |
|---|-----|
| de evaluación de confianza en la Procuraduría Federal del Consumidor | 99 |
| 3.1.15.- <i>DISPOSICIONES</i> : de carácter general a que se refiere la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros en materia de contratos de adhesión, publicidad, estados de cuenta y comprobantes de operación emitidos por las entidades comerciales | 99 |
| 3.1.16.- <i>ACUERDO</i> : por el cual se delegan facultades a favor de los servidores públicos de la Procuraduría Federal del Consumidor | 100 |
| 3.1.17.- <i>DECRETO</i> : por el cual se reforman y adicionan disposiciones de la Procuraduría Federal del Consumidor | 100 |
| 3.1.18.- <i>CÓDIGO DE CONDUCTA</i> : por el cual se reforman y adicionan disposiciones de la Procuraduría Federal del Consumidor | 100 |
| 3.1.19.- <i>CÓDIGO DE ÉTICA</i> : por el cual se reforman y adicionan disposiciones de la Procuraduría Federal del Consumidor | 101 |
| 3.2.- ORGANISMOS | 102 |
| 3.2.1.- Secretaría de Economía | 102 |
| 3.2.2.- Procuraduría Federal del Consumidor | 102 |
| 3.2.2.1.- Naturaleza Jurídica | 104 |
| 3.2.2.2.- Marco Jurídico | 104 |
| 3.2.2.3.- Atribuciones | 105 |
| 3.2.2.4.- Funciones | 105 |
| 3.2.2.5.- Objetivo | 106 |
| CAPITULO 4: Función de la Procuraduría Federal del Consumidor para Proteger a los Consumidores | 107 |

| | |
|---|-----|
| 4.1.- Intervención de la Procuraduría Federal del Consumidor en defensa del consumidor | 107 |
| 4.2.- El proveedor ante los consumidores | 110 |
| 4.3.- El arbitraje | 115 |
| 4.4.- Aplicación de la amigable composición | 118 |
| 4.5.- El principio de equidad aplicado a las partes en la amigable composición | 122 |
| 4.6.- El principio de igualdad aplicado a las partes en la amigable composición | 124 |
| 4.7.- Limitaciones de la amigable composición | 128 |
| CAPITULO 5: Medios de Defensa de la Procuraduría para Proteger al Consumidor | 132 |
| 5.1.- Administrativos | 132 |
| 5.1.1.- Procedimiento conciliatorio | 138 |
| 5.1.2.- Procedimiento arbitral | 143 |
| 5.1.3.- Procedimiento por infracciones a la ley | 148 |
| 5.2.- Civiles | 150 |
| 5.3.- Penales | 156 |
| Conclusiones | 166 |
| Bibliografía | 173 |

Introducción

Durante mi formación académica universitaria, nació la inquietud por saber la verdadera función que realiza la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), al haber participado en algunas soluciones de controversias entre proveedores y consumidores, esto aunado a mi vocación por apoyar el entorno social.

Al capitular este tema, inicie por los antecedentes del comercio y la protección al consumidor, desde la época prehispánica hasta la contemporánea, esto como *Capítulo Primero*.

Luego, el *Segundo Capítulo* me refiero a los conceptos importantes del comercio, equidad e igualdad vinculados con la protección al consumidor, pero siempre fundamentando. En el *Capítulo Tercero*, la legislación aplicable y como se relaciona con otras disciplinas, de manera que ese conocimiento sirva para quien no conoce su procedencia.

El *Cuarto Capítulo* en el que expongo mi tesis respecto a la Amigable Composición, en cuanto no hay equidad en su aplicación, si habrá igualdad como un derecho inalienable del mexicano, porque en la equidad se deben considerar aspectos económicos y desventajas del consumidor frente al proveedor, que tiene ventajas muy marcadas al convenirle ese medio y no desgastarse económicamente ante una instancia jurisdiccional.

Por último, el *Capítulo Quinto*, se refiere a los medios de defensa que tiene al alcance el consumidor y la manera que puede recurrir a las instancias jurisdiccionales, pero como menciono es una manera de no acceder a esos medios, por lo costosos y lentos que resultarían para su economía.

De esta manera, hago una pequeña relatoría de la historia de la protección de la defensa de los derechos de los consumidores y de cómo si existieron órganos que intervinieron en ellos, según la historia, en otras épocas

no son mencionados, pero siempre han existido hasta su concreción en la gestión del entonces presidente de la República Mexicana Luís Echeverría Álvarez, en el año de 1975.

En la historia del pueblo mexicano, se ha desarrollado, dentro de su economía, la manera de satisfacer las necesidades primordiales del ser humano, por lo que fue necesario usar el trueque como medio de intercambio, en el que el hombre se beneficia al obtener satisfactores, creando una forma de comercializar, pero no era la única forma de comercio, se desarrollaron el tianguis y ferias dentro del país.

De esa forma se perfeccionó la manera de comercializar, provocando relaciones entre consumidores y proveedores, que cada día son mas diversas y complejas, conforme al crecimiento de los sectores sociales, influenciados por factores externos e internos de la economía del país.

México es el segundo país latinoamericano con una Ley Federal de Protección al Consumidor y el primero en crear una Procuraduría. La experiencia mexicana es importante para cualquier país, especialmente para aquellos que inician o apenas empezaron a trabajar en la protección de los derechos de los consumidores.

Antes de la creación de la Ley Federal de Protección al Consumidor, los consumidores de México estaban desprotegidos ante prácticas comerciales engañosas, frente a los proveedores, al tener que aceptar dichas prácticas por ser impuestas y en consecuencia aceptar las condiciones inequitativas y más de la veces tener que renunciar a sus derechos como personas, más que consumidores.

Es cuando, en el sexenio del entonces presidente de la República Mexicana Lic. Luís Echeverría Álvarez, el 26 de septiembre de 1975, somete a la consideración del Congreso de la Unión, la iniciativa de la Ley Federal de Protección al Consumidor, y el 22 de diciembre de mismo año, es publicada en

el Diario Oficial de la Federación, misma que entra en vigor el 5 de febrero de 1976.

Esta Ley Federal de Protección al Consumidor, enriquece los derechos sociales del pueblo mexicano, siendo la primera vez que se establecen derechos para la población consumidora y crea un organismo especializado en la procuración de justicia en la esfera del consumo. Nacen así el Instituto Nacional del Consumidor y la Procuraduría Federal del Consumidor, ésta como organismo descentralizado de servicio social, personalidad jurídica y patrimonio propio con funciones de autoridad administrativa encargada de promover y proteger los intereses del público consumidor.

Así, los consumidores pueden reclamar sus derechos ante una autoridad administrativa, con un procedimiento gratuito, por ser un organismo descentralizado que promueve y protege los derechos de los consumidores.

Se establece una obligación real por parte del Estado para crear mecanismos a través de los cuales se puedan disminuir las diferencias en las relaciones de consumo. Por esto, debe haber un órgano del Estado que vigile el problema que pasó de ser de naturaleza civil a social, por la constante con que el fabricante y el comercializador determinan las condiciones del mercado.

Con el tiempo, en el retador camino para modernizar la administración de justicia en nuestro país, se buscan opciones para reducir el gran número de asuntos que llegan a los tribunales y que por demás, las restricciones que dificultan las tareas inherentes a la administración de justicia a cargo de los poderes Judicial de la Federación y locales –demora en su trámite y resolución, especificidad de los juicios, necesidad de patrocinio especializado, multiplicidad de recursos y rezago, entre otros–.

Es muy importante la función alterna y complementaria, desarrollada por las instancias de defensa jurisdiccional ubicadas en sede administrativa, las cuales actúan bajo procedimientos especializados, exentos de formalismos ágiles y con menor costo para el particular –algunos inclusive gratuitos–.

Las mismas representan una alternativa válida para atender la enorme cantidad de solicitudes de servicios de justicia. Con su participación se logra que la justicia sea un derecho alcanzable, al cual es factible acceder en los términos que previene la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Es de suma importancia el interés que ha puesto el sistema de procuración de justicia judicial, como es la Suprema Corte de Justicia de la Nación y el Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal en torno de *Medios Alternativos de Resolución de Conflictos*, es una opción viable para descongestionar los juzgados y tribunales, tan es así, con la incorporación de arbitraje obligatorio en el Código Federal de Procedimientos Civiles de 1932 se inicio con su inserción en el texto constitucional vigente, pero sólo respecto de conflictos de naturaleza laboral. Sin embargo, su ubicación en sede administrativa con carácter potestativo surge hasta 1975 con la creación de la Procuraduría Federal del Consumidor, en términos de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

La Procuraduría Federal del Consumidor y su legislación, regulan relaciones entre proveedores y consumidores procurando igualdad, equidad y justicia social, ofreciendo al consumidor asesoría y actuando como su representante ante los proveedores.

Sin embargo, los proveedores de alguna forma salen con ventajas sobre el consumidor, al provocarse que este último, al verse afectado por el primero, tienen que recurrir al Procedimiento Conciliatorio, y de no ser así, se recurrirá al Procedimiento Arbitral, y de no aceptarse, “se dejen a salvo los derechos de ambas partes”.

De aceptarse el Procedimiento Arbitral, existen dos vías de solución de conflictos entre el proveedor y el consumidor; por una parte esta en *Estricto Derecho*, consistente en que las partes, al someterse al arbitraje fijarán las reglas del procedimiento arbitral acorde a los principios de legalidad, equidad e igualdad entre las partes. De no fijar las reglas, las partes, el árbitro será quien

las establezca, para lo cual aplicará supletoriamente el Código de Comercio y a falta de disposición, en éste código, normatividad, será por el Código Federal de Procedimientos Civiles el ordenamiento procesal local vigente. Esto lo ordena el artículo 120 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

La otra vía, que es tema de esta tesis, la Amigable Composición se ha utilizado como una alternativa que sirva de real defensa del consumidor. Es una forma de solucionar conflictos de intereses entre las partes por obra de terceros, sin sujetar sus procedimientos a normas de derecho preestablecidas y sin apearse para la decisión más que a la equidad, igualdad y buena fe.

El árbitro tendrá la facultad de allegarse de todos los elementos que juzgue necesarios para resolver las cuestiones que se le hayan planteado, conforme al artículo 119 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Sabemos de antemano, que el consumidor se encuentra en desventaja ante los productores y distribuidores poderosos, siendo susceptibles de abusos en operaciones comerciales. Por esto el Procedimiento Arbitral, por la vía de la amigable composición, se debe analizar para que exista una defensa real del consumidor, sin caer en el abuso de ese medio de defensa y haya una verdadera aplicación de este mecanismo desde el punto de vista de la equidad y no de la igualdad.

Los derechos de los consumidores están reconocidos por las leyes, pero que deben ser actualizadas conforme al sistema económico vigente, sin embargo, se derivan distintos y diversos problemas por la limitada eficacia de la Ley Federal de Protección al Consumidor; entonces su limitación hace que los derechos de los consumidores no se cumplan, a veces por indolencia de una sociedad que apenas comienza a ser exigente con sus medios y también por inercias o por irresponsabilidad de los funcionarios encargados de que estas normas se apliquen, conforme a los principios básicos que rigen a la protección al consumidor, justicia, equidad –pero verdadera equidad– e igualdad, como lo determina nuestra Carta Magna.

Es así, que dejo este material para ser utilizado por quienes estén interesados en la defensa de los consumidores, porque también somos parte de ellos, somos gente activa económicamente con deseos de no seguir siendo engañados por los proveedores y aprovecharse del patrimonio, que poco o mucho, es el de nuestra familia.

Debo señalar, que de acuerdo a la Carta Magna, el nombre de nuestro país es Estados Unidos Mexicanos, sin embargo, usare el nombre de México, en razón de que es el más usual en todos los aspectos de la vida nacional e internacional.

CAPITULO 1: ANTECEDENTES DEL COMERCIO Y LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR EN MEXICO.

1.1.- CRÓNICA DEL COMERCIO Y ÓRGANOS FACULTADOS PARA REGULAR Y PROTEGER A LOS CONSUMIDORES.

El ser humano tiene una naturaleza sociable, misma que no le permite aislarse porque sería incapaz de sobrevivir a las condiciones que impone el medio. Es relevante entender como se van entretejiendo los aspectos sobresalientes de la historia sobre la defensa de los consumidores y como desde tiempos remotos se han creado diversas maneras de conseguir sus satisfactores, pero con un sentido de proteger sus pertenencias.

Por ello, el ser humano desarrolla una actividad económica para obtener medios que satisfagan sus necesidades, por ejemplo, desde que transforman la materia que obtienen de la naturaleza o la ponen de cualquier otro modo en condiciones de ser utilizada, se dice que están produciendo.

De esa manera, se puede explicar la evolución en las prácticas comerciales a través de la historia de México y de que manera eran reguladas, así como de si existía algún órgano que no solo se encargara de vigilar a los comerciantes sino además de proteger a los consumidores.

Asimismo, el ser humano desarrolla actividad económica para obtener medios que satisfagan sus primordiales necesidades, entonces se crea la necesidad de comerciar esos productos a fin de obtener satisfactores. En tiempos remotos, a través del trueque y luego por intercambio con monedas, porque el intercambio obligó a la existencia de mercados llamados abiertos (tianguis), y se hace necesario tener órganos o autoridades que defiendan sus derechos, es decir, cuando se da la calidad de consumidor y no ser objeto del abuso de los proveedores.

1.1.1.- DIVERSAS ÉPOCAS

El dividir la historia, referente a la búsqueda de indicios o manifestaciones, de la existencia de algún órgano que vigilara las prácticas comerciales y de que manera eran reguladas estas actividades, es importante para conocer como ha evolucionado la defensa de los consumidores, hasta llegar a la parte de la historia que nos toca vivir.

1.1.1.1- Prehispánica.

A pesar de que en la historia de México precolombino no hay una forma específica de la existencia de autoridad que protegiera a los consumidores, si se sabe que había una modalidad de la regulación de las relaciones comerciales, de alguna manera, se daban prerrogativas a los consumidores para que no fueran abusados por los entonces proveedores o comerciantes de la época.

El ***pueblo mexicana***, fundamentaba sus relaciones comerciales y su base económica en la agricultura; mantuvo un comercio a larga distancia, que fue controlado por la nobleza. En consecuencia, tenía sus propias reglas y por eso se consideraba que era un fuerte grupo de presión con un importante peso en la estructura del imperio. Su participación era significativa porque intervenía en todas las transacciones comerciales efectuadas para el estado Azteca, además realizaba otra función importante como el ser un agente al servicio del poder.

Los productos conseguidos en expediciones y traídos a Tenochtitlán eran llevados al mercado, donde se creó una interacción económica formada por regiones que económicamente eran interdependientes. “Este mercado se rigió por normas religiosas según un sistema solar, como el que se puede comprobar hoy día en zonas de Mesoamérica: cada veinte días en los lugares

más pequeños, cada cinco días en sitios secundarios y cada día en Tenochtitlán.”¹

“En el México prehispánico, existía el grupo de mercaderes denominados *Pochtecatl*, (*Pochteca*, nombre genérico que se daba a los mercaderes aztecas o mexicas dedicados al comercio exterior), es decir, fuera de la ciudad al tener privilegios debido a que ostentaban algunos reglamentos que eran una especie de Derecho Mercantil Azteca, basado su origen en las costumbres y fueron alimentándose con las indicaciones *Pochtecatl* y las resoluciones dictadas por los jueces en casos concretos. Se distinguieron dos clases de normas; una, la más importante, regulaba las operaciones y funcionamiento de los mercados y la otra, que no era menos importante pero que servía como un aprendizaje del comercio exterior, la actividad *Pochteca*.”²

“Existían dos tipos de tribunales diferentes; unos instalados en las plazas donde se verificaban los tianguis y tenían competencia para resolver controversias surgidas en el mercado y los otros dentro del seno de cada corporación o gremio *Pochtecatl*, destinados a resolver controversias que surgen entre los mismos; la operación más general en el comercio Mexica era el trueque o permuta que permite distinguir las operaciones celebradas valiéndose de dichos medios y que se han perfilado como compraventas.”³

La historia señala, “en 1325, los aztecas fundaron la ciudad de Tenochtitlán, y trece años después de su fundación una parte de la población, disgustada por los terrenos que se les asignó para vivir, decidió fundar su propia ciudad, México Tlatelolco. Con el tiempo, ambas ciudades tomarían distintos rumbos. Tenochtitlán se convirtió, con base en el poder militar, en la capital más importante de Mesoamérica, ejerciendo su fuerza y dominio sobre una amplia extensión del actual territorio mexicano.”⁴

¹ NAVARRO DE ANDA, Ramiro, *Pasajes de la Historia Núm. 1*, Fondo de Cultura Económica, México, 2000, p. 98.

² FLORIS MARGADANT, Guillermo, *Introducción a la Historia del Derecho Mexicano*, 2ª. Edición, Esfinge, México, 2009.

³ SOBERANES FERNANDEZ, José Luis, *Historia del Derecho Mexicano*, Porrúa, México, 2006, p. 81.

⁴ BROM, Juan, *Esbozo de Historia de México*, Grijalbo, México, 2004, pp. 40-41.

“Por su parte, Tlatelolco se transformó en una ciudad comercial, y su mercado, en el primer centro de intercambio del área, al cual arribaban toda clase de productos y mercancías. Los artífices de la actividad cambiaría y del éxito del comercio en general durante la época mexica eran los **Pochtecas**, personas especializadas en el comercio a larga distancia entre las distintas regiones que integraban el Imperio Mexica e incluso más allá de las fronteras.”⁵

Los diversos pueblos procuraban celebrar sus mercados, diarios o tianguis, en fechas diferentes para no perjudicarse entre si. Además del de Tlatelolco, que era el principal, existían otros mercados de importancia, entre los que destacaban Tlaxcala, Cholula, Meztitlán, Tacuba, Azcapotzalco y Tenochtitlan.

Otro sector del grupo de los pochtecas, vendía e intercambiaba sus materiales y productos en el gran mercado de Tlatelolco, su ciudad capital. En aquel tiempo el intercambio se hacía por trueque directo, estas rudimentarias formas satisfacían las necesidades tanto de los vendedores como de la clientela en su cotidiana visita al mercado.

Había en el mercado gente dedicada al transporte de las mercancías, eran llamados los *tamemes o cargadores*; ellos realizaban su pesada labor sosteniendo sobre sus espaldas el cargamento, ayudados de cestas y costales. Como hemos mencionado, el mercado tenía sus propios gobernantes, quienes fungían a su vez como los jueces supremos que cuidaban del buen funcionamiento de la institución.

Bajo el mando de los jueces supremos estaban los guardianes del orden, guerreros pochtecas que se identificaban por sus peinados, sus vestimentas y su elegante abanico, ellos eran los únicos que podían deambular por el mercado con sus armas; el tianguis de Tlatelolco era además el principal centro de reunión del pueblo, allí acudía la gente a enterarse de las noticias más sobresalientes de los alrededores.

⁵ NAVARRO DE ANDA, Ramiro, *Pasajes de la Historia Núm. 1*, Fondo de Cultura Económica, México, 2000, p. 99.

“La economía de autoconsumo que caracterizó en un principio a los mexicas redujo el comercio al intercambio de artículos de primera necesidad por otros de los cuales carecían. A medida que la sociedad se fue desarrollando y la guerra les permitió someter a otros pueblos, se establecieron los primeros contactos comerciales, particularmente después del triunfo sobre Azcapotzalco, cuando se formó la Triple Alianza”⁶

El **pueblo maya** formaba parte de una civilización común que, en muchos aspectos, alcanzó los más elevados índices de desarrollo entre los indígenas de todo el hemisferio occidental, la agricultura constituyó la base de su economía desde la época precolombina así como el hilado, el tinte, el tejido, la caza y la cerámica. Era una sociedad muy jerarquizada. Estaban gobernados por una autoridad política, el *halach vinic*, cuya dignidad era hereditaria por línea masculina. Este delegaba la autoridad sobre las comunidades de poblados a jefes locales, que cumplían funciones civiles, militares y religiosas.

“Los mayas eran grandes comerciantes que navegaban por canales y ríos en un territorio de aproximadamente 500, 000 km² –zona actualmente ocupada por Belice, Honduras, Guatemala, El Salvador y los estados mexicanos de Quintana Roo, Yucatán, Campeche, Tabasco y Chiapas–, además de recorrer los litorales. También transportaban sus mercancías por pequeños senderos o por anchas y largas calzadas de piedra llamadas *sacbés*. Intercambiaban conchas rojas, cacao y mantas de algodón, entre otros productos.”⁷

Este pueblo estaba dividido en clases sociales muy bien definidas, en lo más alto de esta jerarquía se encontraba el gobernante, un representante de dios en la tierra que gobernaba y que decidía cuándo había que hacer la guerra o pactar la paz; regía en el comercio y las alianzas militares. La economía dependía del comercio, los mayas eran comerciantes por excelencia y practicaban el trueque.

⁶ Enciclopedia de México, tomo III, 4ª. Edición, México, S. A., 1998.

⁷ GARCIA CORDERO, José, *Tips de Aeroméxico* No. 16, Quintana Roo/verano 2000, p. 28.

En pueblo de los **Zapotecas**, entre ellos, abundaban los comerciantes y tamemes o cargadores que ayudaban a transportar las mercancías desde lejanas regiones. A pesar de la gran movilización de la gente se observaba la forma ordenada en que se colocaban las mercancías para ofrecerlas a los compradores.

“Gente de los pueblos cercanos iba a intercambiar sus productos de los de lugares distantes; de esta región se comerciaban plantas medicinales, algunos artículos como el cacao, que viene de tierra caliente, eran utilizados como monedas para efectuar las diversas operaciones.”⁸ Pero, a pesar de que este era un pueblo eminentemente comerciante, los libros no indican que existiera alguna autoridad que regulara estas actividades económicas.

1.1.1.2.- Colonial.

El imperio español comenzó a forjarse en la época en que gobernaban Isabel I de Castilla y Fernando II de Aragón, fue durante su reinado (1474-1516) cuando los monarcas deseaban afianzar su dominio y proteger el comercio de Castilla en el mar Mediterráneo y el océano Atlántico y utilizar las zonas próximas como puertos para la explotación de oro y esclavos africanos. Apoyaban el incremento del comercio de las dos coronas (la de Castilla y la de Aragón) en el Lejano Oriente, lo que proporcionaría grandes riquezas y prestigio internacional.

El incremento de la actividad comercial española tenía como finalidad establecer bases en el continente africano y en las islas de la costa atlántica. En 1492 se produjo un gran acontecimiento; la reina Isabel y el rey Fernando patrocinaron una expedición dirigida por el navegante de origen genovés, Cristóbal Colón, y el 12 de octubre de ese año Colón avistó tierra en el mar Caribe y dado que el marino italiano creía haber alcanzado la India, estas zonas fueron llamadas las Indias.

⁸ NAVARRO DE ANDA, Ramiro, *Pasajes de la Historia Núm. 1*, Fondo de Cultura Económica, México, 2000, p. 25.

La Iglesia católica realizó un papel fundamental en las colonias españolas, porque la banca prosperó, el comercio se extendió y los precios se elevaron, sin embargo, España era solamente un país de tránsito para estas riquezas.

A finales del siglo XVII, los territorios americanos se había convertido en un foco de rivalidad para las potencias europeas en lo que respecta al comercio y el equilibrio de poder internacional, todos los barcos mercantes que viajaban desde las colonias hasta España se detenían en el Caribe, donde eran el blanco de corsarios ingleses, holandeses y franceses.

“El comercio en México se rigió en esta época por el Consulado, pero los comerciantes novohispanos preocupados por su particular beneficio no siempre se sometieron a las intensiones de España sino defendieron posesiones particulares que le eran más propicias, contrariando así el bienestar y desarrollo regional.”⁹

En el México Colonial, ya consumada la conquista, el comercio se transforma, llevando a la política económica hacia un monopolio, protegiendo a los comerciantes según su origen o ascendencia peninsular, sujetos en autorizaciones, permisos, vigilancias, gabelas y otras trabas que impidieron la libertad en las relaciones comerciales, de las cuales resaltaban de estas:

La ***Casa de Contratación de Sevilla***. El que la vida económica de las colonias dependiera de la península y para asegurar la mejor explotación de las nuevas tierras, se creó esta casa para salvaguardar y administrar el porcentaje correspondiente a los reyes sobre el comercio indiano, la organización de las flotas, los pleitos, el reclutamiento de colonos para poblar las nuevas tierras y todo cuanto se refiriese a las tierras ultramarinas, este órgano dependía del poder real y aseguró desde su fundación el monopolio comercial con otras naciones; esta institución dejó de existir en 1790.

⁹ DE LA TORRE VILLAR, Ernesto, *Historia de México I*, Mc. Graw Hill, México, 1993, p. 148.

El Real Consulado de México. Su función era judicial, aunque se le atribuyen algunas de carácter administrativo, los Consulados de Veracruz, Guadalajara y Puebla, además tenían funciones de fomento (agrícola, mejora en cultivo, introducción de máquinas y herramientas) mismos que se encontraban regidos por el Reglamento del Real Tribunal del Consulado de México, que se consideraba un código procesal mercantil.

“Las atribuciones del Consulado eran muy variadas, en un principio lo habían regido las Ordenanzas de Burgos y las de Sevilla, muy pronto el rey le confirió facultades legislativas, al encomendarle la formación de sus propias ordenanzas mandando que entre tanto se redactaban, se aplicaran las de Sevilla”.¹⁰

Por medio de su Prior y Cónsules, ejercía funciones jurisdiccionales, al resolver las controversias relativas al comercio, también las administrativas para la protección y fomento del comercio, y en ejercicio de ellas llevó a término empresas de utilidad social (canales, carreteras, edificios).

1.1.1.3.- El México independiente.

En vísperas de la independencia, la minería tuvo auge, la industria a pesar de las leyes restrictivas realizó adelantos notables; en el campo se experimentaron nuevos cultivos y la ganadería se desarrolló rápidamente, así desde 1765, como consecuencia al intenso tráfico mercantil y a la nueva política del rey Carlos III, se abrieron nuevos puertos y se desarrolló el intercambio naviero, pero el movimiento independentista iniciado –y fracasado– en Querétaro en 1809 permitió el levantamiento de Miguel Hidalgo en Dolores el 16 de septiembre de 1810.

¹⁰ SOBERANES FERNANDEZ, José Luis, *Historia del Derecho Mexicano*, Porrúa, México, 2006, p. 135.

En 1811 se llevaron a cabo levantamientos en el sur del país, donde los insurrectos dirigidos por José María Morelos, tras ocupar Oaxaca y Acapulco, convocaron el Congreso de Chilpancingo, y proclamaron la independencia de México y en octubre de 1814, redactaron la Constitución de Apatzingán.

La enérgica y sangrienta reacción del virrey Calleja concluye con la ejecución de Morelos en 1815, en el poblado de San Cristóbal Ecatepec, y el restablecimiento de la autoridad real.

“Después de las rebeliones fracasadas de Hidalgo y Morelos y tras la derrota de la fulgurante expedición de Francisco Xavier Mina en 1817, fue Vicente Guerrero quien logró mantener la insurrección en el sur del país. En 1821, Agustín de Iturbide, entró en contacto con Guerrero y el 24 de febrero de ese año, lanzó un manifiesto conocido como el Plan de Iguala o de las Tres Garantías, que establecía tres condiciones: la independencia de México, el mantenimiento del catolicismo y la igualdad de derechos para los españoles y los mexicanos.”¹¹

El 24 de agosto de ese mismo año, Iturbide y el virrey Juan O'Donojú, que acababa de llegar de España enviado por el gobierno constitucional, firmaban el Tratado de Córdoba, por el que se declaraba la independencia de México.

Una vez consumada la independencia, México sufre una actividad legislativa relativa al comercio cuyos lineamientos se encontraban contemplados en los diferentes códigos de la materia que rigieron en México desde entonces.

El primer Código de Comercio, en la República Mexicana, aparece en 1854 atribuido a Teodosio Lares, contenía 1091 artículos distribuidos en cinco

¹¹ MORALES HERNÁNDEZ, Álvaro, *Sociedad Mexicana I*, Sistema de Educación a Distancia, Universidad Pedagógica Nacional, México, 1988, p. 68.

libros, “Del Comercio Terrestre”, reglamentó contratos y obligaciones a las compañías de comercio; “Del comercio Marítimo”, reguló naves y su propiedad así como navieras y contratos especiales de Derecho Marítimo, “de las Quiebras”, reglamentó quiebras y sus efectos, “De la Administración de la Justicia en los Negocios de Comercio”, reglamentó la organización de los tribunales de comercio, “La Jurisdicción” y el “Juicio Ordinario”.

El Código de Comercio de 1884 emanó del federalismo que regulaba para el Distrito Federal y Baja California, y en cualquier otro punto sometido a la jurisdicción federal disponía lo referente a los comerciantes, agentes mercantiles, matrícula, contabilidad, correspondencia, contratos, ferrocarriles, telégrafos, letras de cambio y quiebras.

El Código de Comercio de 1889 es el que nos rige actualmente, con sus diversas reformas y actualizaciones, que toma como modelo el Código Español de 1885 y de otras influencias europeas, contiene 1500 artículos distribuidos en cinco libros, sin embargo, los conflictos suscitados entre los consumidores y los proveedores eran ventilados en los tribunales conforme a las leyes civiles vigentes.

Aún, con una legislación existente, se reflejó la situación política y social en el sector del comercio interno porque fue uno de los rubros que sufrió los avatares o cambios de las continuas luchas. “El transporte de mercancías se enfrentaba a los peligros derivados de las continuas luchas y las condiciones deplorables de las vías de comunicación.”¹²

Otros factores influyeron en una “economía incipiente de la época, las economías de autoconsumo, la falta de transportes, la configuración geográfica del país, las vías de comunicación insuficientes, inseguras y mal trazadas, y el transporte lento y costoso. A esta circunstancia se sumaba otra serie de

¹² MORALES HERNÁNDEZ, Álvaro, *Sociedad Mexicana I*, Sistema de Educación a Distancia, Universidad Pedagógica Nacional, México, 1988, p. 124.

obstáculos como los aranceles, los impuestos, los reglamentos comerciales y su desordenada aplicación en cada estado.”¹³

De esta manera, con los cambios continuos en la economía del país, como la depresión de los años treinta, el comercio fue afectado y por ende se consideraron poco la defensa de los consumidores al influir el autoconsumo, mismo que caracterizó la época; esta característica continuó en la etapa moderna como se menciona en el siguiente párrafo, y retomar este tema con mayor detalle en el siguiente sub-capítulo, el de la “Época Contemporánea” que abarca a inicios de los noventas, con actividad exterior en la defensa de los consumidores.

“La economía mexicana que había sostenido durante aproximadamente 30 años, de 1940 a 1970 una tasa anual de crecimiento promedio superior al 6%, con base en un modelo de acumulación privada, apoyada por las empresas estatales, entro en una severa crisis a principios de la década de los 60. Al margen de las explicaciones simplistas, que reducen los problemas económicos y sociales a la imputación de culpas personales, es necesario reconocer la concurrencia de una serie de factores internos y externos entre los cuales se deben mencionar la reducción de la producción agrícola desde principios de los setenta la disminución de las exportaciones, la reducción de las inversiones privadas, el grave déficit de las finanzas públicas la fuga de capitales etc., las cuales culminaron con las devaluaciones del peso frente al dólar, manifestada en los últimos cuatro meses de 1976.”¹⁴

El 5 de febrero de 1976 entró en vigor la Ley Federal de Protección al Consumidor, donde se establecen derechos para la población consumidora y se cuenta con un organismo especializado en la procuración de justicia en la esfera del consumo, dicha ley creó dos organismos. El Instituto Nacional del Consumidor y la Procuraduría Federal del Consumidor, ésta última con el carácter de organismo descentralizado de servicio social, personalidad jurídica

¹³ MORALES HERNÁNDEZ, Álvaro, *Sociedad Mexicana I*, Sistema de Educación a Distancia, Universidad Pedagógica Nacional, México, 1988, p. 124.

¹⁴ *Informe Presidencial sobre la Situación Económica de México*, Secretaría de Gobernación, 1976, pp. 335-348.

y patrimonio propio y con funciones de autoridad administrativa, encargada de promover y proteger los intereses de los consumidores.

Es evidente que esta Ley significó un considerable avance, respecto a lo que deriva de los Códigos Civiles y de Comercio, pues dicha Ley constituye un antecedente y un paso adelante en la política de salvaguardar los derechos del consumidor. Sin embargo ni la legislación civil y mercantil en esta materia es despreciable del nuevo derecho al consumo.

“La idea de establecer un ordenamiento de esta naturaleza fue propiciado por las organizaciones obreras, canalizándose por medio del Comité Nacional Mixto de Protección al Salario, afirmando la evidente disparidad entre proveedores y consumidores por los abusos a consumidores, que carentes de medios de defensa y necesitados de satisfactorios aceptan condiciones muchas veces leoninas, so pena de no adquirirlos”.¹⁵

Las funciones de la Procuraduría Federal del Consumidor se orientaron a la protección, asesoría jurídica, representación de la población consumidora, conciliación y arbitraje en caso de que se presentaran diferencias entre consumidores y proveedores.

La experiencia adquirida desde su creación, a través del contacto permanente y directo con los consumidores, evidenció la necesidad de que la Ley Federal de Protección al Consumidor, fuera adecuada a las necesidades actuales de aquel tiempo, es entonces que existían facultades insuficientes a la institución para velar por la cabal observancia y cumplimiento de los preceptos de la propia ley, por lo cual se dieron diversas reformas a la misma.

El 7 de enero de 1982 se adicionó el artículo 29 bis, permitiendo a la Procuraduría la regulación de los sistemas de comercialización utilizados en el mercado nacional consistentes en la integración de grupos de consumidores (Autofinanciamientos).

¹⁵ BECERRA CALETI, Rodolfo, *La Protección al Consumidor en México*, Porrúa, México, 1991, p. 24.

Posteriormente, el 7 de febrero de 1985 se modificaron y adicionaron diversos artículos con relación a competencia, naturaleza jurídica, atribuciones de la Procuraduría Federal del Consumidor, definiciones y denominaciones, información de bienes y servicios, facultades de la entonces Secretaría de Comercio y Fomento Industrial (SECOFI), ahora Secretaría de Economía (SE), información comercial que ostentan productos o etiquetas, ventas al consumidor, promociones y ofertas, tasas de interés, operaciones de plazo y a crédito, rescisión de contratos, obligaciones del proveedor, atribuciones del Procurador Federal del Consumidor, contratos de adhesión, cuantía de multas, servicios de inspección y vigilancia y sanciones.

En forma complementaria, el 12 de enero de 1988 son publicadas algunas reformas y adiciones al Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal y la propia Ley Federal de Protección al Consumidor. Por último el 4 de enero de 1989 son adicionados a la ley algunos artículos que confieren atribuciones y facultades sancionadoras a la Procuraduría, así como denuncias por violación de precios.

Por acuerdo del C. Procurador Federal del Consumidor el 8 de febrero de 1989, se delegaron facultades en materia de inspección y sanciones, creándose la Subprocuraduría de Inspección y Vigilancia, encargada de llevar a cabo dichas tareas, conforme a las atribuciones de la Ley Federal de Protección al Consumidor en materia de precios y tarifas acordados, establecidos o autorizados por la SECOFI.

El 5 de febrero de 1991 es publicado el Reglamento del Capítulo Octavo de la Ley Federal de Protección al Consumidor, a efecto de que se establecieran las bases de organización y funcionamiento de Procuraduría Federal del Consumidor y, en consecuencia, se fortalecieran los mecanismos de defensa de los derechos e intereses de la población consumidora en general.

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

Es hasta 1992 cuando se realiza un cambio sustancial en materia de protección a los consumidores mediante una nueva ley publicada el 24 de diciembre, la cual racionaliza dichas funciones en un solo organismo, fusionado al extinto Instituto Nacional del Consumidor a la Procuraduría Federal del Consumidor, permitiendo con ello la atención integral de funciones como a continuación se describe:

Orientación y asesoría, recepción, trámite y conciliación de quejas y denuncias; emisión de resoluciones administrativas, registro de contratos de adhesión, protección técnico jurídica a los consumidores, verificación y vigilancia de Normas Oficiales Mexicanas, pesas y medidas, instructivos y garantías, así como precios autorizados, establecidos y/o concertados con la SECOFI, acciones de grupo; facultades para ordenar la realización de publicidad correctiva, información y orientación a los consumidores, a través de los diversos medios de comunicación, como impresos, radio y televisión; contribuir a elevar la cultura de consumo de la población y mejorar sus hábitos de adquisición.

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

titulares de las Delegaciones de Procuraduría Federal del Consumidor, las atribuciones correspondientes.

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

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

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

Con fecha 27 de agosto del 2002, fue publicado en el Diario Oficial de la Federación el Reglamento del Artículo 122 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, el cual tiene por objeto regular la inscripción y actuación de los árbitros independientes,

Es importante señalar a México como el primer país, de Latinoamérica, que expidió una Ley Federal de Protección al Consumidor y el de crear una Procuraduría, por lo que la experiencia mexicana resulta importante,

especialmente para aquellos países que han iniciado el camino de la defensa de los derechos de los consumidores.

1.1.1.4.- Época Contemporánea; hasta la presentación de la iniciativa del Proyecto de Ley de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

“En la primera mitad del siglo XX, los derechos del consumidor se derivaban de los contratos que los consumidores realizaban con los proveedores, con base en el Código de Comercio o el Código Civil, los cuales en términos generales, no otorgaban una protección específica a los consumidores y se basaban en el principio de la autonomía de la voluntad o de libertad de estipulaciones. El consumidor, con su poca información sobre los bienes y servicios del mercado y sobre sus derechos y obligaciones, debía enfrentar solo sus relaciones de consumo con proveedores que contaban con mayor información y experiencia”.¹⁶

En consecuencia, se realiza el *Primer Movimiento de Consumidores* en 1906, “Desde inicios del siglo XX los consumidores llevaron a cabo movimientos en Estados Unidos de América, motivados fundamentalmente por el aumento de precios y asimismo debido a la venta de alimentos y substancias sin control alguno.”¹⁷

Al respecto el Dr. José Ovalle Favela manifiesta lo siguiente: “El movimiento inicial se desarrolló en el primer decenio del siglo XX y fue provocado, entre otros factores, por el aumento de los precios, los escritos polémicos de UPTON SINCLAIR y los escándalos derivados de las substancias farmacéuticas. Este movimiento culminó con la aprobación de la Ley sobre la Genuinidad de las Substancias Alimenticias y Farmacéuticas de 1906; de la

¹⁶ OVALLE FAVELA, José, *Derechos del consumidor*, Colección Nuestros derechos, IPN-Cámara de Diputados LVIII Legislatura-UNAM, México, 2008, p. 3.

¹⁷ GARCÍA GARCÍA, Rodolfo, *Tratado sobre Derecho de Protección al Consumidor*, Editorial Porrúa, México, 2005, p. 11.

Ley sobre Inspección de Carne del mismo año, y con la creación, en 1914 de la Comisión Federal para el Comercio.”¹⁸

El Segundo Movimiento de Consumidores se realiza durante los años treinta, esta protesta, señala el Dr. Ovalle Favela “...tuvo lugar sobre la mitad del decenio de los treinta y fue motivada por un desmesurado incremento de los precios al consumidor en plena depresión económica, el escándalo de la sulfanilamida y la huelga de las amas de casa en Detroit. La protesta culminó con las reformas para fortalecer la Ley sobre la Genuinidad de las Substancias Alimenticias y Farmacéuticas de 1906 y con la ampliación de los poderes normativos de la Comisión Federal para el Comercio, para combatir las actividades y las prácticas ilícitas o fraudulentas.”¹⁹

El Tercer Movimiento de Consumidores durante los años sesenta, afirma el Dr. Ovalle Favela “...es el resultado de una compleja convergencia de circunstancias, las cuales una de las más importantes es el contraste entre las prácticas habituales del comercio y los intereses a largo plazo de los consumidores. Los orígenes de este movimiento son consecuencia de diversos factores, entre los que se mencionan a RALPH NADER, el escándalo de la talidomida, el aumento de los precios y la acción de los medios de comunicación masiva.”²⁰

Posteriormente, en 1973, la Asamblea Consultiva del Consejo de Europa emitió la resolución 543/73, con la que aprobó el texto definitivo de la Carta Europea de Protección de los Consumidores. Esta Carta reconoció cuatro derechos fundamentales de los consumidores: ²¹

- a. Derecho a la protección de los consumidores;
- b. Derecho a la reparación del daño;
- c. Derecho a la información y a la educación; y

¹⁸ OVALLE FAVELA, José, *Derechos del Consumidor*, *Op.cit.*, pp. 3 y 4.

¹⁹ *Op. cit.*, *Derechos del Consumidor*, p. 4.

²⁰ *Idem.*

²¹ GARCÍA GARCÍA., Rodolfo, *Op. cit.*, pp.13-15.

- d. Derecho de los consumidores a organizarse y a ser representados.

De la misma forma, el 14 de abril de 1975, el Consejo de la Comunidades Europeas aprobó el Programa Preliminar de la Comunidad Económica Europea para la Política de Protección e Información a los Consumidores, que reordenó en forma sistemática todas las iniciativas para la tutela del consumidor.

En el Programa se reconocieron cinco derechos fundamentales de los consumidores como son.²²

- a) El derecho a la protección de la salud y la seguridad de los consumidores;
- b) El derecho a la protección de los intereses económicos de los consumidores;
- c) El derecho a la reparación de los daños;
- d) El derecho a la información y a la educación del consumidor; y
- e) El derecho a la representación (derecho a ser escuchado).

Tuvieron que pasar una serie de movimientos y manifestaciones para que en México se diera una defensa de los derechos de los consumidores, sin embargo, no es suficiente el que se generen nuevas leyes o se reformen las vigentes, sino que es menester que se den a conocer a los habitantes mexicanos para que estén conscientes de cuales son sus derechos, pero que también deben cumplir con sus obligaciones al enfrentar un problema real de la vida.

Derivado de la preocupación de la forma en que eran tratados los consumidores, así como de los problemas en la aplicación de las leyes y el

²² GARCÍA GARCÍA, Rodolfo, *Op. cit.*, pp. 1517.

excesivo abuso de los proveedores, en México se gesta una iniciativa de Ley que derivaría en la creación de una Ley e instituciones que defendieran al pueblo consumidor, como a continuación inicio después de los movimientos que se efectuaron a nivel mundial.

En tanto en México, referente a los derechos de protección al consumidor, “las circunstancias ameritaban una iniciativa del Gobierno Federal que, con una actividad reguladora de la economía, respondiera a las necesidades de los grupos sociales más desprotegidos. Con este propósito se promovió la creación de la legislación respectiva y las instituciones encargadas de hacerla cumplir.”²³

“Mediante su facultad para reglamentar la oferta de bienes y servicios, el Ejecutivo Federal buscaba garantizar un equilibrio de los intereses del consumidor, con respecto al poder representado por los proveedores de bienes y servicios. Por ello en la actualidad, se enmarca la protección al consumidor dentro del *Derecho Social*.”²⁴

En el año 1975, siendo entonces Presidente Constitucional de los Estados Unidos Mexicanos, el Lic. Luís Echeverría Álvarez, turnó a la Cámara de Diputados para su revisión, la iniciativa de Ley Federal de Protección al Consumidor; la iniciativa señala, “para asegurar la plena realización de la justicia social, se requiere evitar los grandes desequilibrios económicos y sociales que se dan en nuestro país”.

La iniciativa de Ley indica: “la sola presentación de este proyecto de ley, despertó entre algunos núcleos de la iniciativa privada, una inquietud injustificada, ya que aferrarse a los principios de la doctrina liberal ocasiona injusticias y que pequeños sectores de la población se favorezcan en contra de las mayorías”.

²³ GARCÍA GARCÍA, Rodolfo, *Op. cit.*, p. 24.

²⁴ *Idem*.

También señalaba la iniciativa, “las necesidades de proteger al consumidor de todos los sectores económicos de la gran presión que le ejerce el aparato consumista que rara vez coincide íntegramente con sus necesidades e intereses”; continua, “a través de la publicidad irracional le crea necesidades artificiales y le estimula a consumir productos innecesarios”.

Esa iniciativa de Ley, justificó el carácter social de la misma, pues indicaba: “el liberalismo y neoliberalismo económicos no han contribuido a una igualdad económica o social, sino a desequilibrios que requieren de soluciones intervencionistas del estado”.

Aclara la iniciativa de Ley que su creación pretende satisfacer una necesidad, la de transformar al consumidor de víctima pasiva, a actor de la defensa de sus derechos.

El proyecto de Ley, en consecuencia, no es una compilación de normas, sino un cuerpo legal nuevo e integral que busca cubrir sus fines ya mencionados anteriormente y no sólo consigna la naturaleza social del derecho del consumidor, sino que da origen a los organismos que harán valer estos derechos.

Así, esta Ley “crea a los organismos que harán valer los derechos de los consumidores, como la Procuraduría Federal del Consumidor y el Instituto Nacional del Consumidor, asimismo se dan amplias facultades a la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial (ahora Secretaría de Economía) para que juntos apliquen la Ley Federal de Protección al Consumidor. De la misma manera esta iniciativa de Ley introduce la protección al consumidor al referirse a la “veracidad” que debe existir en los contratos, evitando la publicidad que induzca al error sobre el origen, componentes, usos, características de los productos o servicios.

En el artículo primero de la iniciativa de Ley se contemplaba la competencia de la misma y su naturaleza limitándose en la esfera de la

competencia a no conocer de asuntos originados por servicios del orden profesional o de naturaleza laboral.

En esta confrontación de los aspectos más importantes de la iniciativa de Ley Federal de Protección al Consumidor, es de resaltarse el hecho de que se impone como obligación de todo proveedor, informar al consumidor de las cualidades del bien, hecho que “de facto” casi no se da, pero que al darse en la Ley, refleja la mentalidad saneadora del creador de la misma.

Es de señalarse que prohíbe el condicionamiento de venta, práctica usual en pequeños establecimientos como panaderías o tiendas de abarrotes, quienes realmente en muchos casos condicionan la venta de algunos productos a la adquisición de otros.

Se detallaba en la iniciativa, la naturaleza del órgano de representación social de la población consumidora, al que se denomina Procuraduría Federal del Consumidor, tiene el carácter de organismo descentralizado de servicio social, y con funciones de autoridad, con personalidad jurídica y patrimonio propio.

El carácter Federal de esta Procuraduría, busca unificar criterios en materia de protección al consumidor, ésta política tiene como uno de sus efectos la creación de delegaciones en cada uno de los Estados de la República Mexicana a fin de hacer efectivo el aspecto social, de proteger a los consumidores en todo el país.

A su vez el proyecto de ley mencionado contiene las facultades de la Procuraduría Federal del Consumidor, entre las cuales se encuentran las de:

1. Proporcionar asesoría gratuita a los consumidores;
2. Representar a los consumidores ante proveedores de bienes o prestadores de servicios;

3. Denunciar ante las autoridades competentes la existencia de prácticas tendientes a la creación de monopolios;
4. Conciliar las diferencias entre proveedores y consumidores, actuando como amigable componedor y, de no haber arreglo, si las partes lo aprueban, fungir como arbitro;
5. Denunciar al ministerio público los delitos que lleguen a su conocimiento.

Dicho proyecto confiere a la autoridad administrativa, la facultad de utilizar medidas de apremio, pretendiendo el fiel cumplimiento a los requerimientos de las autoridades administrativas.

Ahora bien, como ya se menciona en líneas anteriores, la Ley Federal de Protección al Consumidor constituye una innovación al derecho mexicano, nace como una política destinada a la protección de las mayorías, de aquel consumidor que no tiene fácil acceso a los tribunales por lo oneroso que resulta.

Anteriormente, apunte diferentes innovaciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor. Ahora bien, pero al continuar el desarrollo de la tesis, se hizo interesante no dejar el tema hasta la iniciativa de Ley, porque es menester señalar que el legislador mexicano, preocupado por las exigencias, resultado de las desigualdades en las relaciones comerciales, realiza reformas a esta Ley, dentro de las cuales se encuentran las siguientes:

La primera reforma se origina el 7 de enero de 1982, trajo consigo medidas relativas a la constitución y operación de sistemas de comercialización de bienes, mediante la integración de grupos que aportan sumas periódicas de dinero para constituir fondos comunes de compra, administrados por terceros y regularizar los creados –autofinanciamientos--. A los nuevos sistemas se les exigió que tuvieran autorización previa de la secretaría y los constituidos,

tenían la obligación de cubrir los requisitos fijados en el decreto, dentro del plazo de tres meses contados desde el inicio de su vigencia.

Estos requisitos, determinados por la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial, ahora Secretaría de Economía, son algunos de los siguientes:

1. El administrador de los fondos tendría que ser persona moral constituida, de acuerdo a la legislación mercantil.
2. Tener capacidad económica, financiera y administrativa.
3. Los bienes que se comercialicen deberían ser muebles o servicios turísticos.
4. Formar grupos con un mínimo de doce personas y un máximo de sesenta personas.
5. Las aportaciones mensuales de cada consumidor tendrían que ser equivalentes al precio del bien o servicio dividido entre el número de mensualidades.
6. Garantizar en forma oportuna que los bienes se suministraran sin demora.
7. Prevenir que se constituyeran reservas y adquisición de un seguro.

La segunda reforma, se publicó en el Diario Oficial de la Federación el día 7 de febrero de 1985, donde se resaltaron las innovaciones legislativas que previeron autoridades de los tres niveles de gobierno, como órganos auxiliares en la aplicación de la ley. En cuanto a la defensa de los consumidores, directamente, en el capítulo segundo de la Ley Federal de Protección al Consumidor, artículos 5 al 19, se marco con mayor énfasis y rigor las obligaciones de los proveedores para que no engañaran a los consumidores en materia de información, publicidad y garantías de bienes y productos, así como en su promoción y oferta pública.

La tercera reforma fue conocida en el Diario Oficial de la Federación el 12 de enero de 1988, “substancialmente hubo modificaciones al contemplar la

ejecución de los laudos y convenios emanados por la Procuraduría Federal del Consumidor o reconocidos ante ésta instancia, a través de las vías de apremio o del juicio ejecutivo mercantil, a elegir, al “obtener el de título ejecutivo a favor del consumidor en el artículo 114 de la Ley Federal de Protección al Consumidor;”²⁵ esta reforma modificó la Ley Federal de Protección al Consumidor en su artículo 59;

Asimismo, el Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal se vio, de manera importante, alterado en beneficio de los consumidores, en sus artículos 444, 500, 504 y 961, y actualmente hasta la fecha del 20 de abril del 2010, permanecen como indica el artículo 444: “Las sentencias que causen ejecutoria y los convenios judiciales, los convenios celebrados ante la Procuraduría Federal del Consumidor, los laudos que emita la propia Procuraduría y los laudos o juicios de contadores, motivarán ejecución, si el interesado no intentare la vía de apremio.”

Continúa en el artículo 500: “Procede la vía de apremio a instancia de parte, siempre que se trate de la ejecución de una sentencia o de un convenio celebrado en el juicio, ya sea por las partes o por terceros que hayan venido al juicio por cualquier motivo que sea.

Esta disposición será aplicable en la ejecución de convenios celebrados ante la Procuraduría Federal del Consumidor y de laudos emitidos por dicha Procuraduría; en la ejecución de convenios celebrados ante el Centro de Justicia Alternativa del Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal y ante los Juzgados Cívicos, tratándose de daños culposos causados con motivo del tránsito de vehículos.”

En el artículo 504: La ejecución de las sentencias arbitrales, de los convenios de transacción, de los convenios celebrados ante la Procuraduría Federal del Consumidor y de los laudos dictados por ésta, así como en la ejecución de convenios celebrados ante el Centro de Justicia Alternativa del

²⁵ GARCÍA GARCÍA, Rodolfo. *Op. cit.*, p. 84.

Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal en los casos previstos en el párrafo segundo del artículo 500, se hará por el juez competente designado por las partes o, en su defecto, por el juez del lugar del juicio.

Actualmente, en el código en referencia, se manifiesta la intervención del juez en una actitud de exhorto, invita a las partes a dirimir sus controversias a través de la Amigable Composición de lo contrario, no dejara a salvo sus derechos, sino que en ese momento con la pruebas aportadas se determinara la situación por medio de una resolución.

TITULO DECIMO SEXTO BIS - De las controversias en materia de arrendamiento inmobiliario en su artículo 961 determina que la audiencia de ley a que se refieren los artículos anteriores se desarrollará conforme a las siguientes reglas: **I.** El juez deberá estar presente durante toda la audiencia y exhortará a las partes a concluir el litigio mediante una amigable composición; **II.** De no lograrse la amigable composición se pasará el desahogo de pruebas admitidas y que se encuentren preparadas, dejando de recibir las que no se encuentren preparadas, las que no se declaran desiertas por causa imputable al oferente, por lo que la audiencia no se suspenderá ni diferirá en ningún caso por falta de preparación o desahogo de las pruebas admitidas; **III.** Desahogadas las pruebas, las partes alegarán lo que a su derecho convenga y el juez dictará de inmediato la resolución correspondiente.

Posteriormente, en una *cuarta reforma*, en el año de 1989 con fecha 4 de enero, se dio importante participación a los consumidores, al concederles una activa intervención en la tarea de vigilar e inspeccionar precios y tarifas, al otorgarles la facultad para denunciar las prácticas engañosas, y coadyuvarían con las autoridades locales a señalar las actividades anómalas en el comercio, por parte de los proveedores.

Esta serie de modificaciones y adiciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor, es el reflejo real de las necesidades de adecuar la legislación a los tiempos económicos que sufre el país, es decir, que al ver dicha necesidad, se da la más relevante de las reformas a la ley en cuestión; el resultado es la

del 24 de diciembre de 1992 en la que el Instituto Nacional del Consumidor se fusiona con la Procuraduría Federal de Consumidor, y se concreta hasta el año de 1993.

En la *quinta reforma*, se abroga el artículo 2º transitorio de la Ley Federal de Protección al Consumidor de 1992, además...“desaparece el Instituto Nacional del Consumidor y se fusiona a la Procuraduría Federal de Consumidor, como se menciona en el párrafo anterior, con el propósito de perfeccionar las instancias y mecanismos que informan, orientan y protegen al consumidor, para que obtenga bienes y servicios de mayor calidad a precios justos.”²⁶ Esta fusión se plasma en los artículos, 3º y 4º *transitorios* del ordenamiento legal vigente:

Artículo Segundo: “Se abroga la Ley Federal de Protección al Consumidor publicada en el Diario Oficial de la Federación el 22 de diciembre de 1975 y sus reformas y se derogan todas las disposiciones que se opongan a lo dispuesto en esta ley. Quedarán vigentes los reglamentos expedidos en términos de la ley que se abroga en lo que no se opongan a la presente ley.

Artículo Tercero.- Las funciones que cualquier ordenamiento encomiende al Instituto Nacional del Consumidor, se entenderán atribuidas a la Procuraduría Federal del Consumidor.

Artículo Cuarto.- El patrimonio del Instituto Nacional del Consumidor, así como la totalidad de los recursos financieros, humanos y materiales asignados al mismo, se transfieren a la Procuraduría Federal del Consumidor.

En esta tesis se mencionan, en síntesis, algunos puntos de la exposición de motivos de la iniciativa de ley enviada por el ex Presidente de los Estados Unidos Mexicanos Lic. Carlos Salinas de Gortari, al Congreso de la Unión para su aprobación y el día 24 de diciembre de 1992 se publicó en el Diario Oficial de la Federación

²⁶ GARCÍA GARCÍA, Rodolfo. *Op. cit.*, p. 26.

“La modernización de la vida nacional trae consigo la necesidad de establecer un nuevo tipo de relaciones entre el Estado y la Sociedad. De ahí que la creación de canales permanentes de comunicación entre las instituciones y la sociedad sea una preocupación de la mayor importancia”.

“El Estado se ha propuesto crear instituciones más ágiles y cercanas a la sociedad. La presente iniciativa que se somete a la consideración de este H. Congreso de la Unión, propone la expedición de una nueva Ley Federal de Protección al Consumidor que el Ejecutivo a mi cargo estima de gran importancia para promover y proteger los derechos del consumidor y lograr una mayor equidad en la relaciones de consumo en el país.”

“En el pasado, con la creación de la Procuraduría Federal de Consumidor y el Instituto Nacional del Consumidor se pretendió que las dos instituciones, separadamente, atendieran una demanda social abundante y heterogénea. Con tal propósito, a una se le dotó de autoridad y a la otra de facultades informativas para una indispensable interlocución social.”

“La presente iniciativa propone fusionar ambas instituciones en una nueva Procuraduría Federal del Consumidor, que fortalezca su presencia en la sociedad y atienda eficaz y oportunamente a la población.”

“La presente iniciativa pretende adaptar la legislación relativa a la protección al consumidor, a la dinámica actual del país, recogiendo las experiencias de la legislación vigente e incorporando una normatividad que permita ampliar su propio ámbito de acción.”

“El proyecto de una nueva ley ha sido ordenado en quince capítulos, cada uno de los cuales aborda diferentes aspectos de las relaciones de consumo. Esta estructura del ordenamiento constituye por sí misma una gran ventaja, pues en la ley que se abroga, las disposiciones se encuentran

dispersas, lo que dificulta su conocimiento y, si se quiere entender así, su aplicación.²⁷

Posteriormente, las perspectivas de un modelo económico exigen una participación social de mayor corresponsabilidad en relación al consumo, al originarse desde un modelo económico populista, hasta que en el año de 1992, se reordena el marco jurídico de las instituciones encargadas de las relaciones proveedores y consumidores.

Actualmente, existe un modelo económico neoliberal, donde se reorienta la protección al consumidor, dejando atrás la tutela de las entidades paraestatales, ahora siendo un organismo descentralizado encargado de la prestación de un servicio público, se observan ciertas características, como la Procuraduría Federal del Consumidor, regida por los artículos 20 al 23 de la Ley de Federal de esa institución, como son las siguientes:

1. Tienen patrimonio propio.
2. Personalidad jurídica propia.
3. Una sede o domicilio con un objeto.
4. Órganos de dirección, administración y representación.
5. Fue creada por un proceso legislativo.
6. Denominación propia.
7. Estructura administrativa interna.
8. Régimen laboral y fiscal especial.
9. Finalidad de servicio social, y
10. Una ley propia.

Es entonces que el Estado delega su función jurisdiccional en una institución, creada para aplicar los medios de justicia alternativa, como son los procedimientos de conciliación, el arbitral y por infracciones a la ley. Medios que son para la protección del consumidor, sin menoscabar los derechos que le atañen a los proveedores; aunado a un fin, el de aliviar la saturación de los

²⁷ GARCÍA GARCÍA, Rodolfo. *Op. cit.*, pp. 94-98.

tribunales y mantener la posibilidad de que los quejosos o denunciados sean atendidos, basados en los principios de igualdad, equidad y justicia.

Aún así, el momento político-económico, exige que la protección a los consumidores se siga reformando hasta que después del año de 1992, le han seguido otras que mencionare de manera sintética, pero no por ello, menos importantes en la vida de los mexicanos.

“El 21 de julio de 1993 se reforma el apartado relativo a la compraventa sobre la propiedad inmobiliaria, capítulo VIII, “De las operaciones con inmuebles”, artículos 73 al 76...en paralelo se modificaron diversos artículos de los códigos Civil y de Procedimientos Civiles, ambos para el Distrito Federal en materia común y para toda la República en materia federal, con la finalidad de plantear un nuevo esquema local en materia de arrendamiento, denominada *Ley Inquilinaria*, aunque esta solo estuvo vigente hasta el año de 1999 por considerarse medidas de gran impacto social”²⁸

La reforma del 5 de agosto de 1994, señala Salgado Ledesma, “las personas discapacitadas no debían recibir trato distinto de otros consumidores”. Añade, “la de 1995 del 23 de mayo, delimita la competencia de la Procuraduría Federal del Consumidor, excluyendo de sus atribuciones ciertos servicios de orden financiero ofrecidos por instituciones reguladas por las sociedades crediticias y bancarias”.

Continua diciendo, la autora del libro *Defensa de Usuarios y Consumidores*, “se realiza otra reforma a partir del 19 de octubre de 1998, cuando se modificaron los códigos Civil y de Procedimientos Civiles del Distrito Federal, los que excluyeron la competencia de la Procuraduría Federal del Consumidor en controversias de arrendamiento inmobiliario destinado a casa-habitación, atribuyéndola a diversas instituciones del ámbito local, del Distrito Federal”.

²⁸ LEDESMA SALGADO, Eréndira, *Defensa de Usuarios y Consumidores*, Porrúa. México, 2007, pp. 236-237.

En su conocer de la creadora de este valioso documento, en el año *2000, ocurren dos reformas* a la Ley Federal de Protección al Consumidor: el *29 de mayo y el 5 de junio*. La *primera* regula derechos de los consumidores al realizar transacciones por medios electrónicos, ópticos o con el uso de cualquier otra tecnología. La *segunda*, el alcance y prerrogativas de los contratos de adhesión.

La Ley Federal de Protección al Consumidor, ha sufrido diversas modificaciones desde su promulgación y muy significativas, ejemplo de ello, la del miércoles 4 de febrero del 2004, basada en la reforma de los capítulos relativos a los contratos de adhesión, particularmente en cuanto a las operaciones con inmuebles y a las sanciones, las cuales se incrementaron en su monto.

Los modelos de contratos que se publicaron en el Diario Oficial de la Federación, fueron aprobados por los sectores público, privado y social, determinándose el Contrato de Prestación de Servicios de Intermediación para la Compraventa de Inmuebles Destinados a Casa Habitación; Contrato de Prestación de Servicios de Investigación y Gestión de Crédito; Contrato de Compraventa de Bien Inmueble Destinado a Casa Habitación; y Contrato de Compraventa en Pre-venta de Bien Inmueble Destinado a Casa Habitación.

Ahora, en el sexenio del presidente de la República Mexicana Felipe Calderón Hinojosa, expidió un decreto y que se publicó en el Diario Oficial de la Federación el día jueves 29 de enero del 2009, que reforma y adiciona diversas disposiciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor, al establecer mayor certidumbre a los compradores del sector inmobiliario, por lo que la PROFECO, tendrá más facultades para sancionar el incumplimiento de las inmobiliarias en la calidad y la entrega de inmuebles.

El día miércoles 10 de junio del 2009, por decreto se reforman y adicionan disposiciones de la Procuraduría Federal del Consumidor, estableciendo mayor certidumbre a los consumidores en caso de existir bienes o productos que afecten la salud y la seguridad de los mismos; retiro de los

bienes y productos nocivos que se encuentren en el mercado. En consecuencia la suspensión de información o publicidad como medida precautoria conforme a la PROFECO.

Otra reforma más, donde se actualizan los montos de las operaciones y multas previstas en la Ley Federal de Protección al Consumidor. El decreto se publica en el Diario Oficial de la Federación el 21 de diciembre del 2009.

De acorde a los tiempos, por acuerdo, se adopta el Registro Único de Personas Acreditadas de la Secretaría de la Función Pública; se abroga el diverso mediante el cual se crea y establecen las Reglas de Operación del Registro de Personas Acreditadas para realizar trámites ante la Procuraduría Federal del Consumidor. Acuerdo que se publicó el día 27 de enero del 2010.

En síntesis, la protección a los consumidores es tema de grandes alcances, principalmente de 1975 al mes de abril del año 2010, en que las reformas han ido acorde a los tiempos y modelos económicos que nos rigen.

En el subtema de México Independiente, fue menester relatar a grandes rasgos las innovaciones a la Ley Federal de protección al Consumidor, sin embargo en el rubro de la Época Contemporánea hasta la presentación de la Iniciativa de Ley, me fue preciso señalar de manera detallada los movimientos y reformas que ha sufrido la Ley en referencia, en beneficio de los consumidores hasta la actualidad, porque no se puede soslayar una información tan importante en este tema de repercusiones sociales.

CAPITULO 2: CONCEPTOS DE COMERCIO, EQUIDAD E IGUALDAD VINCULADOS CON LA PROTECCION AL CONSUMIDOR.

2.1.- DE COMERCIO.

2.1.1- Actos de comercio por artículo 75 del Código de Comercio

El comercio constituye una de las actividades de mayor importancia para la evolución del ser humano y la sociedad en general, ya que al aumentar las necesidades y requerimientos de los individuos, aumentarán también los servicios de comercialización de sus productos. Cuando el hombre produce y adquiere bienes no para consumirlos sino para hacerlos llegar a otros hombres es decir comercializan con el pretexto de obtener lucro o ganancias, se dice que es ahí en donde aparece el comercio.

De lo anterior, debo señalar que desde los inicios de la humanidad, el comercio se practicaba principalmente entre individuos que pertenecían a un mismo grupo social; más tarde la actividad comercial se empieza a desarrollar entre individuos pertenecientes a diferentes organizaciones sociales, así es como en su evolución, el comercio presenta dos aspectos principales que sería el económico y el jurídico.

La palabra Comercio proviene de la voz latina *comercium*, palabra que a su vez viene de dos voces *com* y *mer* teniendo su significado literal “con mercancías”.²⁹

El comercio en su aspecto *económico*, es el conjunto de operaciones de intercambio de bienes y servicios que se requieren para la satisfacción de las necesidades de la sociedad en general y de los seres humanos en particular.

²⁹ VENTURA SILVA, Sabino, *Derecho Romano*, Porrúa, México, 2008, p. 104.

Desde el punto de vista *jurídico*, se conceptúa como la actividad por medio de la cual las personas realizan actos de intercambio de bienes y servicios, con el propósito de lucro y de estas actividades se generan derechos y obligaciones que son legalmente exigibles.

Podemos decir que el comercio produce como consecuencia directa o inmediata, la movilización de bienes y servicios los que tiene como objeto fundamental, satisfacer una necesidad. Por ello será más sencillo comprender cuales son los actos de comercio, al ver o leer lo dispuesto por el artículo 75 del Código de Comercio:

ARTICULO 75.- 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 trabajados o labrados;
- II. Las compras y ventas de bienes inmuebles, 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 y 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 fabricas 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 tipografías;
- 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 de 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 vales 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.

En caso de duda, la naturaleza comercial del acto será fijada por árbitro judicial.

Es entonces, un *acto de comercio* es aquel que se lleva a cabo entre comerciantes, así pues la movilización de bienes y servicios antes señalados persigue para el oferente dos propósitos, el *primero* de carácter eminentemente objetivo que consiste en la realización de actos de transmisión, intermediación de un bien o en la prestación de un servicio. El *segundo*

propósito es de tipo subjetivo, el cual se identifica con el afán de lucro o ganancia que persigue la persona que realiza tales actos.

2.1.2.- Actos de consumo.

El acto de consumo, es aquel que realizan las personas sin encontrarse revestidas en la calidad de comerciantes, para obtener bienes y servicios que satisfacen sus necesidades más elementales como son el alimento, vestido, habitación, recreación, etc.

Es decir, el *consumo*, es el aprovechamiento de la unidad que la productividad incorpora en los bienes, para satisfacer necesidades básicas ya que si el hombre trabaja para producir, lo hace para satisfacer necesidades básicas. Es el momento final del ciclo que nace con la producción y continúa con la distribución.

Por eso he aludido de manera breve, los factores de la relación comercial, más no debemos pasar por alto que el origen del ciclo se da por los bienes elaborados, en gran parte son producidos de fácil y rápida extinción, ocasionando que el consumidor adquiera los mismos una y otra vez, debiendo de producir nuevamente este producto por la demanda que tiene.

2.2.- DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

2.2.1.- El consumismo consecuencia de la publicidad.

El termino *consumismo* es aquel que supone la destrucción, depreciación o desgaste de un bien, es decir, consiste en los actos humanos de adquisición de bienes que no son del todo indispensables para la satisfacción de las necesidades básicas humanas.

El ser humano por naturaleza adquirirá todos aquellos bienes indispensables para satisfacer sus necesidades más elementales, sin embargo el mundo moderno en el cual nos desenvolvemos, se encuentra en constante evolución tecnológica, social y cultural, razón por la cual las necesidades de consumo de las personas van más allá de la simple satisfacción de sus necesidades básicas, al verse influidos por fenómenos sociales como son la moda, la publicidad, la tecnología, etc., mismos que llevan a las masas a adquirir bienes que no siempre son de utilidad, pero que colocan al hombre en un estatus primordial en los escalafones de la sociedad.

Partiendo de este punto, la publicidad “es un término utilizado para referirse a cualquier anuncio destinado al público y cuyo objetivo es promover la venta de bienes y servicios, misma que va dirigida a grandes grupos humanos y suele recurrirse a ella cuando la venta directa –de vendedor a comprador– es ineficaz, utilizando una enorme variedad en técnicas, desde un simple anuncio en una pared hasta una campaña simultánea que emplea periódicos, revistas, televisión, radio, folletos distribuidos por correo y otros medios de comunicación de masas.

El maestro José Ovalle Fabela, en su ley comentada la relaciona con los medios de comunicación de la siguiente manera “La publicidad regularmente implica el uso de los medios de comunicación social y lleva un mensaje de invitación para que el consumidor obtenga o utilice los bienes o servicios anunciados”.³⁰

Se entiende entonces como *publicidad*, a todos aquellos medios utilizados por los proveedores de bienes o servicios a efecto de colocar en el mercado los productos o servicios que ofrecen.

La principal función de la publicidad consiste en familiarizar al consumidor potencial con el producto, su denominación, el productor y las

³⁰ OVALLE FAVELA, José, *Comentarios a la Ley Federal de Protección al Consumidor*, Mc. Graw Hill, México, 1995, p. 77.

ventajas de la compra, así como informarle de los puntos de venta del artículo, también se pretende fomentar la venta de los distribuidores manteniendo la clientela y atrayendo a nuevos consumidores.

La publicidad actual reúne multitud de técnicas de persuasión, dependen del ingenio del publicista y sólo están limitadas por los medios de comunicación y por la propia Ley Federal de Protección al Consumidor.

En efecto, la Ley Federal de Protección al Consumidor indica que “La información o publicidad relativa a bienes, productos o servicios que se difundan por cualquier medio o forma, deberán ser veraces, comportables y exentos de textos, diálogos, sonidos, imágenes, marcas, denominaciones de origen y otras descripciones que induzcan o puedan inducir a error o confusión por engañosas o abusivas”.³¹

La *publicidad engañosa o abusiva*, es aquella que incluida su presentación, induce a error o confusión a las personas a las que se dirige y debido a su carácter engañoso, puede afectar su comportamiento económico o producir un daño en su patrimonio.

La comprensión de la utilización, desarrollo y adquisición de productos o servicios ayuda a explicar la incidencia que tiene la publicidad sobre una masa de individuos, y las presiones sociales que ejerce sobre estos para que se adapten a determinadas normas de vida y deseen o acepten la adquisición de los supuestos satisfactores que los conducirán a mejorar su nivel social.

2.2.2.- El fomento del consumo a través de diversos factores.

Debemos entender como algo primordial que, “el consumo es el momento final del ciclo que nace con la producción y continúa con la distribución, se pensaría en la actividad reiterada, se tendría que concluir que

³¹ Ley Federal de Protección al Consumidor, *Artículo 32*, SISTA, 2008.

jurídicamente, cuando se menciona la relación de consumo se está pensando en esa actividad propia del derecho mercantil que se caracteriza por la suma de riesgo y lucro.”³²

Por otro lado, la Nueva Enciclopedia Británica señala que “el consumo es el uso final que se le da a los bienes y servicios”.³³

El *consumo*, en una sociedad como en la que vivimos, es resultado del mercado, y éste no existe sin propagación de mensajes. De manera amplia, se puede decir hoy en día, no hay consumo sin medios y asimismo, hay factores determinantes en el mismo.

Por así considerarlo indispensable, hay algunos de los principales factores que originan o fomentan la acción en el hombre de consumir, ya sean bienes o servicios. Factores, que en su contenido son muy amplios, solo abordare de una manera somera, tratando de enfocarlos a los objetivos del presente trabajo, es decir, a determinar cómo se fomentan en el consumidor, necesidades de poseer bienes, que en la mayoría de los casos, no le son realmente indispensables, sino más bien producto de la manipulación.

a). La Necesidad:

Como factor principal, la necesidad de sobrevivir es lo que lleva al hombre a consumir; sin embargo, es importante destacar que los factores a mencionar, fomentan el acto de consumir bienes y servicios, los cuales pueden o no ser indispensables para el hombre.

Entonces, sí se puede determinar destacar que las necesidades crean urgencias y éstas hacen que la gente actúe o reaccione para alcanzar una meta. La satisfacción de la necesidad

³² *Memoria de la Primera Reunión de la Academia Internacional de Derecho Mercantil y de Protección al Consumidor*, UNAM, México, 1983, p. 18.

³³ *The New Encyclopaedia Britanica*, Vol. 3. 15^a. Edición, USA-Madrid, 1976, p. 349.

ocurre cuando se alcanza la meta y entonces deja de ser un factor que motive al individuo y a la persona que busca satisfacer otras necesidades.

b). La publicidad y acto de la publicidad:

La *publicidad*, en mi opinión, será un conjunto de métodos empleados, a través de los medios de comunicación como la televisión, la radio, la prensa, etc., a fin de dar a conocer al público un determinado producto, resaltando las cualidades de dicho bien a fin de promover su consumo, y busca penetrar psicológicamente al individuo, conduciéndolo a la búsqueda del producto a fin de adquirirlo.

“El *acto de publicidad* en sentido legal es antes que nada un acto de comunicación. Existe acto de publicidad desde que se dirige una comunicación al público, en cualquiera de sus manifestaciones. La ley no habla de comunicación sino de divulgación, pero obviamente divulgar es comunicar al público.”³⁴

“El acto de publicidad se caracteriza por su instrumentalidad respecto de otro acto principal sobre el que el anunciante centra su propio interés. El contenido de esa actividad principal sólo puede ser económico, es ésta la única materia que consiente la composición de intereses a través de los contratos.”³⁵

Es sintomático en la publicidad, al mostrar un bien se exalten de éste, en forma exagerada sus virtudes, haciéndolo aparecer mucho más atractivo de lo real, buscando influir al espectador a fin de orientar sobre él un dominio o un control sobre su voluntad.

³⁴ DE LA CUESTA, José María, *Régimen Jurídico de la Publicidad*, Ed. Tecnos, Madrid, 1974, p. 37.

³⁵ *Idem.*

Por ello, la Ley Federal de Protección al Consumidor la ha reglamentando, estableciendo un mínimo de requisitos a cumplir y se establecen en el artículo 32 del precepto legal citado.

c). Los medios de comunicación:

Son el conjunto de vías por las cuales se da determinada información a una gran cantidad de receptores. Vías que en la actualidad logran un enorme auge, apoyadas por los grandes avances tecnológicos.

El medio de comunicación, es la forma por la cual se vale un sujeto para comunicar su mensaje a otro. Por lo tanto, debe apoyarse en la publicidad pues es un enlace entre el productor o fabricante y consumidor. Hay medios de comunicación muy utilizados para dar a conocer sus bienes o servicios y éstos son: la televisión, la radio, el correo, grandes carteles en lugares públicos, el periódico, las revistas y actualmente los sistemas cibernéticos.

Considero que, dichos medios, son un factor de consumo por que a través de ellos se logra influir al consumidor de las bondades y ventajas de los productos y servicios, invitándolos y convenciéndolos para que adquieran los mismos. Además, que el éxito de la publicidad y los medios de comunicación se debe a que actúan conjuntamente, teniendo como resultado grandes volúmenes de ventas.

d). La producción:

En mi punto de vista, será la actividad humana, encaminada a transformar materias primas en bienes y servicios para el consumo.

Es usual que el hombre se auxilie de máquinas para lograr la producción, sin embargo, en todos los casos, el producto es el resultado del esfuerzo y la mano de obra humana, lo que supone que el hombre no se limita a dirigir, sino que elabora directamente el producto.

Desde sus inicios, el hombre ha ideado como modificar su medio ambiente, transformando las materias primas que brinda la naturaleza, en objetos útiles y provechosos para él.

Considero a la producción como factor del consumo, dado que en la actualidad muchos productores simplemente buscan lanzar grandes volúmenes de mercancías al mercado, apoyados en los factores de publicidad y de medios de comunicación, productos que son poco necesarios para el consumidor, pero que muchas veces los adquiere atendiendo a aspectos psicológicos y únicamente movido por el deseo creado por la publicidad.

Por lo anterior, la producción no solo es factor de consumo, sino elemento para que se dé éste último.

e). El crédito:

El origen del término remonta a la antigüedad y a sus raíces latinas que significan creer, es decir, creer en el deudor pensando que va a cubrir su crédito atendiendo a su solvencia económica. “El crédito se da a través de procesos llamados operaciones de crédito, que consisten en una transmisión de la propiedad de dinero o títulos que hace un sujeto llamado acreedor en forma inmediata y actual, a fin de que el pago se dé diferido por el deudor, con una contraprestación respectiva por la confianza tenida a él, por el

otorgante del crédito y atendiendo a los plazos o el tiempo en que se difiere el pago”.³⁶

El *crédito* es factor promotor del consumo, porque el hombre puede carecer muchas veces de los medios suficientes o inmediatos para hacerse de un determinado producto o servicio.

En ese caso, ante esta falta de medios, el hombre recurre a solicitar un financiamiento por el cual se ponga a su disposición una cantidad de dinero necesaria para satisfacer su deseo de adquirir bienes o servicios.

En *resumen*, cuando el individuo ha obtenido dicho crédito y por ende, es capaz de adquirir en forma inmediata productos, se está fomentando y facilitando el consumo. De otra manera al verse el individuo carente de medios inmediatos se tendría que conformar con lo que tiene, o bien hacer su propio ahorro, y al contar con el dinero suficiente, adquirir el producto deseado y a mejor costo.

2.2.3.- Definición de los sujetos del acto de comercio.

2.2.3.1.- Comerciante.

Se puede decir válidamente, que cualquiera que sea el sistema que se utilice para delimitar el ámbito de aplicación del derecho mercantil, el concepto que estará siempre en el vértice del criterio diferenciador será el de comerciante.

Para efectos del presente trabajo, conviene centrar el análisis en los comerciantes, dejando de lado a las personas que sólo de forma ocasional

³⁶ RODRIGUEZ RODRIGUEZ, Joaquín, *Derecho Mercantil*, Porrúa, México, 2004.

realizan actos de comercio; es decir, en aquéllas personas que hacen del comercio su ocupación habitual o reiterada.

Entre los sujetos del derecho mercantil existen dos clases de comerciantes: el comerciante persona moral y el comerciante persona física. El artículo tercero del Código de Comercio vigente señala:

TÍTULO PRIMERO - De los comerciantes.

ARTÍCULO 3

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 á las leyes mercantiles;
- III. Las sociedades extranjeras ó las agencias y sucursales de éstas, que dentro del territorio nacional ejerzan actos de comercio.³⁷

Por lo tanto, para que una persona física sea denominada comerciante conforme a la ley debe cubrir dos requisitos: la capacidad y el ejercicio habitual del comercio.

El primer requisito se refiere a la capacidad de ejercicio de las personas, es como decir, a la facultad para ser titular de derechos y obligaciones y de ejercitar por sí mismo esos derechos y cumplir también por sí mismo esas obligaciones.

Anteriormente, se manifestaba en el Código Civil en su artículo sexto: “La capacidad se rige por el derecho común. Quienes conforme a la ley civil tengan capacidad para contratar y obligarse tendrán capacidad mercantil. Que los menores de veintiún años y mayores de dieciocho, tendrán capacidad para ejercer el comercio si fueran emancipados, habilitados de edad, o autorizados

³⁷ Código de Comercio, *Artículo Tercero*, México, 2010.

por aquéllos bajo cuya patria potestad o guarda estén. Actualmente, Esta disposición se derogó en el Distrito Federal y en el resto de los estados de la República Mexicana que otorga la mayoría de edad a los jóvenes de 18 años, que fija tal edad para la capacidad legal civil”.³⁸ En ambas disposiciones se señala que:

CAPITULO II - De la mayor edad

Artículo 646: La mayor edad comienza a los dieciocho años cumplidos.

Artículo 647: El mayor de edad dispone libremente de su persona y de sus bienes.³⁹

El segundo elemento de la definición, esto es, el ejercicio habitual del comercio, se refiere a la forma en que el comerciante debe desarrollar su actividad profesional, misma que debe ser realizada en una forma habitual, permanente, sistematizada y reiterada, características éstas que la convertirán en una actividad profesional.

Ahora bien, para ser comerciante no se requiere dedicarse exclusivamente a solo una actividad de éste tipo, ni tampoco queda definido por la repetición constante de actos de comercio.

En realidad, para adquirir tal calidad, lo que se requiere es ser titular de una empresa mercantil. El comercio sólo puede ejercerse, en la actualidad, a través de una empresa que produzca o adquiera bienes u organice prestaciones de servicios destinados tales bienes y servicios al mercado general. Sólo es comerciante el titular de una empresa mercantil, si tiene capacidad para el ejercicio del comercio. “En tal sentido creemos que debe ser interpretado el artículo 3º que venimos comentando”.⁴⁰

³⁸ CERVANTES AHUMADA, Raúl. *Derecho Mercantil Primer Curso*, Porrúa, México, 2007.

³⁹ Código Civil Federal, *Artículos 646 y 647*, México, 2010.

⁴⁰ Código de Comercio, *Artículo Tercero*, México, 2010.

Finalmente, la actividad profesional del comercio individual (como persona física) está sujeta al cumplimiento de ciertos requisitos indispensables que la ley exige, estos son: **a)** El anuncio de la calidad mercantil; **b)** Inscripción en el registro público de comercio; **c)** Llevar contabilidad mercantil; y **d)** Archivar la correspondencia relativa a la actividad mercantil.

2.2.3.2.- Proveedor.

PROVEEDOR: “Se dice de la persona que se encarga de abastecer bienes”⁴¹

El *Proveedor* es aquella persona que habiendo pactado transmite un determinado bien fungible o no fungible, el cual puede constituir un satisfactor de necesidades o simplemente un objeto placentero para quien lo posee.

La Ley Federal de Protección al Consumidor, señala en su artículo 2, fracción segunda que: “Proveedor es la persona física o moral que habitual o periódicamente ofrece, distribuye, vende, arrienda o concede el uso o disfrute de bienes, productos y servicios”.⁴²

A su vez, el artículo 6 señala “Estarán obligados al cumplimiento de esta Ley, los proveedores y los consumidores. Las entidades de las administraciones públicas federales estatales y municipales están obligadas en cuanto tengan el carácter de proveedores o consumidores”.⁴³

2.2.3.3.- Consumidor.

El *consumidor* es un sujeto determinado que realiza con su acción el “consumo” de un bien o un servicio; mediante él, se produce el gasto de las

⁴¹ Diccionario Enciclopédico Salvat, 972, Barcelona, Tomo 10.

⁴² Ley Federal de Protección al Consumidor, *Artículo Segundo*, México, 2010.

⁴³ *Op. Cit.*, *Artículo Sexto*.

cosas que provoca su depreciación y la consecuente pérdida de su valor o el desgaste del bien, que puede incluso provocar la extinción del mismo.

Por otro lado, se define al *consumo* como “un proceso de adquisición de bienes o de prestación de servicios y la cantidad gastada en ellos, para la satisfacción de necesidades humanas, inmediatas y mediatas”.⁴⁴

Se define al consumidor también, como “aquella persona que emplea sus recursos en la obtención de bienes o la utilización de servicios para la satisfacción de necesidades humanas”.⁴⁵

Desde un punto de vista económico, se define al consumidor “como el sujeto económico en quien termina el ciclo de producción”.⁴⁶ Enuncia al sujeto como el destinatario para quien realiza el ciclo de producción

Por otro lado, el artículo 2 de la Ley Federal de Protección al Consumidor preceptúa: *consumidor*: “la persona física o moral que adquiere, realiza o disfruta como destinatario final bienes, productos o servicios”.⁴⁷ Este artículo alude al consumidor, como persona física o moral que adquiere, 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.

Así, es prudente analizar varias definiciones usuales del concepto consumidor para entender el mismo, significado que se establece en tres sentidos:

1.- *Sentido ordinario*: definiciones de los diccionarios, entendiendo al consumidor como “la persona que utiliza las mercancías o las riquezas para la

⁴⁴ *Protección al Consumidor; Derecho Comparado, Diversos Aspectos de la Protección al Consumidor*, Instituto Venezolano de Derecho Comparado, Editorial “Ministerio de Justicia”.

⁴⁵ *Protección al Consumidor, Derecho Comparado*, Op. cit., Diccionario Enciclopédico Abreviado, Tomo II, Consulta “Consumidor”, Venezuela, 1981.

⁴⁶ *Diccionario enciclopédico Abreviado*, Tomo II, Consulta “Consumidor”, Venezuela, 1981.

⁴⁷ *Ley Federal de Protección al Consumidor*, Artículo segundo, fracción primera, México, 2010.

satisfacción de sus necesidades”; y “la persona que compra un producto para su uso”, entre otras;

2.- *Sentido económico*: trata del consumo mas que del consumidor, sin aislarlo, al contrario establece siempre una relación entre la producción y el consumo. Es este rubro donde se distinguen dos tipos de consumidores: el intermediario y el final. Entiéndase *intermediario* a quien contrata un determinado bien o servicio para transferirlo a otro, obteniendo un lucro, y por *consumidor final* a “toda persona que utiliza los bienes adquiridos para satisfacer sus propias necesidades, y aquellas de las personas bajo su cargo, y no para revenderla o transformarlas en el cuadro de su propia profesión”; y

3.- *Sentido jurídico*: en México, la Ley Federal de Protección al Consumidor en su artículo 2º define al consumidor como: la persona física o moral que adquiere, realiza o disfruta como destinatario final bienes, productos o servicios.

En lo particular, desde mi punto de vista el termino consumidor, en base a los conceptos y las críticas ya anotadas, será quien utiliza o disfruta de un determinado bien o la prestación de un servicio.

2.2.4.- PRINCIPIOS DE EQUIDAD E IGUALDAD.

2.2.4.1.- Equidad.

El vocablo equidad procede de la palabra latina *aequitas-atis* (igualdad de ánimo) que envuelve la idea de rectitud y de justicia.

“En un sentido amplio quiere decir también moderación, medida; aquello que conviene y se adapta a algo para responder a la intima naturaleza

de ese algo. Pero la equidad consiste en la adaptación de la norma jurídica a los casos concretos.”⁴⁸

Cuando el juez procede por equidad, en los casos en que la ley lo autoriza, ajusta el precepto a las distintas circunstancias singulares de la cuestión que se le plantea.

“Actualmente, el papel de la equidad, como fuente de derecho, es muy limitado. El juez sólo puede recurrir a ella, en aquellos casos en que la ley expresamente lo autoriza. Su función está bien definida y su campo de aplicación perfectamente acotado. No sólo en los casos en que limitativamente el juez pueda hacer uso de ella, sino en el sentido de que para aplicarla no ha de tomar en cuenta libremente su propio criterio, sino que en su aplicación está obligado a ponderar con la debida medida, todas las circunstancias objetivas del caso particular; pues son precisamente éstas particularmente, los factores que determinan la solución que se funda en la equidad.”⁴⁹

En síntesis, la equidad se refiere a la facultad que tiene el juez para mitigar la dureza de la aplicación estricta de una ley, o para asignar la propiedad o la responsabilidad de acuerdo con los hechos en caso individual. En otras palabras, la equidad es un otorgamiento limitado de facultades al tribunal para que pondere en la resolución de una disputa presentada ante él.

“La equidad es así la aplicación de la ley al caso concreto con un margen explícitamente autorizado de discrecionalidad para el juez. Equidad se entiende bajo estos supuestos como un término jurídico que exige que se respete el principio de igualdad, determinando que es norma de equidad la que se encuentren obligados a determinada situación los que se hallen dentro de lo establecido por la ley y que no se encuentren en esa misma obligación los que están en situación jurídica diferente, o sea, tratar a los iguales de manera igual. Por tanto, la relación entre la igualdad y la equidad es instrumental. La equidad

⁴⁸ PÉREZ PORTILLA, Karla, *Principio de Igualdad: Alcances y Perspectivas*, Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM, México, 2005. p. 17.

⁴⁹ GALINDO GARFIAS, Ignacio, *Derecho Civil*, 14ª Edición, Porrúa, México, 2009, pp. 63-65.

sirve al principio de igualdad, siempre que a través de ella, el juez se sirva de esa potestad discrecional para aplicar el derecho al caso concreto y mitigar la rigidez de la norma, cuando así lo autorice la propia ley.”⁵⁰

La equidad se encuentra en distintas disposiciones del ordenamiento jurídico mexicano, y en lo general, está presente siempre que exista facultad discrecional. Por ejemplo:

“EQUIDAD TRIBUTARIA. IMPLICA QUE LAS NORMAS NO DEN UN TRATO DIVERSO A SITUACIONES ANÁLOGAS O UNO IGUAL A PERSONAS QUE ESTÁN EN SITUACIONES DISPARES. El texto constitucional establece que todos los hombres son iguales ante la ley, sin que pueda prevalecer discriminación alguna por razón de nacimiento, raza, sexo, religión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social; en relación con la materia tributaria, consigna expresamente el *principio de equidad para que, con carácter general, los Poderes públicos tengan en cuenta que los particulares que se encuentren en la misma situación deben ser tratados igualmente, sin privilegio ni favor*. Conforme a estas bases, el principio de equidad se configura como uno de los valores superiores del ordenamiento jurídico, lo que significa que ha de servir de criterio básico de la producción normativa y de su posterior interpretación y aplicación. La conservación de este principio, **sin embargo**, *no supone que todos los hombres sean iguales, con un patrimonio y necesidades semejantes, ya que la propia Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos acepta y protege la propiedad privada, la libertad económica, el derecho a la herencia y otros derechos patrimoniales, de donde se reconoce implícitamente la existencia de desigualdades materiales y económicas*. El valor superior que persigue este principio consiste, entonces, en evitar que existan normas que, llamadas a proyectarse sobre situaciones de igualdad de hecho, produzcan como efecto de su aplicación la ruptura de esa igualdad al generar un trato discriminatorio entre situaciones análogas, o

⁵⁰ PÉREZ PORTILLA, Karla, *Principio de Igualdad: Alcances y Perspectivas*, Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM, México, 2005. p. 18.

bien, propiciar efectos semejantes sobre personas que se encuentran en situaciones dispares, lo que se traduce en desigualdad jurídica”.⁵¹

Amparo en revisión 321/92. Pyosa, S. A. de C. V. 4 de junio de 1996. Mayoría de ocho votos; unanimidad en relación con el criterio contenido en esta tesis. Ponente: Genaro David Góngora Pimentel. Secretario: Constancio Carrasco Daza.

Amparo en revisión 1243/93. Multibanco Comermex, S. A. 9 de enero de 1997. Once votos. Ponente: Genaro David Góngora Pimentel. Secretaria: Rosalba Becerril Velázquez.

Amparo en revisión 1215/94. Sociedad de Autores de Obras Fotográficas, Sociedad de Autores de Interés Público. 8 de mayo de 1997. Unanimidad de diez votos. Ausente: Mariano Azuela Güitrón. Ponente: Humberto Román Palacios. Secretario: Manuel Rojas Fonseca.

Amparo en revisión 1543/95. Enrique Serna Rodríguez. 8 de mayo de 1997. Unanimidad de diez votos. Ausente: Mariano Azuela Güitrón. Ponente: Juan Díaz Romero. Secretario: José Manuel Arballo Flores.

Amparo en revisión 1525/96. Jorge Cortés González. 8 de mayo de 1997. Unanimidad de diez votos. Ausente: Mariano Azuela Güitrón. Ponente: Genaro David Góngora Pimentel. Secretario: Víctor Francisco Mota Cienfuegos.

2.2.4.2.- Igualdad.

“El término “igualdad” (griego, *isotes*; latín, *aequitas*, *aequalitas*; francés, *égalité*; alemán, *Gleichheit*; inglés, *equality*) se refiere a una relación cualitativa. La igualdad significa correspondencia entre un grupo de diferentes objetos, personas, procesos o circunstancias que tienen las mismas cualidades en por lo menos algún aspecto, pero no en todos, es decir, debe considerarse alguna característica en específico.”⁵²

Mediante la igualdad se describe, se instaura o se prescribe una relación comparativa entre dos o más sujetos u objetos que poseen al menos una característica relevante en común.

⁵¹ *Jurisprudencia*, Novena época, Instancia: Pleno, Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Tomo: V, Junio de 1997, p 36.

⁵² PÉREZ PORTILLA, Karla, *Principio de Igualdad: Alcances y Perspectivas*, Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM, México, 2005. p. 5.

La igualdad entonces, es un concepto normativo y no descriptivo de ninguna realidad natural o social. Esto significa que los juicios de igualdad son siempre juicios valorativos, referidos conjuntamente a las igualdades o desigualdades fácticas y a las consecuencias normativas que se unen a las mismas.

Así como no existen categorías naturales de personas iguales, tampoco existen categorías de tratamiento igual; los tratamientos sólo pueden ser iguales en atención a alguna regla.

Decir que las personas iguales en algún aspecto deben ser tratadas igual, significa que deben ser tratadas igual, de acuerdo con la regla por la cual se determina su igualdad. Es decir, los iguales deben ser tratados igual, significa que las personas para quienes se prescribe cierto tratamiento en virtud de una estándar que determina su igualdad, tienen que recibir todas y cada una el mismo tratamiento prescrito por el estándar; o más sencillo, las personas que por una regla se consideran iguales, deben por esa misma regla, ser tratadas igual”.⁵³

“La igualdad precede a los derechos, es decir, primero debe existir un juicio anterior en donde se explique la característica relevante que determinará la igualdad de las personas y la manera en que deberán ser tratadas en consecuencia. Ese enunciado antecedente, en la forma de un derecho, puede revestir una libertad, una prerrogativa, un privilegio, una exención o alguna inmunidad y puede tener su fuente en el derecho, la moral o la costumbre; puede tratarse de un principio o de una política, puede ser absoluto o relativo pero siempre es a partir de él, que puede determinarse cómo deben ser tratadas las personas”.⁵⁴

Por lo anterior, se puede decir que “la igualdad es asimismo un principio porque marca el criterio que rige la conducta a seguir en determinadas

⁵³ PÉREZ PORTILLA, Karla, *Principio de Igualdad: Alcances y Perspectivas*, Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM, México, 2005. p. 5.

⁵⁴ *Ibid.*

situaciones y permea el ordenamiento jurídico en su conjunto cuando unifica a los sujetos en la titularidad de aquellos derechos que, en cuanto reconocidos y garantizados a todos y en igual medida, son llamados “universales” o “fundamentales”. La igualdad jurídica es, entonces, un principio normativo sobre la forma universal de los derechos que se ha convenido en fundamentales: del derecho a la vida a los derechos de libertad y de los derechos políticos a los sociales.”⁵⁵

En síntesis, decir que a cada quien debe darse lo suyo, significa que los iguales deben ser tratados igual y a los desiguales deben ser tratados de manera desigual, como se ejemplifica en la siguiente jurisprudencia sobre el principio de igualdad:

“IGUALDAD. CRITERIOS PARA DETERMINAR SI EL LEGISLADOR RESPETA ESE PRINCIPIO CONSTITUCIONAL. *La igualdad en nuestro texto constitucional constituye un principio complejo que no sólo otorga a las personas la garantía de que serán iguales ante la ley en su condición de destinatarios de las normas y de usuarios del sistema de administración de justicia, sino también en la ley (en relación con su contenido). El principio de igualdad debe entenderse como la exigencia constitucional de tratar igual a los iguales y desigual a los desiguales, de ahí que en algunas ocasiones hacer distinciones estará vedado, mientras que en otras estará permitido o, incluso, constitucionalmente exigido.* En ese tenor, cuando la Suprema Corte de Justicia de la Nación conoce de un caso en el cual la ley distingue entre dos o varios hechos, sucesos, personas o colectivos, debe analizar si dicha distinción descansa en una base objetiva y razonable o si, por el contrario, constituye una discriminación constitucionalmente vedada. Para ello es necesario determinar, en primer lugar, si la distinción legislativa obedece a una finalidad objetiva y constitucionalmente válida: el legislador no puede introducir tratos desiguales de manera arbitraria, sino que debe hacerlo con el fin de avanzar en la consecución de objetivos admisibles dentro de los límites marcados por las previsiones constitucionales, o expresamente incluidos en ellas. En segundo lugar, es

⁵⁵ PÉREZ PORTILLA, Karla, *Principio de Igualdad: Alcances y Perspectivas*, Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM, México, 2005. p. 12.

necesario examinar la racionalidad o adecuación de la distinción hecha por el legislador: es necesario que la introducción de una distinción constituya un medio apto para conducir al fin u objetivo que el legislador quiere alcanzar, es decir, que exista una relación de instrumentalidad entre la medida clasificatoria y el fin pretendido. En tercer lugar, debe cumplirse con el requisito de la proporcionalidad: el legislador no puede tratar de alcanzar objetivos constitucionalmente legítimos de un modo abiertamente desproporcional, de manera que el juzgador debe determinar si la distinción legislativa se encuentra dentro del abanico de tratamientos que pueden considerarse proporcionales, habida cuenta de la situación de hecho, la finalidad de la ley y los bienes y derechos constitucionales afectados por ella; la persecución de un objetivo constitucional no puede hacerse a costa de una afectación innecesaria o desmedida de otros bienes y derechos constitucionalmente protegidos. Por último, es de gran importancia determinar en cada caso respecto de qué se está predicando con la igualdad, porque esta última constituye un principio y un derecho de carácter fundamentalmente adjetivo que se predica siempre de algo, y este referente es relevante al momento de realizar el control de constitucionalidad de las leyes, porque la Norma Fundamental permite que en algunos ámbitos el legislador tenga más amplitud para desarrollar su labor normativa, mientras que en otros insta al Juez a ser especialmente exigente cuando deba determinar si el legislador ha respetado las exigencias derivadas del principio mencionado.”⁵⁶

Amparo directo en revisión 988/2004. 29 de septiembre de 2004. Unanimidad de cuatro votos. Ponente: José Ramón Cossío Díaz. Secretaria: Rosalba Rodríguez Mireles.

Amparo en revisión 1959/2004. Rafael Araluce Santos. 16 de febrero de 2005. Cinco votos. Ponente: Juan N. Silva Meza. Secretario: Luis Fernando Angulo Jacobo.

Amparo en revisión 1629/2004. Inmobiliaria Dos Carlos, S.A. de C.V. 24 de agosto de 2005. Cinco votos. Ponente: José Ramón Cossío Díaz. Secretario: Juan Carlos Roa Jacobo.

Amparo en revisión 846/2006. Grupo TMM, S.A. 31 de mayo de 2006. Cinco votos. Ponente: José Ramón Cossío Díaz. Secretario: Juan Carlos Roa Jacobo.

⁵⁶ *Jurisprudencia*, Novena época, Instancia: Primera Sala, Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Tomo: XXIV, Septiembre de 2006, p 75.

Amparo directo en revisión 537/2006. Armando Raymundo Morales Jacinto. 28 de junio de 2006. Mayoría de cuatro votos. Disidente: José Ramón Cossío Díaz. Ponente: Olga Sánchez Cordero de García Villegas. Secretaria: Ana Carolina Cienfuegos Posada.

Tesis de jurisprudencia 55/2006. Aprobada por la Primera Sala de este Alto Tribunal, en sesión de veintitrés de agosto de dos mil seis.

2.3.- DEL PROCEDIMIENTO.

2.3.1.- La reclamación o denuncia.

Las razones por las cuales un consumidor esté insatisfecho por los productos o servicios que adquirió de un proveedor pueden ser varias, ya sea por que los productos que gozan de un prestigio y una marca registrada no siempre cumplen con las especificaciones de la publicidad que los colocó en el mercado, o no realiza todas las funciones que ampara su etiqueta, provoca que se presente una reclamación o denuncia por esos hechos.

La **reclamación**, que es un acto con el cual el consumidor inicia el procedimiento conciliatorio ante la Procuraduría Federal del Consumidor, y a ...”fin de facilitar a los consumidores el ejercicio de sus derechos, el párrafo primero del artículo 99 prevé que la reclamación se puede presentar en forma escrita, oral o por cualquier otro medio idóneo, con lo cual el legislador permite la utilización de la vía telefónica, el fax y cualquier otro que sea apto para transmitir a la Procuraduría la reclamación del consumidor”.⁵⁷

Debe quedar claro que la controversia realmente inicia con la insatisfacción de los consumidores ante la falta de calidad de los productos o servicios adquiridos y la consecuente reclamación ante el proveedor. Al no llegar a un arreglo el consumidor (en ocasiones) acude a la Delegación Regional de la Procuraduría Federal del Consumidor que le corresponda, a denunciar el hecho.

⁵⁷ OVALLE FAVELA, José, *Comentarios a la Ley Federal de Protección al Consumidor*, Ed. Mc. Graw Hill, México, 1995, p. 196.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 99 de la Ley Federal de Protección al Consumidor se deben cumplir los siguientes requisitos:

Señalar nombre y domicilio del reclamante;

- I. Descripción del bien o servicio que se reclama y relación sucinta de los hechos; y
- II. 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
- III. Señalar el lugar o forma en que solicita se desahogue su reclamación.

„58

Cuando es difícil la ubicación del proveedor, la Procuraduría puede solicitar a las autoridades federales, estatales, municipales o del Distrito Federal, que le proporcionen los datos necesarios para identificar y localizar a dicho proveedor.

Las reclamaciones pueden desahogarse a elección del reclamante, en el domicilio del consumidor o del proveedor, donde se suscitó la controversia, o bien en cualquier otro sitio que se justifique, tal como el lugar donde el consumidor desarrolla su actividad habitual.

En caso de no existir una unidad de la Procuraduría, en el lugar que solicite el consumidor, se le indicará el lugar o forma en que será atendida su reclamación. Una vez presentada la reclamación se tendrá por interrumpido el término para la prescripción de las acciones legales correspondientes, durante el tiempo que dure el procedimiento.

Los consumidores deberán presentar la reclamación dentro del término de un año en cualquiera de los siguientes supuestos:

⁵⁸ *Diario Oficial de la Federación*, 04-febrero-2004.

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

La Procuraduría notificará al proveedor a los quince días siguientes a la fecha de recepción y registro de la reclamación, requiriéndole un informe por escrito relacionado con los hechos, acompañado de un extracto del mismo.

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

2.3.2.- La conciliación.

La naturaleza jurídica de la Conciliación, empieza por el término, y éste proviene del latín *conciliare*, y significa: “Ajustar y componer los ánimos de los que estaban opuestos entre sí”.⁵⁹ En concordancia con el término genérico, el

⁵⁹ PALOMAR DE MIGUEL, Juan, *Diccionario para Juristas*, Porrúa, México, 2008.

maestro Rafael de Pina, desde el punto de vista jurídico define a la conciliación en los siguientes términos:

“Es el acuerdo celebrado entre quienes se encuentran ante un conflicto de intereses, con objeto de evitar un juicio o poner rápido fin a uno ya iniciado”.⁶⁰

En el mismo sentido, Eduardo Pallares señala: “Lo propio de la conciliación es que se evita un pleito futuro o se termina uno presente por conveniencia de las partes, o por su mutuo acuerdo y sin necesitar la intervención jurisdiccional del conciliador”.⁶¹

Por lo tanto, se puede concluir que la conciliación constituye un acuerdo entre las partes respecto de un derecho, con la finalidad de dar por terminado un conflicto presente o de evitar uno futuro, sin necesidad de recurrir al órgano jurisdiccional.

La conciliación es el último intento de evitar la desavenencia entre las partes, pero en la práctica ha derivado en un acto rutinario y formal; pero que a menudo concluye sin acuerdo posible entre las partes.

“La conciliación es la avenencia que sin necesidad de juicio tiene lugar entre las partes que desisten acerca de sus derechos en caso concreto de las cuales una trata de entablar un pleito con la otra”.⁶²

En mi concepto, la conciliación es el medio por el cual las partes en forma igualitaria resuelven una controversia. En el procedimiento ante la Procuraduría Federal del Consumidor, y en audiencia de conciliación...”se procurará avenir los intereses de las partes”.⁶³ La Conciliación podrá ser por

⁶⁰ DE PINA VARA, Rafael, *Diccionario de Derecho*, Porrúa, 18ª Edición, México, 2007.

⁶¹ PALLARES, Eduardo, *Diccionario de Derecho Procesal Civil*, Porrúa, 20ª Edición, México, 2005.

⁶² MORENO SANCHEZ, Guillermo, *La Conciliación y el Arbitraje en la Ley Federal de Protección al Consumidor*, Barra de Abogados, México, 1978, pp. 71-72.

⁶³ Ley Federal de Protección al Consumidor, *Artículo 111*, SISTA, México, 2010.

vía telefónica o por otro medio idóneo, en cuyo caso será necesario que se confirmen por escrito los compromisos adquiridos.

Entonces la Ley Federal de Protección al Consumidor carece de ciertos preceptos procesales y por eso se apoya en una serie de leyes; son de carácter supletorio como es el caso del Código de Procedimientos Civiles, con un contenido de principios generales que rige en las principales ramas del derecho, en materia procesal dentro de cada jurisdicción y señala las normas a seguir ante las autoridades administrativas, salvo disposición en contrario.

El *Procedimiento de Conciliación Inmediata*, es un mecanismo de avenencia entre el consumidor que ha presentado una inconformidad y el proveedor del bien o servicio en cuestión. La idea fundamental de este procedimiento es evitar que las partes entren en proceso de confrontación y desgaste, mediante la intervención de un conciliador de la Procuraduría Federal del Consumidor. Si el asunto no es resuelto por este método o por la naturaleza propia de la reclamación no resulta factible de solución por esta vía, da inicio el procedimiento de Conciliación Personal.

En este procedimiento, que reviste mayor formalidad jurídica, la Procuraduría Federal del Consumidor cita a las partes a fin de desahogar una audiencia, en la que busca dirimir la controversia. Para el desahogo de este procedimiento, la PROFECO está facultada para requerir todos aquellos elementos de convicción que estime necesarios para la solución de la reclamación, así como para imponer los medios de apremio que correspondan ante la negativa por parte de aquellos que deban cumplirlos.

El *informe*, es el medio por el cual el proveedor da respuesta a la reclamación oponiendo sus defensas y excepciones.

El proveedor que no se presente a la audiencia o no presente su informe relacionado con los hechos, se le impondrá una medida de apremio y además se citará de nueva cuenta a una segunda audiencia en un plazo no mayor de diez días, de no asistir a ésta, se le impondrá una nueva medida de

apremio y se tendrá por presuntamente cierto lo manifestado por el quejoso. En caso de que el quejoso no acuda a la audiencia de conciliación y no presente dentro de los siguientes diez días una justificación fehaciente de su inasistencia se tendrá por desistido de la reclamación y no podrá presentar otra ante la PROFECO por los mismos hechos.

El conciliador expondrá a las partes un resumen de la reclamación y del informe

2.3.3.- El arbitraje.

Se puede determinar qué el arbitraje, es pues, la función que desempeña una o varias personas al dictar una resolución que dirima un conflicto entre partes. Es imprescindible para que se dé el arbitraje, además de la capacidad legal del árbitro, que las partes manifiesten su voluntad de someterse al arbitraje.

En México, el derecho adjetivo reconoce jurisdicción al árbitro y también le da validez a las resoluciones que éste tome, en el ejercicio de sus funciones.

La Procuraduría Federal del Consumidor dentro de las funciones que tiene encomendadas, también tiene la de árbitro, como se consigna en el artículo 116 de la Ley Federal de Protección al Consumidor donde se estipula: “En caso de no haber 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 los árbitros independientes”.⁶⁴

⁶⁴ Ley Federal de Protección al Consumidor, SISTA, 2010.

Al ser aceptado el procedimiento arbitral ante la Procuraduría este se hará constar por escrito mediante en levantamiento de un acta en la que se señalarán claramente los puntos esenciales de la controversia y si el arbitraje será en Amigable Composición o en Estricto Derecho.

Es imprescindible mencionar que al ser aceptado que la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor funja como arbitro en la solución de un conflicto se procederá a establecer como *punto número uno* la cláusula de compromiso, como *punto número dos* acaecimiento de conflicto previsto por la cláusula o compromiso, *punto número tres* iniciación del procedimiento arbitral y desarrollo del mismo, y *punto número cuatro* pronunciamiento del laudo. Cabe hacer notar que en este procedimiento el consumidor, si le asiste la razón, tendrá la recuperación total o parcial de lo reclamado y en caso de no asistirle la razón se absolverá al proveedor que se encuentre en la controversia, siendo un procedimiento ágil, seguro, económico y conforme a derecho.

Las resoluciones en juicio arbitral, dictadas en el curso del procedimiento, admitirán como único recurso, el de revocación. Los laudos no admitirán recurso, si así lo disponen las partes en el compromiso arbitral.

También, es de suma importancia mencionar que existe la posibilidad de que se pueda realizar el arbitraje dentro de la Procuraduría Federal del Consumidor sin procedimiento conciliatorio, al respecto, el artículo 117 de la Ley Federal de Protección al Consumidor permite que la PROFECO pueda ser designada como árbitro, sin que previamente se presente una reclamación o exista un procedimiento conciliatorio.

Esta solicitud debe constar por escrito, suscrita por ambas partes (esto es parte actora y parte demandada) y siguiendo los lineamientos del artículo 118, a saber, estableciendo el objeto del arbitraje y las reglas del procedimiento a seguir. Sin embargo, es común que el arbitraje en la PROFECO se presente después de la invitación que hace el funcionario público a las partes, dentro del

procedimiento conciliatorio, una vez que no ha sido posible llegar a un acuerdo para dirimir su controversia.

El arbitraje es el procedimiento por el cual las personas naturales o jurídicas pueden someter, previo convenio, a la decisión de uno o varios mediadores las cuestiones litigiosas, surgidas o que puedan surgir, en materia de su libre disposición conforme a derecho.

2.3.3.1.- Por estricto derecho.

En el **juicio arbitral de estricto derecho** el artículo 120 de la Ley Federal de Protección al Consumidor dispone que las partes formularan compromiso, en el que fijarán igualmente las reglas del procedimiento que convencionalmente establezcan, en el que se aplicarán supletoriamente el Código de Comercio y, a falta de disposición en dicho Código, el ordenamiento procesal civil local aplicable, esto es en razón de que las relaciones de consumo son materia mercantil y por lo tanto le serán aplicables las reglas del código en cita.

“De acuerdo con el comentario del artículo 119 del la Ley Federal de Protección al Consumidor, en el arbitraje de derecho, el árbitro debe resolver el conflicto con respecto a las reglas del derecho vigente. De manera similar a lo que ocurre con el arbitraje de equidad, en el arbitraje de derecho aparecen confundidos el laudo y el procedimiento, ya que la sujeción al derecho no se limita al laudo arbitral sino que se extiende también al procedimiento arbitral. Por tal razón, para este último se prevé que se aplicarán las estipulaciones convencionales de las partes y, supletoriamente, las disposiciones del Código de Comercio”⁶⁵

Es decir, cuando las partes no llegan a un acuerdo conciliatorio y el conciliador las exhorta a someterse al arbitraje y éstas manifiestan su voluntad

⁶⁵ OVALLE FAVELA, José, *Comentarios a la Ley Federal de Protección al Consumidor*, 2ª. Edición, Mc Graw Hill, 1995, p. 224.

de someterse al mismo, se hace un acuerdo, en el que se indica que las partes decidieron someterse al arbitraje en estricto derecho y se ordena enviar el expediente al área de arbitraje, en ese se turna al secretario arbitral ante quien se va a desahogar el arbitraje y con quien se celebrará el compromiso arbitral.

El proceso arbitral se regirá por las siguientes reglas:

- El actor presenta su queja y el demandado la puede contestar.
- Los plazos empiezan a correr a partir del día siguiente en que se notifique el acto correspondiente.
- Son seis meses para presentar la reclamación a la cual se deberán acompañar las pruebas y un término igual para contestarla y presentar excepciones.
- El árbitro podrá en cualquier fase del procedimiento, regularizarlo.
- Las promociones se presentarán en la oficialía de partes de la 08:30 a las 15:00 horas.
- Se podrán presentar todas las pruebas reconocidas por la ley, y deberán tener relación inmediata con los hechos controvertidos.
- En la audiencia se entrega el cuestionario.
- La parte que no cubra los honorarios del perito no tendrá derecho a repreguntar, así mismo de no pagarse la pericial se tendrá por desierta la prueba.
- En el supuesto que la pericial sea la única prueba, de no desahogarse, se concluirá el arbitraje.
- A los testigos se les harán las preguntas de forma oral, comprometiéndose las partes a presentarlos, salvo que manifiesten la imposibilidad de hacerlo, los citará el árbitro con un máximo de dos testigos.
- El árbitro debe allegarse de los elementos que juzgue necesarios para resolver el asunto planteado, como son:

1. El tipo de contrato que celebraron originalmente las partes.

2. El objeto del contrato.
3. La fecha del contrato original.
4. El precio y forma de pago.
5. El avance del pago del precio.
6. Si ya fue entregado el bien total o parcialmente
7. Las pretensiones de las partes.

2.3.3.2.- La amigable composición.

El artículo 119 de la Ley Federal de Protección al Consumidor especifica que en la *Amigable Composición* se fijarán las cuestiones que deberán ser objeto del arbitraje y la Procuraduría tendrá libertad de resolver en conciencia y a buena fe guardada, sin sujeción a reglas legales, pero observando las formalidades esenciales del procedimiento. La resolución correspondiente sólo admitirá aclaración de la misma.

La Amigable Composición consiste en el acto volitivo de las partes en conflicto, para “recurrir a la opinión de un tercero que de forma amigable tratará de avenirlos, esta figura se encuentra situada en una posición intermedia entre la autocomposición y la heterocomposición”.⁶⁶ Entendiéndose la autocomposición como el “Acuerdo por medio del cual las partes interesadas en conflicto de intereses lo resuelven privadamente, excluyendo del conocimiento del caso la intervención judicial.”⁶⁷ En tanto, la Heterocomposición como la “Resolución de un conflicto de interés por el órgano jurisdiccional competente en un caso concreto.”⁶⁸

“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

⁶⁶ GÓMEZ LARA, Cipriano, *Teoría General del Proceso*, 9ª. Edición, Harla, México, 2004, p. 23.

⁶⁷ DE PINA GARCÍA, Juan Pablo, *Diccionario de Derecho*, 27° Edición, Porrúa, México, 1999.

⁶⁸ *Idem*.

formalidades esenciales del procedimiento”⁶⁹. 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.

2.4.- DE CONCLUSIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

El procedimiento se puede dar por terminado por acuerdo mutuo de las partes, por desistimiento, por la falta de interés jurídico, por que haya desaparecido la materia, por allanamiento a las pretensiones del quejoso o por caducidad. Pero en este trabajo, se mencionaran las formas que con mayor frecuencia son recurrentes, a fin de dar por terminado el procedimiento.

2.4.1.- El desistimiento.

El *desistimiento*, se define como una “renuncia procesal de derechos o pretensiones”.⁷⁰ Su clasificación es de la siguiente manera:

- a) *Desistimiento de la demanda.* Consiste en una actividad propia del actor, en este caso la relación procesal aún no ha surgido. Este tipo de desistimiento se realiza desde la presentación de la demanda y antes de que el demandado sea emplazado a juicio, sin embargo el actor conserva la facultad de poder plantear la demanda de nueva cuenta en otro momento.
- b) *Desistimiento de la instancia.* Comprende, desde que el demandado es emplazado o llamado a proceso y hasta antes de que se emita una resolución y solo surtirá efectos si el demandado está de acuerdo.
- c) *Desistimiento de la acción.* Ante ésta figura se materializa la renuncia de las prestaciones que se demandan por lo que no

⁶⁹ ARELLANO GARCÍA, Carlos, *Derecho Procesal Civil*, Porrúa, México, 2005, p. 45.

⁷⁰ GÓMEZ LARA, Cipriano, *Teoría General del Proceso*, 9ª. Edición, Harla, México, 1996, p. 33.

es necesario el consentimiento del demandado, además de que el actor pierde la actitud de hacer valer en otro proceso las mismas pretensiones.

2.4.2.- El allanamiento.

“Es una conducta procesal que implica el reconocimiento, por el demandado o por quien recite en el proceso, a las pretensiones de quien es la parte actora.”⁷¹

El allanamiento es sometimiento de una de las partes a la pretensión de la otra, produciendo consecuencias jurídicas determinantes, y “es una forma de autocomposición unilateral de reconocimiento y sumisión de la parte atacada a la pretensión litigiosa contra ella dirigida.”⁷²

2.4.3.- El convenio o transacción.

El convenio o Transacción. *El convenio* es el acuerdo de dos o más personas para crear, transferir, modificar o extinguir derechos y obligaciones. “Dentro de la terminología jurídica se ha hecho una distinción entre contratos y convenios en sentido estricto, al contrato se le ha dejado la función positiva, es decir, el acuerdo de voluntades para crear o transferir derechos y obligaciones, y el convenio en sentido estricto le corresponde la función negativa de modificar o extinguir esos derechos y obligaciones. El convenio en latu sensu, le toca ambas funciones.”⁷³ “*La transacción* es un convenio por el cual las partes haciéndose recíprocas concesiones terminan o previenen una controversia.”⁷⁴

⁷¹ GÓMEZ LARA, Cipriano, *Teoría General del Proceso*, 9ª. Edición, Harla, México, 1996, p. 33.

⁷² ALCALÁ ZAMORA y CASTILLO, Niceto, *Proceso Autocomposición y Autodefensa*, Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM, México, 1970, p. 40.

⁷³ ROJINA VILLEGAS, Rafael, *Compendio de Derecho Civil*, Porrúa, México, 2009, p. 63.

⁷⁴ ALCALÁ ZAMORA y CASTILLO, *Ob. cit.*, p. 91.

En este orden de ideas, se debe atender el origen del conflicto entre el proveedor y el consumidor, y si es que ambas partes voluntariamente pretenden terminar con el proceso al cual se han sometido pueden suscribir un convenio que extingue la obligación a la cual está sujeto el proveedor y su obvia contraprestación que es el derecho que le asiste al consumidor, porque el arreglo entre estos puso fin a esta figura jurídica.

2.4.4.- La caducidad.

Es la forma de terminar el procedimiento y esta contemplada en la Ley Federal de Protección al Consumidor y como fundamento jurídico, y en forma supletoria, la definición es mencionada en el Código Federal de Procedimientos Civiles en su artículo 373, fracción I, en tanto que en las fracciones II, III y IV, señala otras formas de concluir el procedimiento como el desistimiento de la prosecución del juicio, si el desistimiento se verifica antes de que corra traslado la demanda; por cumplimiento voluntario de la reclamación antes de la sentencia, y finalmente, no importando el estado del procedimiento, no se haya realizado ningún acto procesal ni promoción durante el término mayor de un año, así sea con el fin de pedir el dictado de la resolución pendiente.

El término debe contarse a partir de la fecha en que se haya realizado el último acto procesal o en que se haya hecho la última promoción.

Lo dispuesto por esta fracción es aplicable en todas las instancias, tanto en el negocio principal como en los incidentes, con excepción de los casos con revisión forzosa. Caducado el principal, caducan los incidentes. La caducidad de los incidentes solo producen la del principal, cuando hayan suspendido el procedimiento en este.

La caducidad, es el efecto que se produce por inactividad bilateral de las partes en el proceso, durante el tiempo señalado previamente por la ley. La Procuraduría Federal del Consumidor, para decretar la caducidad, deja

transcurrir un término mayor a un año siempre y cuando del mismo no se realice algún acto o se promueva algo por las partes.

2.4.5.- La resolución.

Una vez concluida la etapa de desahogo de pruebas, se da término a las partes para que ofrezcan sus alegatos, y transcurrido dicho término con alegatos o sin ellos, la Procuraduría *dictará la resolución* que en derecho corresponda, y en caso de actualizarse las Infracciones a la Ley de la materia, las sanciones irán desde multa, hasta la clausura temporal o definitiva del establecimiento infractor, según sea el caso, tal y como se desprende de los artículos del capítulo XIV, relativo a las sanciones, del 125 al 129-Bis, de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Las formas antes mencionadas, son para terminar con el *procedimiento*, es de mencionarse, el desistimiento, el allanamiento, el convenio o transacción, la caducidad y la resolución, son medios que se presentan dentro del procedimiento y que finalmente son las de mayor recurrencia a fin de dar una solución a las controversias entre proveedores y consumidores. En muchas ocasiones, porque no se puede decir que siempre, el consumidor recurre al desistimiento por falta de dinero, aún también por el allanamiento por no ver satisfechas sus pretensiones.

Es más aún recurrente, el convenio o transacción, por el cual se lleva a cabo la solución del conflicto entre los proveedores y consumidores. Esta forma, es la que el proveedor prefiere para no perder tiempo, pero también al consumidor le conviene a fin de agilizar sus pretensiones y se dé por terminado el procedimiento.

No así la caducidad o la resolución que sería más desgastante para ambas partes en conflicto, se iría a un largo camino por recorrer y con la duda de ganar o perder.

2.5.- DE LOS RECURSOS.

Es importante analizar este punto para que el lector pueda apreciar, que independientemente de que el consumidor tienen que hacer valer sus derechos ante una autoridad judicial, en caso de no llegar a la conciliación o bien por el incumplimiento a la resolución arbitral, el proveedor cuenta con otros medios de defensa para evitar y/o anular la ejecución de la resolución dictada en el Procedimiento por Infracciones a Ley.

2.5.1 Recurso de revisión.

Actualmente, el Recurso de Revisión, es un recurso administrativo mismo que se fundamenta de la siguiente forma, en la Ley Federal de Protección al Consumidor, en su Capítulo XV, artículo 135 señalando que “En contra de las resoluciones de la Procuraduría dictadas con fundamento en las disposiciones de esta ley y demás derivadas de ella, se podrá interponer recurso de revisión, en los términos de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo (LFPA).”⁷⁵

Es un medio ordinario de defensa que pueden hacer valer los particulares en contra de los actos o resoluciones de las dependencias y organismos descentralizados de la Administración Pública Federal que les depare algún perjuicio en su esfera jurídica, por violación al ordenamiento jurídico aplicado o por falta de ejecución de la disposición debida.

En su artículo 83 de la LFPA, manifiesta que los afectados por actos y resoluciones de las autoridades administrativas que pongan fin a un procedimiento administrativo, a una instancia o resuelvan un expediente, podrán interponer el recurso de revisión o, cuando proceda, intentar la vía jurisdiccional que corresponda.

⁷⁵ Ley Federal de Protección al Consumidor, *Artículo 135*, Reformado por Decreto publicado en el Diario Oficial de la Federación el 4 de febrero de 2004.

Agrega, que en casos de actos de autoridad de los organismos descentralizados federales, de los servicios que el Estado presta de manera exclusiva a través de dichos organismos y de los contratos que los particulares sólo pueden celebrar con aquellos, que no se refieran a las materias excluidas de la aplicación de esta Ley, el recurso de revisión previsto en el párrafo anterior también podrá interponerse en contra de actos y resoluciones que pongan fin al procedimiento administrativo, a una instancia o resuelvan un expediente.

En contra de la resolución dictada por la Procuraduría Federal del Consumidor, en el Procedimiento por Infracciones a la Ley, procede el recurso de revisión, mismo que deberá ser presentado como se especifica a continuación, que será en términos de lo dispuesto por el artículo 85 de la LFPA, señala: “El plazo para interponer el recurso de revisión será de quince días contado a partir del día siguiente a aquél en que hubiere surtido efectos la notificación de la resolución que se recurra.”

Interposición: el escrito de recurso de revisión se hará ante la autoridad que emitió la resolución y será resuelto por el órgano superior jerárquico que determine el Procurador Federal del Consumidor, salvo que el acto impugnado provenga del titular de una dependencia, en cuyo caso será resuelto por el mismo y deberá expresar:

- I.- El órgano administrativo a quien se dirige;
- II.- El nombre del recurrente, y del tercero perjudicado si lo hubiere, así como el lugar que señale para efectos de notificaciones;
- III.- El acto que se recurre y fecha en que se le notificó o tuvo conocimiento del mismo;
- IV.- Los agravios que se le causan;

V.- En su caso, copia de la resolución o acto que se impugna y de la notificación correspondiente. Tratándose de actos que por no haberse resuelto en tiempo se entiendan negados, deberá acompañarse el escrito de iniciación del procedimiento, o el documento sobre el cual no hubiere recaído resolución alguna; y

VI.- Las pruebas que ofrezca, que tengan relación inmediata y directa con la resolución o acto impugnado debiendo acompañar las documentales con que cuente, incluidas las que acrediten su personalidad cuando actúen en nombre de otro o de personas morales.

Una vez recibido el recurso, si en el mismo el promovente solicita a la autoridad la suspensión del acto, la autoridad cuenta con el término de cinco días hábiles para emitir el acuerdo respectivo.

Suspensión: El recurrir al recurso de revisión, no por el hecho de ingresarlo es suficiente, deberá contener requisitos adecuados para que proceda, es decir; se manifiesta en el artículo 87: La interposición del recurso suspenderá la ejecución del acto impugnado, siempre y cuando: I.- Lo solicite expresamente el recurrente; II.- Sea procedente el recurso; III.- No se siga perjuicio al interés social o se contravengan disposiciones de orden público; IV.- No se ocasionen daños o perjuicios a terceros, a menos que se garanticen éstos para el caso de no obtener resolución favorable; y V.- Tratándose de multas, el recurrente garantice el crédito fiscal en cualquiera de las formas prevista en el Código Fiscal de la Federación; La autoridad deberá acordar, en su caso, la suspensión o la denegación de la suspensión dentro de los cinco días siguientes a su interposición, en cuyo defecto se entenderá otorgada la suspensión.

Pruebas: En este rubro se deberán ofrecerse las pruebas que se consideren conducentes con excepción de la confesional, mismas que deberán estar relacionadas con los hechos correspondientes, y acompañarse de los documentos que se requieren referentes al hecho; conforme al artículo 86 de la Ley Federal del Procedimiento Administrativo:

VI. Las pruebas que ofrezca, que tengan relación inmediata y directa con la resolución o acto impugnado debiendo acompañar las documentales con que cuente, incluidas las que acrediten su personalidad cuando actúen en nombre de otro o de personas morales.

Si se ofrecen pruebas que ameriten desahogo, la autoridad concederá al interesado un plazo no menos de ocho ni mayor de treinta días, para tal efecto la autoridad podrá allegarse de los elementos de convicción que considere necesarios y una vez concluido el periodo probatorio, la autoridad resolverá lo conducente dentro de los quince días siguientes.

Las pruebas que serán admitidas en el recurso de revisión son las siguientes:

- a) *Documentales Públicas.*- De conformidad con lo dispuesto por el artículo 129 del Código Federal de Procedimientos Civiles, un documento público es aquel cuya formación está encomendada por la ley, dentro de los límites de su competencia, a un servidor público en el ejercicio de sus funciones, o por funcionario público investido de fe pública.
- b) *Documentales Privadas.*- Son todos aquellos escritos extendidos por particulares o aquellos que no reúnen las condiciones de los documentos públicos.
- c) *Instrumental de Actuaciones.*- Este medio de prueba permite al interesado solicitar a la autoridad, revisar todas aquellas constancias o autos que integren en su totalidad el expediente en cuestión al momento de resolver.
- d) *Presunciones.*- Son las operaciones lógicas mediante las cuales, partiendo de un hecho conocido, se llega a la aceptación de otro desconocido; en este sentido: “Las

presunciones, sean legales o humanas, admiten prueba en contrario, salvo cuando, para las primeras, exista prohibición expresa de la ley⁷⁶, es decir, pueden ser legales o humanas, establecidas expresamente por la ley o derivada por el sentido común, pero en ambos casos partiendo de un hecho conocido.

e) *Pericial, Inspección Ocular y Testimonial.*- Si dentro del escrito se ofrecieran este tipo de pruebas y las mismas tuvieran la finalidad de desvirtuar los hechos asentados en el acta, podrán ser desechadas por las siguientes causas:

- *Por no haber sido aportadas*, durante el procedimiento, con fundamento en el artículo 96 de la Ley Federal del Procedimiento Administrativo
- *En caso de inspección*, cuando se requieran conocimientos técnicos especiales, como lo establecen los artículos 161 y 212 del Código Federal de Procedimientos Civiles.
- *De la pericial*, cuando no se cumplan los requisitos previstos en la Ley Federal de Protección al Consumidor, en el artículo 107.
- *En la testimonial*, cuando se pretendan acreditar actos circunstanciados en el acta de verificación.
- *Si la prueba ofrecida* no reúna alguno de los requisitos exigidos por el Código Federal de Procedimientos Civiles.

Resolución: Una vez desahogadas las pruebas y fin del término para la presentación de alegatos, se concluirá esta etapa procesal para que se dicte la resolución que en derecho corresponda, misma que podrá ser expresada de las siguientes formas:

⁷⁶ Agenda Civil, Código Federal de Procedimientos Civiles, *Artículo 190*, Ed. ISEF, México, 2010.

➤ *Desechar o sobreseer el recurso de revisión*, por actualizarse las causales de improcedencia y sobreseimiento correspondientes, entendiéndose para tales efectos que dicho recurso será improcedente en los siguientes casos:

- 1) Cuando se presente fuera de tiempo.
- 2) Cuando no se acredite fehacientemente la personalidad con que se actúa; y
- 3) Cuando no esté suscrito, a menos que se firme antes del vencimiento del término para interponerlo.

El recurso se *sobreseerá* en los siguientes casos:

- 1) Cuando el promovente se desista expresamente del recurso.
- 2) Cuando el agraviado fallezca durante el procedimiento, siempre y cuando el agravio fuere hacia su persona.
- 3) Cuando durante el proceso sobrevenga alguna de las causales de improcedencia.
- 4) Cuando hayan cesado los efectos del acto respectivo.
- 5) Por falta de objeto o materia del acto recurrido.
- 6) Por la inexistencia del acto recurrido.

➤ *Confirmar la resolución o acto recurrido*, en este caso se reconoce la validez de la resolución recurrida, con base a los fundamentos legales de la misma, produciéndose así su corroboración y convalidación; los efectos que produce es que el acto recurrido adquiere el carácter de definitivo en la instancia administrativa y surte sus efectos legales.

➤ *Revocar la resolución recurrida*, la revocación de un acto administrativo deja sin efectos el mismo, pero cabe la posibilidad de que la autoridad en uso de sus facultades discrecionales ordene que dicha revocación sea para el efecto de reponer el

procedimiento teniendo como finalidad subsanar las deficiencias procesales.

Cumplimentación: derivado de la resolución emitida al recurso de revisión interpuesto, la autoridad emisora del acto impugnado puede tener acciones a emprender, ya sea para ejecutar su resolución si se confirmó o cumplir la resolución de revocación ya emitida, y puede ser parcial o para algún efecto o una revocación total.

2.5.2 JUICIO DE NULIDAD DEROGADO EN EL 2005: TÍTULO SEXTO DEL JUICIO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO Derogado por el artículo Segundo de la Ley Federal de Procedimiento Contencioso Administrativo, publicado el 1 de diciembre de 2005, a partir del 1 de enero de 2006.

LEY FEDERAL DE PROCEDIMIENTO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO; TÍTULO I - Del juicio contencioso administrativo federal; CAPÍTULO I - Disposiciones generales

Artículo 2.- El juicio contencioso administrativo federal, procede contra las resoluciones administrativas definitivas que establece la Ley Orgánica del Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa.

Asimismo, procede dicho juicio contra los actos administrativos, Decretos y Acuerdos de carácter general, diversos a los Reglamentos, cuando sean auto aplicativos o cuando el interesado los controvierta en unión del primer acto de aplicación.

Las autoridades de la Administración Pública Federal, tendrán acción para controvertir una resolución administrativa favorable a un particular cuando estime que es contraria a la ley.

2.5.3 Juicio de Amparo.

El Amparo es un medio de control constitucional, previsto en la Carta Magna, artículos 103 y 107, es decir es un Juicio de Amparo que tiene por objeto resolver controversias que se den por leyes o actos de la autoridad que viole las garantías individuales; por leyes o actos de la autoridad federal, que vulneren o restrinjan la soberanía de los Estados; y por leyes o actos de las autoridades de éstos que invadan la esfera de la autoridad federal.

“El Juicio de Amparo es el órgano de control de la constitucionalidad de los actos, hechos, autos, decretos, leyes, laudos, sentencias, interlocutorias y sentencias definitivas entre otros, dictados todos ellos por la autoridad competente de hecho o de derecho.

El Juicio de Amparo se encuentra dividido en dos formas, como lo son: Amparo Indirecto y el Amparo Directo. El *Amparo Indirecto* se hace valer ante los juzgados de Distrito y contra actos de cualquier clase de autoridad. El mismo se divide a su vez en dos cuadernos que son el *principal*, en el cual se resolverá sobre el juicio respectivo y el *incidental*, para efectos de la suspensión del acto reclamado, que será resuelto en la sentencia autónoma e independiente del *principal*. Aclarando que el incidente de suspensión del acto reclamado, no sigue la suerte del *principal*, como se podrá ver en la práctica. Ambas sentencias, admiten el recurso de revisión, queja y reclamación, como lo dispone el artículo 82 de la Ley de Amparo.”⁷⁷

“Por otra parte, el Juicio de Amparo Directo es procedente contra laudos y sentencias definitivas únicamente, según lo dispone el artículo 158, de la Ley de Amparo, este juicio también es conocido como amparo de una instancia, por no admitir recurso alguno entre características;”⁷⁸ Este tema no se desarrollara en este trabajo, porque no es materia de él, el que interesa es el Juicio de Amparo Indirecto.

⁷⁷ ORIZABA MONROY, Salvador, *Teoría Práctica con Formularios del Juicio de Amparo*, SISTA, México, 2006, pp. 13-14.

⁷⁸ *Idem*.

La competencia del amparo emana principalmente de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, específicamente de los artículos 103 y 107, que señalan en el Título Tercero, Capítulo IV, Del Poder Judicial; la importancia para este tema es la fracción I del artículo 103 de la carta magna, por ejemplo:

Artículo 103.- Los tribunales de la Federación resolverán toda controversia que se suscite:

I. Por leyes o actos de la autoridad que violen las garantías individuales;

En lo que se refiere al artículo 107 constitucional, será base para efectuar los procedimientos y formas, conforme a ley, para resolver las controversias contenidas en el artículo 103, mencionado arriba, y que se conforma por las fracciones de la I a la XVII, sin embargo, para esta tesis le es fundamental la fracción IV del artículo en referencia, como se menciona a continuación.

Artículo 107.-Todas las controversias de que habla el Artículo 103 se sujetarán a los procedimientos y formas del orden jurídico que determine la ley, de acuerdo con las bases siguientes:

IV.- En materia administrativa el amparo procede, además, contra resoluciones que causen agravio no reparable mediante algún recurso, juicio o medio de defensa legal. No será necesario agotar éstos cuando la ley que los establezca exija, para otorgar la suspensión del acto reclamado, mayores requisitos que los que la Ley Reglamentaria del Juicio de Amparo requiera como condición para decretar esa suspensión;

En relación al tema que me compete, el Juicio de Amparo Indirecto procede en contra del laudo emitido por la Procuraduría Federal del Consumidor, si se considera que la institución tiene autoridad de imperio para emitir un laudo como instancia federal, así lo señala la Segunda Sala de la

Suprema Corte de Justicia de la Nación, a través de la contradicción de tesis 76/99-S, al determinar que la procedencia del Juicio de Amparo en contra de laudos dictados por la Procuraduría Federal del Consumidor en su procedimiento arbitral, por considerarlos actos materialmente jurisdiccionales con caracteres de cosa juzgada.

En consecuencia, es señalado en el artículo 110 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, del año 2010 (mes de abril actualizado el dato); determinando que los laudos emitidos por la Procuraduría Federal del Consumidor, en su calidad de arbitro, tienen el carácter de cosa juzgada y, de ser condenatorios, tienen efectos de título ejecutivo, por traer aparejada ejecución; esto obliga al juez competente a dictar un acto de ejecución si así lo pide la persona legitimada, por significar y hacer prueba por sí mismos de la existencia de una obligación patrimonial, líquida y exigible, sin necesidad de ser complementados con algún reconocimiento, cotejo o autenticación.

Esto es, no se requiere de aprobación judicial alguna que les dé fuerza jurídica o que los convierta en sentencia verdadera con eficacia ejecutiva, pues cualquiera que sea su sentido, son susceptibles de crear, modificar o extinguir por sí o ante sí, situaciones jurídicas que afecten la esfera legal de los gobernados que se sujetaron al arbitraje, sin precisar del consenso de su voluntad, es inconcuso (que no admite duda ni contradicción)⁷⁹ que “dichos laudos constituyen verdaderos actos jurisdiccionales, pues se traducen en resoluciones sobre el fondo de las cuestiones sometidas a la decisión de la Procuraduría Federal del Consumidor, y que por disposición de la ley son irrevocables e inmutables” .⁸⁰ (no cambia)⁸¹.

Los *laudos* (abajo se describe la jurisprudencia sosteniendo lo escrito) emitidos, por la institución social, son actos de autoridad, pues en *primer lugar*, son unilaterales ya que es una sola de las partes en la relación jurídica la que los emite, es decir, el árbitro, sin el consentimiento de los particulares

⁷⁹ EL PEQUEÑO LAROUSSE, *Ilustrado*, 2009 p. 554.

⁸⁰ SALGADO LEDESMA, Eréndira, *Defensa de Usuarios y Consumidores*, Porrúa, México, 2007, pp. 447-448.

⁸¹ EL PEQUEÑO LAROUSSE, *Op. cit.*, p. 564.

sometidos al arbitraje, y aun cuando éstos en la controversia se someten al arbitraje voluntariamente, no por ese hecho el laudo deja de ser unilateral, pues la voluntad de ellas está determinada al sometimiento del procedimiento arbitral, mas no a la creación, modificación o extinción de situaciones generales o especiales de hecho o de derecho, alteración o afectación de las mismas, lo cual es propio del árbitro, es decir, de la Procuraduría Federal del Consumidor; *en segundo lugar*, son imperativos, pues en particular, en contra de quien se dicte, tienen obligación de acatarlo, no obstante que para ello tenga que solicitarse la actuación de un Juez Común, cuando sean de naturaleza ejecutiva; y en *tercer lugar*, son coercitivos, pues son emitidos por la Procuraduría Federal del Consumidor, a quien la ley de la materia le otorga facultades jurisdiccionales.

El siguiente *precedente* de la misma fue investigado y cotejado, apareciendo en la Ley Federal de Protección al Consumidor de la Editorial SISTA, impreso en el mes de agosto del 2005, en su Sección de JURISPRUDENCIA, y en la página 42-J.

PRECEDENTE: “PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR, LAUDOS DICTADOS POR LA. SON RECLAMABLES EN AMPARO ANTE JUEZ DE DISTRITO Y NO EN AMPARO DIRECTO”: Si el acto reclamado en el juicio de garantías es el laudo pronunciado por la Procuraduría Federal del Consumidor, en un procedimiento arbitral seguido en forma de juicio, en los términos del artículo 59 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, toda vez que *dicha procuraduría, por su propia naturaleza, no es un tribunal administrativo o del trabajo, sino un organismo descentralizado de servicio social, con funciones de autoridad, con personalidad jurídica y patrimonio propio, para promover y proteger los derechos e intereses de la población consumidora*, de acuerdo a lo establecido por el artículo 57 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, resulta claro que el Tribunal Colegiado de Circuito es incompetente para resolver el juicio de amparo directo interpuesto por la quejosa, surtiéndose dicha competencia a favor de un Juez de Distrito, conforme a lo dispuesto por los artículos 114, fracción II, de la Ley de

Amparo y 42, fracción IV, de la Ley Orgánica del Poder Judicial de la Federación.⁸²

Tercer Tribunal Colegiado en Materia Administrativa del Primer Circuito.

Amparo Directo 273/82. Banco del Pequeño Comercio del Distrito Federal, S.A. de C.V. 19 de noviembre de 1982. Unanimidad de votos. Ponente: Sergio Hugo Chapital Gutiérrez.

(Semanao Judicial de la Federación, Séptima Época, vols. 169-174, 6ª. Parte, enero-junio 1983, pp. 242-243)

Por otro lado, tienen la calidad de *cosa juzgada*, característica que sólo la tienen las resoluciones dictadas por un ente revestido de imperio, conocida jurídicamente como autoridad, y aun cuando deba ser ejecutado ante una autoridad jurisdiccional no merma la calidad de cosa juzgada, puesto que ésta tiene ya el elemento de inmutabilidad, es decir, no puede cuestionarse su valor jurídico y si el árbitro se equivoca o violenta diversos derechos de las partes, ninguna otra autoridad ordinaria puede trastocar el sentido del laudo; por tanto lo único que procede en su contra es el Juicio de Amparo.

JURISPRUDENCIA 76: “PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR, AUTORIDAD PARA EFECTOS DE AMPARO”: *La Procuraduría Federal del Consumidor sí es autoridad para efectos del amparo, toda vez que su carácter expreso de autoridad lo señala el artículo 57 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, al establecer que: “Se crea la Procuraduría Federal del Consumidor como organismo descentralizado de servicio social, con funciones de autoridad con personalidad jurídica y patrimonio propio, para promover y proteger los derechos e intereses de la población consumidora”; toda vez que dispone de la fuerza pública en los términos del artículo 66 del citado ordenamiento legal, y porque de acuerdo con las atribuciones que le señala el artículo 59, fracción X, tiene la facultad para excitar a las autoridades competentes a*

⁸² OVALLE FAVELA, José. *Comentarios a la Ley Federal de Protección al Consumidor*. 2ª. Edición. Ed. Mc Graw Hill. 1995. p. 229.

*que tomen las medidas adecuadas para combatir todo género de prácticas que lesionen los intereses de los consumidores.*⁸³

Tribunal Colegiado del Octavo Circuito

Séptima Época, Sexta Parte:

Vols. 103-108, p. 178. A.R. 397/77. Promotores de la Industria de la Construcción, S.A. Unanimidad de votos.

Vols. 103-108, p. 178. A.R. 407/77. Promotores de la Industria de la Construcción, S.A. Unanimidad de votos.

Vols. 103-108, p. 178. A.R. 372/77. Promotores de la Industria de la Construcción, S.A. Unanimidad de votos.

Vols. 103-108, p. 178. A.R. 375/77. Promotores de la Industria de la Construcción, S.A. Unanimidad de votos.

Vols. 103-108, p. 178. A.R. 409/77. Promotores de la Industria de la Construcción, S.A. Unanimidad de votos.

(Apéndice al Semanario Judicial de la Federación 1917-1985, libro sexto, Tribunales Colegiados, pp. 102-103.

⁸³ OVALLE FAVELA, José, *Comentarios a la Ley Federa de Protección al Consumidor*, *Op. cit.*, p. 48.

CAPITULO 3: LEGISLACIÓN APLICABLE EN LA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y SU RELACIÓN CON OTRAS DISCIPLINAS.

3.1.- LEGISLACIÓN.

La protección al consumidor se fundamenta esencialmente en la Carta Magna, donde protege los legítimos intereses económicos a través de la normatividad consagrada a ese fin. Lo primero que se debe destacar en este capítulo, es la Constitución Política de Los Estados Unidos Mexicanos, su artículo 28, que convoca a la coexistencia normativa general al tener un principio de concurrencia con leyes secundarias, pero todas ellas con la finalidad de proteger los intereses de los que menos tienen, como son los consumidores.

De esta manera, se desprenden ordenamientos, como el principal que es el Constitucional, de ahí una serie de Leyes, Códigos, acuerdos, entre otros, como son: la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, Ley del Procedimiento Administrativo, Código de Comercio, Ley Federal de Protección al Consumidor, Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, Ley Federal sobre Metrología y Normalización, Ley Federal sobre competencia Económica, Código Federal de Procedimientos Civiles, Decretos, así como Acuerdos y Disposiciones emanados de la Procuraduría Federal del Consumidor.

3.1.1.- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

La Ley Federal de Protección al Consumidor inició su vigencia el 5 de Febrero de 1976, pero fue hasta siete años después, el 2 de Febrero de 1983, que en nuestro país, hubo fundamento constitucional determinado, ya que al respecto, únicamente la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, contemplaba en su artículo 28 segundo párrafo, "...la ley castigará

severamente, y las autoridades perseguirán con eficacia, toda concentración o acaparamiento en una o pocas manos de artículos de consumo necesarios y que tengan por objeto...”⁸⁴

También se estipulaba en dicho párrafo que “Se perseguirá... todo acuerdo o combinación... para evitar la competencia entre sí y obligar a los consumidores a pagar precios exagerados.”⁸⁵

De los párrafos constitucionales enunciados, se desprende que se perseguirán los acaparamientos y a quien obligue a pagar a los consumidores precios exagerados, pero no se sugiere por el constituyente la creación de una norma diferente que tutele los derechos de los consumidores. De ahí, se dieron las reformas que a continuación se detallan en el artículo 28 constitucional.

El artículo 5 del decreto del 2 de Febrero de 1983, publicado en el Diario Oficial de la Federación, del 3 del mismo mes y año, en vigor al día siguiente, reformó el artículo 28 constitucional, el cual en su tercer párrafo quedó como sigue: “Las leyes fijarán bases para que se señalen precios máximos a los artículos materias o productos que 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 el alza de precios. La Ley protegerá a los consumidores y propiciará su organización para el mejor cuidado de sus intereses”, hecho con el cual queda fundamentada de manera expresa en la Ley Federal de Protección al Consumidor, por la parte final del párrafo tercero del artículo 28 de la Carta Magna.

Al corregirse la imprecisión constitucional que cuestionaba el valor de la Ley Federal de Protección al Consumidor, se disipan las dudas y los cuestionamientos al respecto. Ahora bien, se mencionan de esta última,

⁸⁴ Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, *Artículo 28*, 21^a. Edición, Trillas, México, 2010.

⁸⁵ *Idem*.

algunos aciertos como son los de considerar que las normas y derechos que tutela son de orden público, de interés social e irrenunciables para los consumidores, aspectos legislativos que se introducen en nuestro país, pretendiendo renovar en un ámbito social la legislación mexicana, siguiendo programas gubernamentales propios y acertados para las necesidades de nuestra patria.

3.1.2.- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.

El artículo 45 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, en su Título Tercero, de la Administración Pública Paraestatal, dispone lo siguiente: “Son organismos descentralizados las entidades creadas por ley o decreto del Congreso de la Unión o por decreto del Ejecutivo Federal, con personalidad jurídica y patrimonio propios, cualquiera que sea la estructura legal que adopten”.

De acuerdo con esta definición legal, como organismo descentralizado, se define en el artículo 20 de la Ley Federal de Protección del Consumidor; según este precepto dispone: “La Procuraduría Federal del Consumidor es un organismo descentralizado de servicio social con personalidad jurídica y patrimonio propio. Tiene funciones de autoridad administrativa y está encargada de promover y proteger los derechos e intereses del consumidor y procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores. Su funcionamiento se regirá por lo dispuesto en esta ley, los reglamentos de ésta y su estatuto”.

Además, tiene personalidad jurídica diversa de la administración central; posee un patrimonio propio, conforme al artículo 23 de la Ley Federal de Protección del Consumidor ya que dicho patrimonio será integrado por: **I.-** Los bienes con que cuenta; **II.-** Los recursos que directamente le asigne el Presupuesto de Egresos de la Federación; **III.-** Los recursos que le aporten las dependencias y entidades de la administración pública federal, estatal,

municipal y del gobierno del Distrito Federal; **IV.-** Los ingresos que perciba por los servicios que proporcione en los términos que señale la ley de la materia; **V.-** Los demás bienes que adquiera por cualquier otro título legal.

También tiene funciones de autoridad administrativa, al emitir actos unilaterales, imperativos y coercibles en ejercicio de las atribuciones que le confiere la ley; y finalmente se le atribuye un servicio o función social como es el de proteger y promover los derechos e intereses del consumidor. De la misma forma, procurar la igualdad, equidad y la seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores.

3.1.3.- Ley Federal del Procedimiento Administrativo.

En la Legislación Federal vigente existe la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, que en su Título Tercero "A"; De la Mejoría Regulatoria, Capítulo Segundo, señala:

Artículo 69 E.- La Comisión Federal de Mejora Regulatoria, órgano administrativo desconcentrado de la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial, ahora Secretaría de Economía, promoverá la transparencia en la elaboración y aplicación de las regulaciones y que éstas generen beneficios superiores a sus costos y el máximo beneficio para la sociedad. Para ello la Comisión contará con autonomía técnica y operativa.

Aunado a lo anterior, sus atribuciones se indican en el presente ordenamiento en las fracciones de la I a la VIII, donde la comisión tiene la tarea de: **I.-** Revisar el marco regulatorio nacional, diagnosticar su aplicación y elaborar para su propuesta al Titular del Ejecutivo Federal, proyectos de disposiciones legislativas y administrativas y programas para mejorar la regulación en actividades o sectores económicos específicos; **II.-** Dictaminar los anteproyectos a que se refiere el artículo 69-H y las manifestaciones de impacto regulatorio correspondientes; **III.-** Llevar el Registro Federal de Trámites y Servicios; **IV.-** Opinar sobre los programas de mejora regulatoria de

las dependencias y los organismos descentralizados de la administración pública federal; **V.-** Brindar asesoría técnica en materia de mejora regulatoria a las dependencias y organismos descentralizados de la administración pública federal, así como a los estados y municipios que lo soliciten, y celebrar convenios para tal efecto; **VI.-** Celebrar acuerdos interinstitucionales en materia de mejora regulatoria, en los términos de la Ley sobre Celebración de Tratados; **VII.-** Expedir, publicar y presentar ante el Congreso de la Unión un informe anual sobre el desempeño de las funciones de la Comisión y los avances de las dependencias y organismos descentralizados en sus programas de mejora regulatoria, y **VIII.-** Las demás que establecen esta Ley y otras disposiciones.

Por otro lado, en la misma Ley Federal de Procedimiento Administrativo, *artículo 69 F*, del mismo Título y Capítulo nos manifiesta la composición del consejo regulatorio, como a continuación se escribe:

Estará integrado por los titulares de las Secretarías de Comercio y Fomento Industrial, es decir la Secretaría de Economía quien lo presidirá, de Hacienda y Crédito Público, de Contraloría y Desarrollo Administrativo y de Trabajo y Previsión Social, así como de la Consejería Jurídica del Ejecutivo Federal.

Serán invitados permanentes del consejo el Gobernador del Banco de México, el Presidente de la Comisión Federal de Competencia, el Procurador Federal del Consumidor, los demás servidores públicos que establezca el Titular del Ejecutivo Federal, y al menos cinco representantes del sector empresarial y uno de cada uno de los sectores académico, laboral y agropecuario a nivel nacional.

El consejo operará en los términos del reglamento interno que al efecto expida y estará facultado en lo siguiente: **I.-** Ser enlace entre los sectores público, social y privado para recabar las opiniones de dichos sectores en materia de mejora regulatoria; **II.-** Conocer los programas de la Comisión, así

como los informes que presente el director general, y **III.-** Acordar los asuntos que se sometan a su consideración.

3.1.4.- Código de Comercio.

Las partes pueden designar a la Procuraduría Federal del Consumidor como árbitro si aceptan a someterse a su arbitraje, pero esto, después de haberse realizado un procedimiento conciliatorio sin llegar a un convenio, como lo señala la Ley Federal de Protección al Consumidor en su artículo 116; en su defecto y sin efectuar previamente una reclamación o un procedimiento conciliatorio, artículo 117 de la Ley mencionada, decidan iniciar la solución a su conflicto a través del arbitraje, como lo disponen los artículos 1416, fracción I, 1423 y 1427 del código mencionado arriba:

Para efectos del artículo 1416, en su fracción I, se señala que el acuerdo de arbitraje será entre las partes, a fin de solucionar todas o ciertas controversias que hayan surgido o puedan surgir entre ellas respecto de una determinada relación jurídica, contractual o no contractual. El acuerdo de arbitraje podrá adoptar la forma de una cláusula compromisoria incluida en un contrato o la forma de un acuerdo independiente.

Asimismo, en el artículo 1423 se solicita que el acuerdo de arbitraje deberá constar por escrito, y consignarse en documento firmado por las partes o en un intercambio de cartas, télex, telegramas, facsímil u otros medios de telecomunicación que dejen constancia del acuerdo, o en un intercambio de escritos de demanda y contestación en los que la existencia de un acuerdo sea afirmada por una parte sin ser negada por la otra. La referencia hecha en un contrato a un documento que contenga una cláusula compromisoria, constituirá acuerdo de arbitraje siempre que dicho contrato conste por escrito y la referencia implique que esa cláusula forma parte del contrato.

Continuando con el procedimiento, se manifiesta que para el nombramiento de árbitros será conforme al artículo 1427 y se estará en la

fracción I: Salvo acuerdo en contrario de las partes, la nacionalidad de una persona no será obstáculo para que actúe como árbitro; en la fracción II: Sin perjuicio de lo dispuesto en las fracciones IV y V del presente artículo, las partes podrán acordar libremente el procedimiento para el nombramiento de los árbitros.

En la tercera fracción se estará que *a falta de acuerdo a*)- En el arbitraje con árbitro único, si las partes no logran ponerse de acuerdo sobre la designación del árbitro, éste será nombrado, a petición de cualquiera de las partes, por el juez; **b)**- En el arbitraje con tres árbitros, cada parte nombrará un árbitro, y los dos árbitros así designados nombrarán al tercero; si una parte no nombra al árbitro dentro de los treinta días del recibo de un requerimiento de la otra parte para que lo haga, o si los dos árbitros no consiguen ponerse de acuerdo sobre el tercer árbitro dentro de los treinta días siguientes contados a partir de su nombramiento, la designación será hecha, a petición de cualquiera de las partes, por el juez.

Lo tocante a la fracción IV, indica que cuando en un procedimiento de nombramiento convenido por las partes, una de ellas no actúe conforme a lo estipulado en dicho procedimiento, o las partes o dos árbitros no puedan llegar a un acuerdo conforme al mencionado procedimiento, o bien, un tercero, incluida una Institución, no cumpla alguna función que se le confiera en dicho procedimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar al juez que adopte las medidas necesarias, a menos que en el acuerdo sobre el procedimiento de nombramiento se prevean otros medios para conseguirlo.

Por último, en su fracción V, determina que toda decisión sobre las cuestiones encomendadas al juez en las fracciones III o IV del presente artículo, será inapelable. Al nombrar un árbitro, el juez tendrá debidamente en cuenta las condiciones requeridas para un árbitro estipuladas en el acuerdo entre las partes y tomará las medidas necesarias para garantizar el nombramiento de un árbitro independiente e imparcial. En el caso de árbitro único o del tercer árbitro, tomará en cuenta asimismo, la conveniencia de nombrar un árbitro de nacionalidad distinta a la de las partes.

En resumen, el Código de Comercio es la reglamentación legal que se aplica supletoriamente a la Ley Federal de Protección al Consumidor, en la substanciación del Procedimiento Arbitral; por ejemplo los artículos 1416, fracción I y el artículo 1423; Intervención de la Procuraduría Federal del Consumidor, en defensa del consumidor.

Las partes al aceptar el arbitraje de la PROFECO, en el procedimiento arbitral, deja de tutelar los derechos del consumidor, se quita la investidura de PROFECO y se convierte en árbitro, en este procedimiento el consumidor deja de ser consumidor y se convierte en quejoso o denunciante, por tal motivo la intervención de esta Institución en el procedimiento arbitral es imparcial, resuelve con equidad, siguiendo las formalidades esenciales del procedimiento.

3.1.5.- Ley Federal de Protección al Consumidor.

La ley referida contiene disposiciones fundamentales, estableciendo en su artículo *primero*, los principios básicos para las relaciones de consumo en defensa de los consumidores y su reconocimiento, se plasman a través de un orden público e interés social y de observancia en toda la República Mexicana. Sus disposiciones son irrenunciables y contra su observancia no podrán alegarse costumbres, usos, prácticas, convenios o estipulaciones en contrario.

Continúa con su objeto, de esta ley, que 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.

De esta forma, también sostiene principios básicos en las relaciones de consumo: y por mencionar en forma sintética algunos son: La protección de la vida, salud y seguridad del consumidor; la educación y divulgación sobre el consumo adecuado de los productos y servicios; la información adecuada y clara sobre productos y servicios; la efectiva prevención y reparación de daños patrimoniales y morales, individuales o colectivos; el acceso a los órganos

administrativos para la prevención de daños patrimoniales y morales, el otorgamiento de información a consumidores para la defensa de sus derechos; la protección contra la publicidad engañosa y abusiva; la real y efectiva protección al consumidor y el respeto a los derechos y obligaciones derivados de las relaciones de consumo y las medidas que garanticen su efectividad y cumplimiento.

Además de lo anterior, el artículo 6 de la ley en referencia, manifiesta la obligatoriedad de cumplir con esta ley a los proveedores y a los consumidores, pero también obliga a las entidades de las administraciones públicas federales, estatales y municipales, así como al gobierno del Distrito Federal, de cumplir con esta Ley cuando tengan el carácter de proveedores o consumidores.

3.1.6.- Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor.

En este precepto legal se establecen las atribuciones de las Direcciones Generales, Delegaciones y Subdelegaciones; se mencionan en los artículos 17, 18 y 19, siendo entre otras, las siguientes:

- 1) Aplicar la Ley Federal de Protección al Consumidor y los demás ordenamientos jurídicos conducentes, y vigilar su cumplimiento;
- 2) Ordenar, en el ámbito de su competencia, las medidas precautorias previstas en la ley mencionada;
- 3) Aplicar las medidas de apremio y sanciones que correspondan y adoptar las medidas necesarias para su ejecución;
- 4) Ordenar prácticas de verificaciones, diligencias de acreditación de hechos, notificaciones, peritajes, monitoreos, pruebas, investigaciones y ejecución de sanciones y,

- 5) Demás diligencias que el ejercicio de su función requiera, así como suscribir sus resoluciones.

3.1.7.- Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor.

De la misma forma que el anterior ordenamiento, este da a conocer sus atribuciones en beneficio de los consumidores, pero principalmente de uno de sus órganos como es la Dirección General de Procedimientos, en el artículo *séptimo* que señala *La Dirección General de Procedimientos tendrá las siguientes atribuciones: en su fracción I* indica, proponer, difundir y aplicar la normatividad para la formalización de los compromisos arbitrales entre los consumidores y proveedores y para la conducción de juicios arbitrales y la emisión de laudos y supervisar su cumplimiento; en la fracción **V**, conocer y resolver los procedimientos arbitrales y por infracciones a la ley; y finalmente en su fracción **V**, imponer sanciones por incumplimientos a laudos arbitrales, de acuerdo con lo que establece el artículo 128 de la Ley Federal de Protección al Consumidor;

3.1.8.- Ley Federal sobre Metrología y Normalización.

A la Secretaría de Economía, como organismo concurrente con la Procuraduría Federal del Consumidor, como lo dispone el artículo 19 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, se le faculta para expedir normas oficiales mexicanas y normas mexicanas en función de las disposiciones de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización (LFSMN) respecto de: productos que indiquen especificaciones sobre su contenido y envase; la tolerancia sobre el peso y el contenido; los requisitos de información; términos y condiciones que deban ajustarse a los contratos de adhesión, entre otras.⁸⁶

⁸⁶ SALGADO LEDESMA, Eréndira, *Defensa de Usuarios y Consumidores*, Porrúa, México 2007, pp. 276-277.

3.1.9.- Ley Federal sobre Competencia Económica.

La ley federal en cuestión, es reglamentaria del artículo 28 constitucional en materia de competencia económica, monopolios y libre concurrencia. Su artículo 7 es trascendente al establecer la facultad exclusiva del Ejecutivo Federal para imponer precios máximos a los productos y servicios necesarios para la economía nacional o el consumo popular.

La Secretaría de Economía determina los precios máximos con base en criterios que eviten la insuficiencia en el abasto. Bajo su coordinación, la Procuraduría Federal del Consumidor se responsabiliza de la inspección, vigilancia y sanción de conformidad con lo dispuesto en la Ley Federal de Protección al Consumidor.⁸⁷

3.1.10.- Código Federal de Procedimientos Civiles.

“El Código Federal de Procedimientos Civiles debe estimarse supletoriamente aplicable (salvo disposición expresa de la Ley respectiva), a todos los procedimientos administrativos que tramiten ante autoridades federales, teniendo como fundamento este aserto, el hecho de que si es un derecho sustantivo es el Código Civil el que contiene los principios generales que rigen en las diversas ramas del derecho, en materia procesal.

Dentro de cada jurisdicción, es el Código respectivo el que señala las normas que deben regir los procedimientos que se sigan ante las autoridades administrativas, salvo disposición expresa en contrario; consecuentemente, la aplicación del Código Federal de Procedimientos Civiles por el sentenciador, en ausencia de alguna disposición de la ley del acto, no puede agraviar al sentenciado.”⁸⁸

⁸⁷ SALGADO LEDESMA, Eréndira, *Defensa de Usuarios y Consumidores*, Porrúa, México 2007, pp. 276-277.

⁸⁸ OVALLE FAVELA, José, *Comentarios a la Ley Federal de Protección al Consumidor*, 2ª. Edición, Mc Graw Hill, 1995, p. 206.

Es significativo señalar, que existen, además, de los preceptos legales antes mencionados, una serie de acuerdos, decretos, códigos (conducta y ética) y disposiciones que rigen el funcionamiento de la Procuraduría Federal y son:

3.1.11.- *ACUERDO*: establece la circunscripción territorial de las delegaciones y subdelegaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor.

Con fecha, jueves 23 de diciembre de 2004, se expide el presente acuerdo donde refiere que las delegaciones y subdelegaciones mencionadas en el artículo 14 del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, ejercerán sus atribuciones en la circunscripción territorial de los municipios facultados por el precepto legal mencionado.

3.1.12.- *ACUERDO*: por el cual se crea el Consejo Consultivo del Consumo.

En fecha, miércoles 27 de abril de 2005, se expide el presente acuerdo, y que en su primer artículo dice: “Se crea el Consejo Consultivo del Consumo como un órgano interdisciplinario que tiene por objeto analizar diversos temas en materia de consumo y de protección al consumidor, así como proponer programas y acciones públicas relacionadas con las atribuciones de la Procuraduría Federal del Consumidor y fomentar la participación ciudadana en los diferentes aspectos que afectan al consumo y en el conocimiento y ejercicio de sus derechos”.

3.1.13.- *ACUERDO*: que modifica el diverso por el cual se delegan facultades a favor de los servidores públicos de la Procuraduría Federal del Consumidor que se indican, publicado el 23 de diciembre de 2004, y por el que se determinan atribuciones y obligaciones a otros servidores públicos de la propia institución.

El miércoles 19 de julio del 2006, se modifica el acuerdo considerando que la Procuraduría Federal del Consumidor tiene funciones de autoridad y está encargada de promover y proteger los derechos e intereses del consumidor y procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores.

3.1.14.- *ACUERDO*: por el cual se establecen los lineamientos de evaluación de confianza en la Procuraduría Federal del Consumidor.

Con fecha jueves 15 de marzo de 2007, se establece este acuerdo fundamentándose en su artículo primero al señalar que: “La evaluación de confianza constituye el conjunto de actividades, análisis y exámenes que permitan determinar la idoneidad y conveniencia para la contratación de personal de confianza o para la promoción de un servidor público de confianza en la Procuraduría Federal del Consumidor”.

3.1.15.- *DISPOSICIONES*: de carácter general a que se refiere la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros en materia de contratos de adhesión, publicidad, estados de cuenta y comprobantes de operación emitidos por las entidades comerciales.

El objeto de estas disposiciones es regular los contratos de adhesión, publicidad, estados de cuenta y comprobantes de operación emitidos por las Entidades Comerciales, relativos al otorgamiento de créditos, préstamos o financiamientos al público, en términos de lo dispuesto por los artículos 11, 12 y 13 de la Ley, respectivamente.

3.1.16.- *ACUERDO*: por el cual se delegan facultades a favor de los servidores públicos de la Procuraduría Federal del Consumidor.

Con fecha, miércoles 22 de octubre de 2008, se expide el presente acuerdo donde se manifiesta básicamente, dentro de su contenido de 10 artículos y un transitorio que:

“Sin perjuicio del ejercicio directo que realice el Procurador, se delega, en el ámbito de su competencia, en los Subprocuradores de Servicios y de verificación; en los Directores Generales de Procedimientos y de Verificación y Vigilancia; en los Directores de Arbitraje y Resoluciones, de Publicidad y Normas, de Dictámenes, de Procedimientos y Sanciones y de Verificación; así como en los delegados, Subdelegados y Jefes de Departamento de Servicios, las atribuciones relativas a los procedimientos para la imposición de sanciones establecidas en los artículos 52, 53, 54, 55, 56 y 68 de la Ley para regular las Sociedades de Información Crediticia y 24 a 40 y 44 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.”

3.1.17.- *DECRETO*: por el cual se reforman y adicionan disposiciones de la Procuraduría Federal del Consumidor.

Establece mayor certidumbre a los compradores del sector inmobiliario, por lo que la PROFECO, tendrá más facultades para sancionar el incumplimiento de las inmobiliarias en la calidad y la entrega de inmuebles. Se decreta, lo anterior, el día jueves 29 de enero de 2009.

3.1.18.- *CÓDIGO DE CONDUCTA*: por el cual se reforman y adicionan disposiciones de la Procuraduría Federal del Consumidor.

Las dependencias del Gobierno Federal tienen su fundamento en lo dispuesto por la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en su Título IV: de las responsabilidades de los servidores públicos, artículos 108 al 114; la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos; el artículo 32 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.

3.1.19.- *CÓDIGO DE ÉTICA*: por el cual se reforman y adicionan disposiciones de la Procuraduría Federal del Consumidor.

Involucra a todos los servidores públicos de la Administración Pública Federal y es expedido por la Secretaría de la Función Pública; así como el Programa Nacional de Combate a la Corrupción y Fomento a la Transparencia.

Sus principios básicos son el Bien Común, Integridad, Honradez, Imparcialidad, Justicia, Transparencia, Rendición de Cuentas, Entorno Cultural y Ecológico; Generosidad, Igualdad, Respeto y Liderazgo.

Después de haber realizado una investigación, de las anteriores reformas mencionadas a la Ley Federal de Protección al Consumidor, al revisar nuevamente la información encontré las siguientes:

3.1.20.- *DECRETO*: por el cual se reforman y adicionan disposiciones de la Procuraduría Federal del Consumidor.

Establece mayor certidumbre a los consumidores en caso de existir bienes o productos que afecten la salud y la seguridad de los mismos; retiro de los bienes y productos nocivos que se encuentren en el mercado. En consecuencia la suspensión de información o publicidad como medida precautoria conforme a la PROFECO. Se decreta, lo anterior, el día miércoles 10 de junio del 2009.

3.1.21.- *DECRETO*: por el cual se reforman y adicionan disposiciones de la Procuraduría Federal del Consumidor.

Se actualizan los montos de las operaciones y multas previstas en la Ley Federal de Protección al Consumidor. El decreto se publica en el Diario Oficial de la Federación el 21 de diciembre del 2009.

3.1.22.- *ACUERDO*: por el cual se adopta el Registro Único de Personas Acreditadas de la Secretaría de la Función Pública:

Se abroga el diverso mediante el cual se crea y establecen las Reglas de Operación del Registro de Personas Acreditadas para realizar trámites ante la Procuraduría Federal del Consumidor. Acuerdo que se publicó el día 27 de enero del 2010.

3.2.- ORGANISMOS.

3.2.1.- Secretaría de Economía.

En el artículo 34 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, señala que: “A la Secretaría de Economía corresponde el despacho de los siguientes asuntos: y en su fracción VIII dice: Regular, orientar y estimular las medidas de protección al consumidor...”

3.2.2.- Procuraduría Federal del Consumidor.

De conformidad con lo dispuesto por el artículo 20 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, la Procuraduría Federal del Consumidor es un

organismo descentralizado de servicio social, tiene funciones de autoridad administrativa y está encargada de promover y proteger los derechos e intereses del consumidor y procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores.

Su funcionamiento se regirá por lo dispuesto en esta ley, los reglamentos de ésta y su estatuto. Ahora bien, del análisis realizado el precepto que antecede, podemos distinguir varios elementos que consolidan a esta institución:

- a. Es un órgano descentralizado, esto es, que depende de una secretaría de Estado, en este caso de la Secretaría de Economía, sin embargo tiene personalidad jurídica y patrimonio propios.
- b. De servicio social, es decir, es una institución que presta servicios a la sociedad, dichos servicios consisten en la orientación, representación (aunque limitada) y protección a la población consumidora, y
- c. Con funciones de autoridad administrativa, en efecto, al depender de una secretaría de Estado pertenece al ámbito de la Administración Pública Federal, cuyas funciones se encuentran debidamente descritas en la propia Ley Federal de Protección al Consumidor.

Debemos entender entonces que la Procuraduría Federal del Consumidor es un organismo descentralizado del Estado, presta múltiples servicios a la población consumidora y su principal misión es procurar equidad y seguridad jurídica en las relaciones que establecen los consumidores con los proveedores.

La Procuraduría protege y promueve el respeto a los derechos de los consumidores; orienta, asesora y procura difundir la educación a la población en general a fin de prevenir abusos, mejorar los hábitos de consumo y fomentar una cultura de consumo crítica, consciente y responsable apoyando la decisión en la adquisición o contratación de bienes y servicios.

Además, promueve información sobre productos y servicios engañosos que pueden representar algún riesgo al consumidor, así como establecimientos y empresas prestadoras de servicios que han sido denunciadas recurrentemente ante la institución por incumplimientos.

3.2.2.1.- Naturaleza Jurídica.

En la propia Ley Federal de Protección al Consumidor, en su artículo 20, que a la letra dice: “La Procuraduría Federal del Consumidor es un organismo descentralizado de servicio social con personalidad jurídica y patrimonio propio.

Tiene funciones de autoridad administrativa y está encargada de promover y proteger los derechos e intereses del consumidor y procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores. Su funcionamiento se regirá por lo dispuesto en esta ley, los reglamentos de ésta y su estatuto.”

3.2.2.2.- Marco Jurídico.

En materia de comercio, nuestra Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, no solo determina la estructura del Estado y Gobierno, sino que además señala las facultades competentes al Gobierno en dicha materia. Todas las facultades jurídicas en materia comercial que rijan a los actos de comercio en sus diversas manifestaciones, solo pueden ser expedidas por el Gobierno Federal, es decir, ni los Gobiernos Estatales, ni Municipales, tienen facultades para expedir disposiciones jurídicas sobre la materia.

La Procuraduría Federal del Consumidor, realiza su funciones de conformidad con un importante marco jurídico, que deriva de los principios establecidos por la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, y que tienen por objeto garantizar la equidad y la seguridad jurídica en las

relaciones de consumo, protegiendo los derechos del consumidor, específicamente el artículo 28, de la Carta Magna.

3.2.2.3.- Atribuciones.

Las atribuciones de la PROFECO tienen su fundamento jurídico en el artículo 24 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, en donde se orienta al consumidor para utilizar racionalmente su capacidad de compra, informarlo y capacitarlo para el ejercicio de sus derechos; estimular en él “la actividad consiente de su papel como agente activo del proceso económico; evitar que sus compras se realicen conforme a prácticas comerciales y publicitarias, lesivas a sus intereses y de la colectividad; auspiciar hábitos de consumo que protejan el patrimonio familiar y promoverán un desarrollo y una mejor asignación de los recursos productivos del país.”⁸⁹

Las atribuciones son mencionadas en la Ley Federal de Protección al Consumidor en sus fracciones de la I a la XXIV, derivadas de la necesidad de proteger al consumidor, pero además serán las que le confieran, esta ley y otros ordenamientos, como lo señala la fracción XXIV, de este precepto.

3.2.2.4.- Funciones.

Las funciones de la Procuraduría Federal del Consumidor, se han orientado a la protección asesoría y representación de la población consumidora, conciliación y arbitraje en los casos en que surjan diferencias entre consumidores y proveedores.

Además promueve y protege los derechos de la población consumidora, mediante servicios de calidad, orientados a procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones de consumo, así como facilitar al

⁸⁹ *Diario de los debates*, Cámara de Diputados, Año III, Tomo III, No. 9, Septiembre 26, 1975, p. 7.

consumidor todos los elementos jurídicos, técnicos y de información que permitan dirimir sus controversias en el plano de igualdad con los proveedores, privilegiando la conciliación y el acuerdo por encima de la confrontación y la querrela.

Así mismo, realiza acciones de orientación, información, difusión, investigación y educación, a fin de fomentar una cultura de consumo en México, que prepare al consumidor para acceder en mejores condiciones al mercado de bienes y servicios.

3.2.2.5.- Objetivo.

El objetivo de la Procuraduría Federal del Consumidor, es promover y proteger los derechos de los consumidores y procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores bajo los principios básicos, como se mencionó en la página 94 de esta tesis, sin embargo solo se relacionaran para su inmediata identificación y conocimiento del lector, a fin de enriquecer su contenido, ejemplo: protección de la vida, salud y seguridad del consumidor; educación y divulgación sobre el consumo adecuado de los productos y servicios; información adecuada sobre productos y servicios; efectiva prevención y reparación de daños patrimoniales y morales; acceso a los órganos administrativos con vistas a la prevención de daños patrimoniales y morales, protección jurídica, etc.; otorgamiento de información a consumidores para la defensa de sus derechos; protección contra la publicidad engañosa y abusiva; entre otros principios que son objetivos principales de la PROFECO.

CAPITULO 4: FUNCIÓN DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR PARA PROTEGER A LOS CONSUMIDORES.

4.1.- Intervención de la Procuraduría Federal del Consumidor en defensa del consumidor.

Tomando en cuenta que la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) es una institución social, que tutela los derechos de los consumidores y considerando el fin por el cual fue creada, y que es precisamente para proteger los intereses de los que consumen, luego entonces su representación es para los que menos tienen, hablando económicamente, es decir, es la que se encarga de proteger los derechos e intereses del consumidor y procurar la igualdad, equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre los proveedores y consumidores.

En la legislación mexicana, existe el artículo 14 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, que da lugar a la aplicación del criterio de equidad en los juicios, sean de orden criminal o de orden civil, porque no habla de distinción económica, ni de clases sociales, ni condición que afecte el desarrollo de la aplicación de las leyes, y por supuesto, la seguridad jurídica será la confianza que tiene el individuo sobre las normas jurídicas que nos rigen y protegen los derechos del individuo a través de los órganos de la autoridad correspondiente.

Conforme a sus características de la PROFECO, de ser un organismo descentralizado, creado por un acto formal y materialmente legislativo del Congreso General, a través de la Ley Federal de Protección al Consumidor, dotada de un régimen jurídico propio, de derecho público, con patrimonio y domicilio propio, eminentemente es una institución de orden social al servicio del consumidor, y que debe procurar la solución de diferencias entre ellos y los proveedores.

Esta institución social, promueve y protege los derechos de los consumidores, procurando la igualdad, equidad y seguridad jurídica de las relaciones entre proveedores y consumidores, representando los intereses de estos últimos, bajo la facultad discrecional que otorga la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, al iniciar el ejercicio de las acciones individuales o de grupo en contra de los proveedores que engañan o mienten al consumidor.

La PROFECO, como ente gubernamental, tiene el objetivo de informar, tanto a los consumidores y proveedores, de los mecanismos de defensa que tiene la institución, a fin de orientarlos y atender reclamaciones de la parte quejosa, el consumidor, e intentar dirimir las controversias suscitadas con los proveedores, a través de los medios de defensa como la conciliación.

Es por ello que la PROFECO, cuenta con esos mecanismos, idóneos para la tramitación y solución a sus quejas, primeramente, como ya se mencionó, existe un *Procedimiento de Conciliación* que es un proceso personal de avenencia de las partes, sin embargo, este procedimiento se puede llevar a cabo por vía telefónica u otro medio idóneo, pero con la condición de que las partes confirmen por escrito sus compromisos. De no llegar a algún acuerdo, la PROFECO, emitirá un dictamen beneficiando al consumidor, significando con ello un título ejecutivo que no podrá ser negociado.

Con las atribuciones que le competen a la PROFECO, como son el de promover y proteger los derechos del consumidor, formular y realizar programas de educación para el consumo, también le es inherente el aplicar, ante la publicidad engañosa de los proveedores, el *Procedimiento Arbitral*, mismo que se divide en dos vías, una la de la *Amigable Composición* y la otra la de *Estricto Derecho*, ambas para que se haga respetar lo que se ofrece al público.

En la PROFECO se puede recurrir a al *Procedimiento por Infracciones a la Ley*, un mecanismo que sirve para determinar el incumplimiento a la ley y de ahí determinar las sanciones a que se hagan acreedores los infractores.

Este procedimiento se puede realizar desde que se desarrollen los procedimientos conciliatorio o arbitral, debido a que el reclamante tiene la posibilidad de manifestar las violaciones a la ley, que ocurrieron, pero también tendrá que acreditarlas a fin de llegar a un buen término su reclamo.

“PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR. EL CONGRESO DE LA UNIÓN, EN USO DE LAS FACULTADES PARA LEGISLAR EN ESA MATERIA, QUE LE OTORGAN LOS ARTÍCULOS 73, FRACCIONES X Y XXIX-E, 25 Y 28 CONSTITUCIONALES, CREÓ LA PROCURADURÍA RELATIVA Y EMITIÓ DISPOSICIONES EN DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES. Del examen integral y sistemático de los citados preceptos se advierte que compete al Congreso de la Unión legislar en materias de comercio y de protección a los consumidores, a quienes el Poder Reformador considera necesario tutelar, por estimar que se encuentran en desventaja frente a los proveedores que conforman la parte dominante en la relación comercial. En uso de esa facultad el legislador, en términos del artículo 20 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, creó la *Procuraduría Federal del Consumidor como un organismo descentralizado de servicio social, con personalidad jurídica y patrimonio propio, con funciones de autoridad administrativa y encargada de promover y proteger los derechos e intereses del consumidor, procurando la equidad y seguridad jurídica en sus relaciones con los proveedores, para evitar que acepte relaciones jurídicas injustas*; esto es, sus funciones son de carácter preventivo, educativo, de representación y procuración, y de resolución de conflictos. Y en los artículos 73, 73 BIS, 73 TER, 75, 86, párrafo tercero, y 87, de la misma ley estableció, en defensa de los consumidores, modalidades, condiciones y requisitos que los proveedores deben cumplir previamente a la celebración de contratos relacionados con el fraccionamiento, construcción, promoción, asesoría y venta al público de viviendas destinadas a casa habitación, o cuando otorguen al consumidor el derecho de usar inmuebles mediante el sistema de tiempo compartido⁹⁰.

⁹⁰ *Jurisprudencia*, Novena época, Instancia: Pleno, Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Tomo: XXII, Agosto de 2005, p 7.

Amparo en revisión 32/2005. Desarrollos de Prestigio, S.A. de C.V. 16 de junio de 2005. Once votos. Ponente: Juan Díaz Romero. Secretaria: Silvia Elizabeth Morales Quezada.

Amparo en revisión 1855/2004. Esphabit, S.A. de C.V. 20 de junio de 2005. Once votos. Ponente: Sergio A. Valls Hernández. Secretario: Miguel Bonilla López.

Amparo en revisión 31/2005. Promotora Torre del Castillo, S.A. de C.V. 20 de junio de 2005. Once votos. Ponente: Sergio A. Valls Hernández. Secretaria: Silvia Elizabeth Morales Quezada.

Amparo en revisión 239/2005. Selko Comercial de México, S.A. de C.V. 20 de junio de 2005. Once votos. Ponente: Genaro David Góngora Pimentel. Secretaria: Maura Angélica Sanabria Martínez.

Amparo en revisión 579/2005. BCB Impulse Administración Inmobiliaria, S.A. de C.V. 27 de junio de 2005. Once votos. Ponente: José Ramón Cossío Díaz. Secretaria: Dolores Rueda Aguilar.

El Tribunal Pleno, el quince de julio en curso, aprobó, con el número 97/2005, la tesis jurisprudencial que antecede. México, Distrito Federal, a quince de julio de dos mil cinco.

4.2.- El proveedor ante los consumidores.

Primero hay que recordar la definición de *proveedor*, estipulada en la Ley Federal de Protección al Consumidor en su artículo 2, fracción II, que se define como “persona física o moral que habitual o periódicamente ofrece, distribuye, vende, arrienda o concede el uso o disfrute de bienes, productos y servicios”; después de ello, entendemos que son personas naturales o jurídicas que fabrican, elaboran, manipulan acondicionan, mezclan, envasan, almacenan, preparan, expenden o suministran bienes o prestan servicios a los consumidores. En forma enunciativa y no limitativa, pueden ser proveedores los siguientes:

1.- *Distribuidores y comerciantes*: personas naturales o jurídicas que habitualmente venden o proveen bienes, al mayoreo o al menoreo, destinados a los consumidores, aún cuando ello no se desarrolle en establecimientos abiertos al público.

2.- *Productores o fabricantes*: personas naturales o jurídicas que se

dedican a la producción, extracción, industrialización o transformación de bienes intermedios o finales para proveer finalmente a los consumidores.

3.- *Importadores*: personas naturales o jurídicas que importan bienes en forma habitual para su venta o provisión dentro del país, que en este caso es la República Mexicana.

4.- *Prestadores de servicios*: personas naturales o jurídicas que, habitualmente prestan servicios a los consumidores.

Con lo anterior, es evidente que un proveedor tiene conocimientos básicos sobre los actos de comercio que ejecuta, desde la publicidad de los bienes o servicios con los que comercializa y con los que seduce al consumidor hasta la venta final del producto, mientras que el consumidor solo persigue, como fin, satisfacer sus necesidades primordiales.

El proveedor al saberse poderoso económicamente realizan prácticas engañosas de comercio, abusos en los precios, incumplimientos, además incurren en publicidad engañosa, adulteraciones y las obvias insuficiencias en la calidad, el incumplimiento de las normas oficiales mexicanas, discriminación y el ocultamiento de mercancías, flagelando materialmente al consumidor, mermando considerablemente su patrimonio.

“Los proveedores incurren en responsabilidad civil y administrativa, por los actos que atenten contra los derechos del consumidor y por los de sus colaboradores, subordinados y toda clase de vigilantes, guardias o personal auxiliar que preste servicios en el establecimiento, aunque no tengan con el mismo una relación laboral, independientemente de la responsabilidad personal en que hubiera incurrido el agente de la infracción”.⁹¹

Están obligados a cumplir con lo ofrecido a los consumidores, porque un gran número de ellos, utilizan sistemas de ventas engañosos, acarreado

⁹¹ BRISEÑO SIERRA, Humberto, *La Defensa Jurídica del Consumidor*, Cárdenas, 1980, p. 79.

con ello una desigualdad en los derechos y obligaciones, al aprovecharse de la ignorancia y la necesidad del consumidor, trayendo consigo una aceptación de las condiciones sin ser razonadas, ni estudiadas, para determinar el grado de necesidad o utilidad o provecho que le el obtener un artículo.

El proveedor tiene la obligación, frente al consumidor, a respetar los precios, garantías, términos, plazos, medidas, etc., además están obligados a darle el derecho a ese consumidor de cumplir con lo convenido y ofrecido por lo que así se estipula en el artículo 8 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

El artículo mencionado, es base de las obligaciones a las cuales esta sujeto el proveedor, pero siempre y cuando exista un convenio o acuerdo de voluntades con el consumidor, como consecuencia de que el primero, ofrezca bienes o servicios en forma directa o a través de los medios de comunicación, o por medio de información o publicidad.

A parte de los convenios y acuerdos de voluntades, existe la declaración unilateral de voluntad, por parte del proveedor, que le obliga a efectuar operaciones propias de su giro, pero también se le prohíbe condicionar la venta o el proporcionar un bien o servicio.

Los proveedores tienen la obligación a indemnizar, reparar el daño, así como los perjuicios que cause a los consumidores por la venta de un bien o de un servicio. Esta reparación de los daños y perjuicios serían los patrimoniales y los morales, porque este último ilícito lo previene el Código Civil en sus artículos 1916 y 1916-bis.

Finalmente, se entiende que para hacer respetar la obligación de los proveedores, hay una Ley Federal de Protección al Consumidor, cuyo ordenamiento es proteccionista de los derechos de los consumidores, mismos que tienen que hacerla valer con eficacia ante la representación social, como es la Procuraduría Federal del Consumidor.

“LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR. SOLO ES APLICABLE A LAS RELACIONES ENTRE PROVEEDORES Y CONSUMIDORES. Los actos jurídicos celebrados entre comerciantes, industriales o de unos con otros, en los cuales no se dé una relación de proveedor a consumidor, no se encuentran regulados por la Ley Federal de Protección al Consumidor, pues de conformidad con la exposición de motivos de ésta, tal ordenamiento recoge preceptos dispersos en la *legislación civil y mercantil, buscando moderar los principios de igualdad entre las partes, de libertad de contratación y de autonomía de la voluntad, les dio coherencia y unidad en un solo ordenamiento y los elevó a la categoría de normas de derecho social, con el propósito fundamental de igualar a quienes en la vida económica son desiguales, como lo son, por una parte, el proveedor y, por la otra, el consumidor, tutelando los intereses de éste, al considerarlo como parte débil frente al proveedor. En tal virtud, dicho ordenamiento crea un régimen jurídico singular y contiene disposiciones que constituyen excepciones a las reglas generales establecidas en la legislación civil y mercantil, de suerte que debe ser interpretado restrictivamente, por lo que no puede ser aplicado a caso alguno que no esté expresamente especificado en el mismo, como lo dispone el artículo 11 del Código Civil para el Distrito Federal. En consecuencia, como la Ley Federal de Protección al Consumidor es proteccionista de los intereses del consumidor, sólo es aplicable a las relaciones jurídicas en las que intervengan tanto un proveedor como un consumidor y, en consecuencia, no quedan sujetos a ella los actos en los que las partes carezcan de tales cualidades, entendiéndose por proveedor a los comerciantes, industriales, prestadores de servicios, así como las empresas de participación estatal, los organismos descentralizados y los órganos del Estado, en cuanto desarrollen actividades de producción, distribución de bienes y prestación de servicios a consumidores, y por consumidor a quien contrata, para su utilización, la adquisición, uso o disfrute de bienes o la prestación de servicios, de acuerdo con las definiciones contenidas en los artículos 2o. y 3o. de dicha Ley”.*⁹²

⁹² *Jurisprudencia*, Novena Época, Instancia: Tribunales Colegiados de Circuito, Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Tomo: IV, Agosto de 1996, p. 475.

CUARTO TRIBUNAL COLEGIADO EN MATERIA CIVIL DEL PRIMER CIRCUITO.

Amparo directo 3994/88. Margarita Cuevas Zambrano. 2 de marzo de 1989. Unanimidad de votos. Ponente: Mauro Miguel Reyes Zapata. Secretario: J. Refugio Ortega Marín.

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

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

Amparo directo 2140/95. Armando Quintero Martínez. 29 de junio de 1995. Unanimidad de votos. Ponente: Mauro Miguel Reyes Zapata. Secretaria: R. Reyna Franco Flores.

Amparo directo 74/96. Feliciano Jesús Jurado Chein. 4 de julio de 1996. Unanimidad de votos. Ponente: Gilda Rincón Orta.

El proveedor tiene la obligación, frente al consumidor, a respetar los precios, garantías, términos, plazos, medidas, etc., además están obligados a darle el derecho a ese consumidor de cumplir con lo convenido y ofrecido por lo que así se estipula en el artículo 8 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

El artículo mencionado, es base de las obligaciones a las cuales está sujeto el proveedor, pero siempre y cuando exista un convenio o acuerdo de voluntades con el consumidor, como consecuencia de que el primero, ofrezca bienes o servicios en forma directa o a través de los medios de comunicación, o por medio de información o publicidad.

Los proveedores tienen la obligación a indemnizar, reparar el daño, así como los perjuicios que cause a los consumidores por la venta de un bien o de un servicio. Esta reparación de los daños y perjuicios serían los patrimoniales y los morales, porque este último ilícito lo previene el Código Civil en sus artículos 1916 y 1916-bis.

Finalmente, se entiende que para hacer respetar la obligación de los proveedores, hay una Ley Federal de Protección al Consumidor, cuyo ordenamiento es proteccionista de los derechos de los consumidores, mismos que tienen que hacerla valer con eficacia ante la representación social, como es la Procuraduría Federal del Consumidor.

4.3.- El arbitraje.

El arbitraje en México, se ha convertido en uno de los medios más recurridos para solucionar hechos controvertidos en casi todas las instancias, desde penales, civiles, mercantiles, entre otras, pero en la PROFECO, es uno de los mecanismos más importantes como medio alternativo de solución de controversias por su sencillez y celeridad, ante muestras irrefutables de que los tribunales judiciales están saturados, provocando una larga y costosa solución.

El arbitraje, como una alternativa en la solución de conflictos, debe ser no como sustituto de la jurisdicción estatal, sino como una opción más acorde a la realidad actual en el marco de la legislación nacional, sin embargo, debe tener un enfoque, en el caso de la PROFECO, y un sentido social más profundo con apoyo a los que menos tienen y que son los consumidores. La mención de esta acotación se verá al final del capítulo y el porque se enfatiza, a sabiendas de que la institución tiene sentido social.

El arbitraje se puede definir como “un método o una técnica mediante la cual se trata de resolver extrajudicialmente las diferencias que pueden ocurrir o que han surgido entre dos o más partes, mediante la actuación de una o varias personas (árbitro o árbitros) los cuales derivan sus facultades del acuerdo consensual de las partes involucradas en la controversia”.⁹³

Por otra parte, también se puede considerar “un proceso jurídico tramitado, desarrollado y resuelto por particulares... Estructuralmente el

⁹³ SIQUEIROS, José Luís, *El Arbitraje, Marco Normativo, tipos de Arbitraje, Compromiso Arbitral y Cláusula Compromisoria*, Pauta, México, 1999, p. 3.

arbitraje es una relación jurídica triangular, en cuyo vértice superior se encuentra el árbitro, que es el sujeto ajeno a los intereses en disputa, y llamado por las mismas partes para componer las diferencias que les separan”⁹⁴.

Para poder entender la naturaleza jurídica del arbitraje, es pertinente considerar su génesis, desde una afirmación de que existe o hay una diferencia de fondo entre las partes que se ven involucradas, para así, partir de una resolución de un conflicto hasta llegar a la impartición o determinación de la justicia.

En ese sentido, el Estado tienen la facultad, dada su finalidad del bien común, de pacificar las controversias que se susciten entre sus gobernados, pero recordando que en el arbitraje existe una renuncia al conocimiento del conflicto por la instancia jurisdiccional, dejando libres los asuntos de cualquier esfera de orden o de interés público para que las partes tengan la libertad de disponer de sus derechos respectivos.

“Tan es así, que el arbitraje tiene suficientes elementos para fundamentar su constitucionalidad, según señala Acosta Romero”⁹⁵:

1.- “El acuerdo por el cual las partes pactan someter determinado litigio a la solución arbitral debe ajustarse en todos los casos a lo determinado por la ley. Así, el arbitraje se dice que es legal, que está supeditado a la ley y en última instancia, a través de ésta, a la Constitución.

2.- Los árbitros, al no ser autoridades estatales, no pueden ejecutar por sí mismos los laudos que dictan, por lo que deben recurrir al juez competente para que lo convalide y le dé el carácter de acto equiparable a la sentencia jurisdiccional”⁹⁶.

⁹⁴ BRISEÑO SIERRA, Humberto, *El Arbitraje Comercial. Doctrina y Legislación*, Limusa, México, 2001. p. 12.

⁹⁵ URIBARRI CARPINTERO, Gonzalo, *El Arbitraje en México; Arbitraje*, Porrúa, México, 1999, p. 42.

⁹⁶ ACOSTA ROMERO, Miguel, *Nuevo Derecho Bancario: Panorama del Sistema Financiero Mexicano*. 6ª Edición, Porrúa, México, 2003, p. 583.

3.- “El hecho de que la Constitución prohíba que los particulares se hagan justicia por sí mismos y que obligue a los tribunales para estar expeditos a administrar justicia no debe ni puede entenderse como el otorgamiento exclusivo a favor del Estado de la función de dirimir controversias”.⁹⁷

Porque cuando las partes en conflicto recurren a un tercero, persona totalmente ajena a su controversia, y solicitan su intervención a través de su opinión surge el arbitraje, es decir una figura heterocompositiva, que requiere la intervención de un tercero, quien estudiara el asunto para darle solución y su resultado plasmarlo en un documento denominado *laudo*.

Un ejemplo, en la PROFECO, se sigue un arbitraje a través del procedimiento arbitral pero puede ser por estricto derecho o en equidad. Este último también denominado *amigable composición*, porque el arbitraje es una institución jurídica que permite a las partes confiar la decisión de una controversia, a uno o más particulares.

“El arbitraje, es un procedimiento voluntario en que las partes (consumidor y proveedor) están de acuerdo en que la PROFECO, es su calidad de árbitro, resuelva su controversia en materia de consumo. Puede ser en amigable composición o estricto derecho”.⁹⁸

“El arbitraje en equidad, es un arbitraje al consumo, salvo que las partes decidan someterse a un arbitraje de derecho, ya que este tipo de arbitraje no supone ningún género de arbitrariedad, en tanto que los árbitros han de decidir de acuerdo con las circunstancias sociales, económicas, culturales, etc., que concurran en el caso y presentes en el entorno en el que el conflicto haya surgido.”⁹⁹

⁹⁷ ACOSTA ROMERO, Miguel, *Nuevo Derecho Bancario: Panorama del Sistema Financiero Mexicano*. 6ª Edición, Porrúa, México, 2003, p. 583.

⁹⁸ *Manual de Procedimientos de la Dirección General de Procedimientos*, Profeco, México, 2008, p. 4.

⁹⁹ BUSTO LAGO, José Manuel, *Reclamaciones de Consumo; Derecho de Consumidores de la Perspectiva del Consumidor*, Thomson-Aranzandi, S.A., España, 2005, p. 135.

Actualmente, este medio de solución de controversias se fundamenta en la legislación federal, Código de Comercio, en el Libro Quinto “De los Juicios Mercantiles”, Título Cuarto, del Arbitraje Comercial, de los artículos 1415 al 1463. En tanto que en la legislación estatal del Distrito Federal en el Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal, Título Octavo, “Del Juicio Arbitral”, se inscribe en los artículos del 609 al 636.

En México, el arbitraje ha tomado una relevancia a nivel nacional, asimismo, se ha extendido a todos los niveles en donde se puede aplicar como medio de solución a controversias, es un medio alternativo para evitar la saturación de las instancias jurisdiccionales. Es someterse a un pacto entre las partes en conflicto y con la presencia de un tercero, mismo que no intervendrá, solo pacificará la relación entre las partes.

El arbitraje como medio alternativo de solución de conflictos tiene un sentido social, y en la PROFECO, se divide en dos vías la de *estricto derecho* y la *amigable composición*, como se ha mencionado en la información anteriormente desarrollada en capítulos precedentes.

4.4.- Aplicación de la amigable composición.

Si se aplica el arbitraje por la vía de la amigable composición, se tendrán que fijar las cuestiones objeto del arbitraje, y quien es el responsable de llevar el procedimiento es el árbitro, entonces estará en la libertad de resolver en conciencia y a buena fe guardada, sin sujetarse a reglas legales, pero observando las formalidades esenciales del procedimiento.

El árbitro tomará en cuenta todos y cada uno de los elementos objetivos y subjetivos para determinar su valoración, cumpliendo con la garantía de audiencia, a fin de que el afectado no esté o quede en estado de indefensión. Al final, el tercero en el conflicto, dará su veredicto pero lo suficientemente sustentado para darle solución al conflicto en turno.

De la amigable composición, la palabra “amigable” procede del latín *amicabilis* y que significa “*Que tiene unión o conformidad con algo. V. componedor*”¹⁰⁰; además tiene características propias, la preexistencia de una relación jurídica sustantiva, un conflicto o diferencia, la actuación del amigable componedor y la solución del conflicto. Asimismo, por su objeto mismo, tiene como fin resolver de manera amistosa un conflicto o diferencia; de ahí la calificación de amigable composición. Entonces, el conflicto o diferencia se constituye en un elemento esencial y preexistente al funcionamiento de dicha institución.

Como señala Gil Echeverry, “la amigable composición resulta ser una modalidad especial de arbitraje: el arbitraje en conciencia o en equidad.”¹⁰¹

Ahonda manifestando lo siguiente: como punto *uno* que el arbitraje de equidad, también llamado amigable composición, los árbitros no se encuentran obligados a decidir en base a las normas de derecho, sino que pueden hacerlo *en conciencia* o según su leal saber o entender; *segundo*, que el Tribunal arbitral compuesto de amigables componedores o árbitros arbitradores decidirá conforme a equidad, solo si las partes lo han autorizado expresamente a hacerlo así.

“Consultando a la doctrina procesal, ésta establece que, no obstante que el Estado tiene la obligación y goza del poder necesario para impartir justicia, permite a los particulares en determinados casos la autodefensa, y 4terminen los litigios y diferencias sin necesidad de acudir a los tribunales para ese efecto. Se trata entonces de figuras del derecho procesal con el nombre de autodefensa y de autocomposición”.¹⁰²

¹⁰⁰ *Diccionario de la Lengua Española*, Real Academia Española, Tomo I, 22ª Edición, Espasa-SEP, México, 2001, p. 137.

¹⁰¹ GIL ECHEVERRY, Jorge, *La Conciliación Extrajudicial y la Amigable Composición*, Temis S.A., Bogotá-Colombia, 2005, p. 344.

¹⁰² PALLARES, Eduardo, *Derecho Procesal Civil*, 11ª Edición, Porrúa, México, 2003, p. 83.

Continua señalando Pallares que, “La autocomposición consiste en la terminación del litigio por voluntad unilateral o bilateral parcial”.¹⁰³

Por otro lado, dice Ovalle Favela que, “en la heterocomposición la solución al conflicto es calificada de imparcial, porque no va a ser dada por las partes, sino por un tercero ajeno al litigio, un tercero sin interés propio en la controversia”.¹⁰⁴

Sin embargo, “históricamente, en un principio, las partes en conflicto recurrían a la opinión de un tercero que de forma amigable trataba de avenirlos. Ésta es la amigable composición, que equivale a una forma de conciliación. La amigable composición se encuentra en una posición intermedia entre la autocomposición y la heterocomposición; ello obedece a que surge de un pacto por cuyo medio las partes admiten acudir a la opinión de un tercero, pero esta opinión, la del amigable componedor, no es aún vinculatoria ni obligada para los contendientes y, por ello, el amigable componedor sólo podrá procurar avenirlos, es decir, hacerlos que lleguen a un pacto de transacción, a un desistimiento o aun allanamiento. Lo que le da fuerza a la opinión de este tercero, es la propia voluntad de las partes para acatarla o no”.¹⁰⁵

“La amigable composición como institución y método alternativo de solución de conflictos, por supuesto, supone la presencia y ejecución del contrato de amigable composición y la elaboración de la composición o acuerdo final; pero estas son solo etapas necesarias para desarrollar el mecanismo alternativo de solución de conflictos denominado amigable composición. En este sentido, cumpliendo los pasos y formalidades establecidos por las partes o subsidiariamente por el amigable componedor, se desarrolla la figura de la amigable composición como método alternativo de solución de conflictos, el cual, aunque tiene su fuente en un contrato, no constituye una simple relación contractual”.¹⁰⁶

¹⁰³ PALLARES, Eduardo, *Derecho Procesal Civil*, 11ª Edición, Porrúa, México, 2003, p. 83.

¹⁰⁴ OVALLE FAVELA, José, *Teoría General del Proceso*, 9ª Edición, Harla, México, 1990, p. 15.

¹⁰⁵ *Ibid.*

¹⁰⁶ GIL ECHEVERRY, Jorge, *La Conciliación Extrajudicial y la Amigable Composición*, Temis S.A., Bogotá-Colombia, 2005, p. 349.

“Con la amigable composición sucede algo parecido a lo que ocurre con el arbitraje: tiene una fuente en un contrato (pacto arbitral), pero es de naturaleza mixta (contractual y procesal). La amigable composición no contiene el elemento procesal propiamente dicho, pero desborda la simple condición sustantiva o contractual, para encuadrarse en un método alternativo de solución de conflictos con efectos procesales y extraprocesales”.¹⁰⁷

“...la amigable composición es una forma alterna de solución de conflictos distinguida por su sencillez, celeridad y eficacia; estas tres virtudes básicas, que hacen rápida e inclusive amable la tarea de dispensar justicia y que contrastan con el pesado andamiaje de otros sistemas, se podrían explicar imaginando a dos personas separadas por algunas diferencias, las cuales, en lugar de optar por la justicia ordinaria o la arbitral, encargan a dos o tres amigos la tarea de solucionar el conflicto, tarea que efectivamente cumplen conversando con las partes y con sus conocidos, solicitando la opinión de expertos, meditando, negociando y haciendo concesiones recíprocas, hasta llegar a la solución final; así es y así funciona la amigable composición, figura que se podría calificar entonces como un procedimiento informal y simplificado al extremo, que no es judicial ni arbitral, sino de derecho privado, que se cumple desarrollando tres contratos y que no está bajo el mando de jueces o árbitros, sino de delegados contractuales de las partes, encargados de llevar a efecto un cierto arreglo”.¹⁰⁸

Como se mencionó arriba, la amigable composición con características propias, tienen una preexistencia de relación jurídica sustantiva, un conflicto o diferencia, asimismo, la intervención del amigable componedor, que tendrá que dar solución al conflicto, con la aprobación de las partes en conflicto y de forma expresa. También se le denomina, la composición en equidad, porque el amigable componedor resolverá el asunto en conciencia o equidad, aplicando sus propios razonamientos, principios y convicciones.

¹⁰⁷ GIL ECHEVERRY, Jorge, *La Conciliación Extrajudicial y la Amigable Composición*, Temis S.A., Bogotá-Colombia, 2005, p. 349.

¹⁰⁸ GAVIRIA GUTIÉRREZ, Enrique, *Lecciones de Derecho Comercial*, Diké, Medellín, pp. 458 y ss.

Lo anterior, vinculado a la Ley Federal de Protección al Consumidor, Capítulo XIII, Procedimientos, Sección Tercera del Procedimiento Arbitral señala en su artículo 119: “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.”

4.5.- El principio de equidad aplicado a las partes en la amigable composición.

La equidad, es un vocablo que procede del latín *aequitas-atis* (igualdad de ánimo) y representa la idea de rectitud y justicia.

Y como señala Karla Pérez Portilla en su material, (véase página 53 de este trabajo) que en un sentido amplio quiere decir moderación y medida; aquello que conviene y se adapta a algo para responder a la íntima naturaleza de ese algo. Pero la equidad consiste en la adaptación de la norma jurídica a los casos concretos.

En este tópico se debe procurar un trato justo en las relaciones entre el proveedor y el consumidor, porque como señale en el capítulo segundo, en donde se explica el principio de equidad, si se puede precisar la diferencia en la existencia de la igualdad, como un derecho que todos los mexicanos tenemos, es decir, que los Poderes públicos tengan en cuenta que los particulares que se encuentren en la misma situación deben ser tratados igualmente, sin privilegio ni favor.

Equidad es un medio racional para evitar la excesiva generalidad de la ley; implica un sentido de moderación, de la relación y de armonía entre una cosa y aquello que le es propio y se adapta a su naturaleza íntima.

“EQUIDAD (LEGISLACION DEL DISTRITO FEDERAL). Es bien sabido que la equidad es un elemento necesario en las leyes y en los contratos; de ahí que sea tomada en cuenta en los artículos 21 del Código Civil de 1884 y 20 del vigente, porque ambos establecen que, *a falta de ley expresa, se decida el conflicto en favor de quien trate de evitarse perjuicios y no de quien pretenda lucrar, observándose la mayor igualdad posible*”.¹⁰⁹

Amparo civil en revisión 8398/39. Formoso Padín Joaquín. 20 de octubre de 1941. Unanimidad de cuatro votos. Ausente: Eduardo Vasconcelos. Relator: Roque Estrada.

En la equidad se debe procurar un trato justo en las relaciones entre el proveedor y el consumidor, porque como señale en el capítulo segundo, en donde se explica el principio de equidad, si se puede precisar la diferencia en la existencia de la igualdad, como un derecho que todos los mexicanos tenemos, es decir, que los Poderes Públicos tengan en cuenta que los particulares que se encuentren en la misma situación deben ser tratados igualmente, sin privilegio ni favor.

El *principio de equidad* se configura como uno de los valores superiores del ordenamiento jurídico, y no supone que todos los hombres sean iguales, con un patrimonio y necesidades semejantes, ya que la propia Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos acepta y protege la propiedad privada, la libertad económica, el derecho a la herencia y otros derechos patrimoniales, de donde se reconoce implícitamente la existencia de desigualdades materiales y económicas.

¹⁰⁹ *Tesis Aislada*, Quinta época, Instancia: Cuarta Sala, Semanario Judicial de la Federación, Tomo: LXX, p 1195.

El propósito de los Poderes Públicos, es igualar a quienes en la vida económica son desiguales, como lo es, por una parte, el proveedor y por otra, el consumidor, supuestamente tutelando los intereses de éste, pero que desgraciadamente en un procedimiento ante la Procuraduría Federal del Consumidor, por la vía de la *Amigable Composición*, si no se llega a un acuerdo entre las partes, el consumidor queda en estado de indefensión al continuar con su problema, observándose la diferencia económica a favor del proveedor, porque, se cae en el abuso de aplicar este *Medio de Solución Alternativo de Conflictos* al existir normas que, llamadas a proyectarse sobre situaciones de igualdad de hecho, produzcan como efecto de su aplicación la ruptura de esa igualdad al generar un trato discriminatorio entre situaciones análogas, o bien, propiciar efectos semejantes sobre personas que se encuentran en situaciones dispares, lo que se traduce en desigualdad jurídica.

El proveedor, si no llega, a un acuerdo con su contraparte, que es lo común, señala “no hay arreglo” determina acudir a la instancia jurisdiccional a fin de desgastar económicamente al consumidor, en lugar de resarcir el daño y se incurre en el abuso de encontrarse en situación dispar, pero por mucho, por que no se puede competir con un proveedor.

4.6.- El principio de igualdad aplicado a las partes en la amigable composición.

El principio de igualdad ha pasado de ser una mera declaración filosófica-moral, a ser una obligación jurídica de tratar a todas las personas con las mismas leyes sin distinción, destruyendo así los privilegios de unos cuantos. La *igualdad ante la ley* no significa otra cosa sino que los órganos encargados de la aplicación del derecho no deben hacer ninguna diferencia que el derecho a aplicar no establezca.

Esto se puede observar en “las garantías de igualdad, que pueden ser definidas como el conjunto de disposiciones constitucionales, que sobre la base de que las personas deben ser tratadas de conformidad con la situación

jurídica en que se encuentren, establecen derechos a favor de los individuos y, correlativamente, obligaciones a cargo del estado, que se traducen en la imposibilidad de que éste, al ejecutar sus funciones, tome en cuenta las características que entrañen un trato desigual para quienes se ubiquen en los supuestos contemplados por las leyes”.¹¹⁰

La igualdad ante la ley, progresivamente, será entendida como igualdad en la aplicación de la ley: ya no se trata solamente de que la ley sea general e impersonal, sino que su aplicación por los poderes públicos encargados de esa tarea se haga sin excepciones y sin consideraciones personales. Así, este supuesto de aplicación de la ley en el ámbito administrativo supone, además de la igualdad de la ley, una igualdad en el contenido de la ley que ponga límites a la discrecionalidad en su aplicación por el aparato administrativo.

La institución que realiza el principio de igualdad en la aplicación de la ley y a través de la que se busca la uniformidad, es la jurisprudencia. La igualdad en la aplicación de la ley se conecta así con el respeto del precedente por el propio órgano y con la sujeción a la doctrina jurisprudencial de los tribunales superiores. Dos datos deben destacarse en la configuración de la igualdad; por un lado, la igualdad de situaciones (sustancialmente iguales) y la idea de arbitrariedad, y no razonabilidad (o motivación) de la diferencia de solución dada, de actuación de forma desigual en supuestos sustancialmente iguales.

“La igualdad política tiene una estrecha relación con el concepto de democracia. En efecto, si por democracia entendemos una forma de gobierno en la que todos los ciudadanos son considerados iguales en la participación política. En términos generales, la igualdad política dentro de una democracia significa que todas las personas, o la mayoría de ellas, que pertenecen a una comunidad pueden participar en la formulación de las normas jurídicas que rigen dentro de esa comunidad y que todas ellas son igualmente elegibles para

¹¹⁰ Suprema Corte de Justicia de la Nación, *Las Garantías de Igualdad*, México, 2004, p. 35.

ocupar los cargos públicos que se determinan por medio del sufragio popular, por lo que el principio de que cada persona corresponde un voto; es decir, la asignación de “una cuota igual... de participación en el proceso político decisional”.¹¹¹

“Por su parte, en cuanto a la igualdad económica, podemos afirmar que existen dos modos distintos de verla; *primero* es tomando en cuenta los recursos con que cuentan los individuos, de tal forma que la igualdad económica vendría determinada en términos de riqueza o de ingreso. El *segundo* modo de definir la igualdad económica no tiene que ver con la igualdad de ingresos o de riqueza, sino con el bienestar de las personas, determinada por la cantidad de recursos de que dispone el individuo para la realización de sus fines”.¹¹²

Entonces, “la igualdad como ideal social a alcanzar se enfrenta siempre —y conviene decirlo claramente de una vez— en mayor o menor medida al bienestar excluyente de los menos, pues su objetivo último, su fin fundamental es, cuando se interpreta adecuadamente, mejorar las condiciones de vida de todos lo cual, como es obvio, no conviene nunca a quien suele beneficiarse excesivamente del perjuicio ajeno. De ahí que muchas veces no sólo se impida, sino incluso se provoque y se procure su indefinición”.¹¹³

Es ahora, cuando podemos decir que la igualdad es el signo distintivo de la justicia, porque los seres humanos debemos ser iguales, y en términos generales la justicia es una igualdad jurídica y política, es decir, una igualdad de trato formal en libertades y derechos.

¹¹¹ CARBONELL, Miguel, *La Constitución en Serio; Multiculturalismo, igualdad y Derechos Sociales*, Porrúa, México, 2005, p. 126.

¹¹² *Idem.*

¹¹³ CANTÓN J. Octavio, *Igualdad y Derechos: Apuntes y Reflexiones*, Porrúa, México, 2006, p.3.

“El principio de igualdad no es un principio descriptivo de la realidad social, sino que es una exigencia, nos indica cómo deben ser los hombres en una sociedad justa”.¹¹⁴

“En suma, y cuando se refiere a aplicación judicial, lo que la igualdad impone en una equiparación, una paridad de trato en situaciones iguales, incluyendo en esa paridad de trato, la posibilidad de cambios de doctrina siempre que no se puedan considerar como privilegios o excepciones aisladas y que por ello habría que clasificar como arbitrarios, no fundados y razonables”.¹¹⁵

Mediante el principio de igualdad en sentido formal –que implica que todas las personas que se encuentren en la misma situación deberán ser tratadas de la misma manera– para la realización de tratamientos igualitarios a través de la implementación de políticas públicas sustantivas, como lo es en la Ley Federal de Protección al Consumidor en su artículo 117, párrafo primero: “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.”

Este principio, “exige que las partes del conflicto dispongan de las mismas oportunidades de alegación, conclusión e impugnación.”¹¹⁶

“IGUALDAD PROCESAL DE LAS PARTES. El artículo 398, fracción III, del Código de Procedimientos Civiles del Distrito Federal, supletorio del de Comercio, establece: “Los tribunales, bajo su más estricta responsabilidad al celebrar la audiencia de pruebas y alegatos, deben observar las siguientes reglas... III. *Mantener la mayor igualdad entre las partes, de modo que no se haga concesión a una de ellas sin que se haga lo mismo*”

¹¹⁴ CALSAMIGLIA, Albert, *Sobre El Principio de Igualdad* en Javier Muguerza y otros autores *El Fundamento de los Derechos Humanos*, Madrid, 1989, p. 98.

¹¹⁵ RODRÍGUEZ-PIÑEIRO, Miguel y Fernández López, María Fernanda, *Igualdad y discriminación*, Madrid, Tecnos, 1986, pp. 28-35.

¹¹⁶ BUSTO LAGO, José Manuel, *Op. cit.*, p.133.

*con la otra...; de suerte que si la responsable, al estudiar la prueba pericial rendida, considera irrelevante la omisión en que incurren tanto el perito de la demandada como el tercero en discordia, en relación con la falta de examen de una firma, no tiene razón alguna para estimar, de manera diferente, la misma omisión, al ocuparse del estudio del dictamen del perito de la actora en el juicio natural”.*¹¹⁷

Amparo directo 3462/80. Laura Elena Garrido Barradas viuda de Talbot. 28 de octubre de 1981. Cinco votos. Ponente: José Alfonso Abitia Arzapalo.

Después de desarrollar un análisis del significado de equidad e igualdad, principalmente en las páginas anteriores 53 y 55, además en páginas posteriores, se aclara la confusión y se observan sus diferencias por la vía jurisprudencial.

4.7.- Limitaciones de la amigable composición.

En el *arbitraje en amigable composición* no existen limitantes como tal, en este procedimiento, el árbitro que es representado por la PROFECO, tiene la facultad de resolver en conciencia y a buena fe guardada, pero sujetándose a las formalidades esenciales del procedimiento, es decir, el árbitro es facultado expresamente por las partes (consumidor y proveedor) para que decida sobre la controversia planteada sin apearse a las reglas del derecho, como se indica en la Ley Federal de Protección al Consumidor, como sigue:

Tan es así que en su artículo 119 describe que: “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.”

¹¹⁷ *Tesis Aislada*, Séptima época, Instancia: Tercera Sala, Semanario Judicial de la Federación, Tomo: 151-156 Cuarta Parte, p. 182.

Por lo anterior, podemos advertir que el único "límite" que tendría el árbitro al resolver en este tipo de arbitraje, es el de observar las formalidades esenciales del procedimiento, para lo cual, en la audiencia de compromiso arbitral en la que las partes deciden formalizar el arbitraje, se establecen claramente las reglas de cómo será el desarrollo y sustanciación del mismo, esto es, las formalidades esenciales del procedimiento.

Es decir, no hay limitantes, sin embargo pueden existir desventajas para el consumidor, como es el apearse a la decisión inicial y que no prospere el arreglo, entonces el proveedor incumplido no sería sancionado, tomando en consideración que el consumidor afectado opta por ese mecanismo debido a su falta de conocimiento o en su defecto por falta de economía para continuar un proceso por la vía jurisdiccional.

Por lo anterior, aunando, el proveedor se aprovecha de las condiciones económicas y sociales de la contraparte, provocando se resuelva desde la conciliación y para presionar al consumidor lo intimidan con un "haz lo que quieras y como quieras", pero luego entonces el consumidor ignora que en la conciliación tienen la posibilidad de un dictamen que le serviría de título ejecutivo para hacerlo valer ante la vía correspondiente.

La Amigable Composición como uno de los medios de solución alternativa de conflictos, indudablemente es una gran ventaja por que es una manera en que el Estado imparta justicia de manera, por demás, con características como la celeridad, economía, especialización, confidencialidad e imparcialidad, pero el problema estriba cuando, de no llegarse a dirimir la controversia entre las partes, *queden a salvo los derechos de ambas partes*, como lo manifiesta la Ley Federal de Protección al Consumidor en su artículo 116, párrafo segundo, y se tendrá que recurrir a una instancia jurisdiccional quedando en desventaja el consumidor.

Textualmente dicho artículo refiere que: "En caso de no haber 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”.

Este medio, indudablemente es muy importante para solucionar las diferencias entre proveedores y consumidores, pero el problema se suscita cuando se abusa de este medio, el querer dirimir todo, sin que en muchas de las ocasiones el proveedor tenga que resarcir el daño, ni los gastos generados por el consumidor para poder acudir a esta instancia, porque por su ignorancia contrata un profesional en la materia para que lo oriente.

Entonces, es menester que se de un equilibrio a los mecanismos de solución de conflictos dentro de la PROFECO, para determinar cuando y en que momento se puede aplicar la amigable composición y no dejarlo a la decisión de las partes, porque a los proveedores los beneficia en su aplicación, pero sería imperante que la PROFECO, determinara el medio a utilizarse y le beneficie a el consumidor.

En infinidad de ocasiones, se ha visto que la PROFECO, al llevar el medio de solución que propongan las partes el proveedor sale vencedor, ejemplo claro tenemos en un programa televisivo denominado “Perspectiva, Periodismo con Visión”, con fecha 22 de febrero del 2009, a las 22:15, en el que señala lo siguiente la periodista Carolina Rocha:

“Los convenios que se han efectuado en los años recientes en la PROFECO, entre 2007 y 2008, entre la Compañía de Luz y Fuerza y los consumidores, son tildados de “en la PROFECO todo se resuelve con puros convenios” y no se cumplen con los acuerdos en la Amigable Composición”. Es decir, es un solo ejemplo de lo que sucede con la excesiva aplicación de acuerdos entre las partes y hay que recurrir a otra instancia.

Finalmente, la amigable composición no tienen limitantes, como se señaló al inicio de este subtema, pero si desventajas que afectan el patrimonio de los consumidores, con el beneficio aparejado de los proveedores en forma por demás desmedida y ventajosa.

CAPITULO 5: MEDIOS DE DEFENSA DE LA PROCURADURÍA PARA PROTEGER AL CONSUMIDOR.

Los medios de defensa se encuentran dentro de la misma Ley Federal de Protección al Consumidor y leyes supletorias, es decir los administrativos, que se aplicaran en el momento en que haya una reclamación o una denuncia, por parte del consumidor; pero también existen los de instancia civil y penal. Es necesario que los consumidores hagan valer sus derechos a través de los medios de defensa que les permite la ley, en forma adecuada.

Es por ello, que la creación de mecanismos de mediación extrajudiciales debe ser una manera de acceder a la justicia, para beneficiar a quienes menos tienen, al tener procedimientos más ágiles de solución de conflictos, y así evitar obstáculos que se encuentran en la justicia tradicional. Sin embargo, se tiene que recurrir a las instancias jurisdiccionales como los civiles y penales para terminar con un proceso que se inicio en la instancia de la PROFECO.

Es un ejemplo de los medios de justicia alternativa, la creación de la Ley Federal de Protección al Consumidor, y el contenido de los procedimientos como a continuación se describen; pero si es necesario saber que hay otras instancias a las cuales se puede recurrir, vía agotando las inmediatas para reclamar los derechos de los consumidores, los cuales se ven en desproporción económica ante los proveedores.

5.1.- Administrativos.

En la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC) en su Capítulo XIII, se señala la descripción de los procedimientos a los cuales, el consumidor, puede acudir ante la Procuraduría Federal del Consumidor. En la Sección Primera, se relacionan las disposiciones comunes, se indica de manera general la forma en que el adquirente de un producto o de un servicio, puede realizar

su queja o denuncia; de la misma forma se mencionan los requisitos necesarios para iniciar dicho proceso, como a continuación se muestra a través de disposiciones contenidas en la ley, en referencia:

Es decir, el artículo 99 refiere que la Procuraduría recibirá las *quejas o reclamaciones* de los consumidores con base en esta ley, las cuales podrán presentarse en *forma escrita, oral, telefónica, electrónica o por cualquier otro medio idóneo* cumpliendo con los siguientes requisitos: **I.-** Señalar nombre y domicilio del reclamante; **II.-** Descripción del bien o servicio que se reclama y relación sucinta de los hechos; **III.-** Señalar nombre y domicilio del proveedor que se contenga en el comprobante o recibo que ampare la operación materia de la reclamación o, en su defecto, el que proporcione el reclamante, **IV.-** Señalar el lugar o forma en que solicita se desahogue su reclamación.

La reclamación que se presenta ante la institución, interrumpe el término de prescripción de las acciones legales, así se manifiesta en lo que establece el artículo 102 de la ley, múltiplemente referida.

Las reclamaciones de las personas físicas o morales a que se refiere la fracción primera del artículo 2 de esta ley, 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 \$381,294.10.

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. Mención de ello hace la LFPC en su artículo 100: “Las reclamaciones podrán desahogarse a elección del reclamante, en el lugar en que se haya originado el hecho motivo de la reclamación; en el del domicilio del reclamante, en el del proveedor, o en cualquier otro que se justifique, tal como

el del lugar donde el consumidor desarrolla su actividad habitual o en el de su residencia”.

En caso de no existir una unidad de la Procuraduría en el lugar que solicite el consumidor, aquélla hará de su conocimiento el lugar o forma en que será atendida su reclamación.

Sin embargo, en el artículo 101 indica que la Procuraduría rechazará de oficio las reclamaciones notoriamente improcedentes. Pero el consumidor tendrá por artículo 102 interrumpido el término para la prescripción de las acciones legales correspondientes, durante el tiempo que dure el procedimiento. Además, la representación social, señalará día y hora en que tendrá verificativo una audiencia de conciliación, la cual no se realizará antes de cuatro días de haber sido notificado el proveedor.

Siguiendo con el tema, el artículo 103 ordena que la Procuraduría notificara al proveedor dentro de los quince días siguientes a la fecha de recepción y registro de la reclamación, requiriéndole un informe por escrito relacionado con los hechos, acompañado de un extracto del mismo.

Las notificaciones que realice la Procuraduría serán personales como lo señala el artículo 104 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, en sus siete fracciones que notoriamente sea por lo siguiente: **I.-** Cuando se trate de la primera notificación; **II.-** Cuando se trate del requerimiento de un acto a la parte que deba cumplirlo; **III.-** Cuando se trate de notificación de laudos arbitrales; **IV.-** Cuando se trate de resoluciones o acuerdos que impongan una medida de apremio o una sanción; **V.-** Cuando la Procuraduría notifique al acreedor haber recibido cantidades en consignación; **VI.-** Cuando la autoridad lo estime necesario; **VII.-** los demás casos que disponga la ley.

Las *notificaciones personales*, deberán realizarse por una persona encargada de realizar el trámite o por correo certificado con acuse de recibo para el notificado o por cualquier otro medio fehaciente autorizado legalmente o por el destinatario, siempre y cuando éste manifieste por escrito su

consentimiento. Esta notificación se llevará a cabo en el domicilio del local o establecimiento que señale el comprobante respectivo, o bien, en el que hubiere sido proporcionado por el inconforme.

Si es por la *notificación* a que se refiere la fracción primera del precepto antes mencionado, el 104 de la LFPC, en relación con el procedimiento conciliatorio, la misma podrá efectuarse con la persona que deba ser notificada o, en su defecto, con su representante legal o con el encargado o responsable del local o establecimiento correspondiente. A falta de éstos, se estará a lo dispuesto en la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.

Las *notificaciones* realizadas con quien deban entenderse en términos del párrafo anterior serán válidas aun cuando no se hubieren podido efectuar en el domicilio respectivo.

En caso de que el destinatario no hubiere señalado domicilio para oír y recibir notificaciones o lo hubiere cambiado sin haber avisado a la Procuraduría, ésta podrá notificarlo por estrados.

Tratándose de actos distintos a los señalados con anterioridad, las notificaciones podrán efectuarse por estrados, previo aviso al destinatario, quien podrá oponerse a este hecho, así como por correo con acuse de recibo o por mensajería; también podrán efectuarse por telegrama, fax, vía electrónica u otro medio similar previa aceptación por escrito del interesado.

La *documentación* remitida por una unidad administrativa de la representación social, vía electrónica, fax u otro medio permitido por la ley en comento, a otra unidad de la misma para efectos de su notificación, tendrá plena validez al momento que la unidad receptora hubiere confirmado la clave de identificación del personal autorizado que envía la documentación y que ésta se conserve sin alteraciones, sin tachaduras y enmendaduras, es decir, íntegra, inalterada y accesible para su consulta.

Es claro el artículo 105 de la LFPC, manifiesta las reclamaciones se podrán presentar dentro del término de un año; se enmarcan en los supuestos de la fracción primera de este precepto donde se especifica:

- 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.

En la fracción II, ahonda sobre el 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.

Dentro del artículo 106 y subsecuentes, hasta el artículo 110, se ve lo de la prueba pericial, los plazos establecidos, la acreditación de la personalidad y los convenios aprobados, así como los laudos como se ve en los artículos siguientes:

Conforme a lo mencionado el artículo 106 dice “Dentro de los procedimientos a que se refiere este capítulo, las partes podrán realizar la consignación ante la Procuraduría, mediante la exhibición de billetes de depósito expedidos por institución legalmente facultada para ello: **I.-** Cuando el acreedor rehúse recibir la cantidad correspondiente; **II.-** Cuando el acreedor se niegue a entregar el comprobante de pago; **III.-** Cuando exista duda sobre la

procedencia del pago; **IV.-** Mientras exista incumplimiento de algunas de las obligaciones contraídas por la contraparte, en tanto se concluye el procedimiento ante la Procuraduría; **V.-** En cumplimiento de convenios o laudos; **VI.-** Como garantía de compromisos asumidos ante la Procuraduría.

La Procuraduría realizará la notificación correspondiente y ordenará su entrega al consignatario o, en su caso, al órgano judicial competente. Una vez agotados los medios legales para la entrega del billete de depósito, sin que ello hubiese sido posible, prescribirán a favor de la Procuraduría los derechos para su cobro en un término de tres años, contados a partir de la primera notificación para su cobro.

La LFPC menciona al respecto que en el artículo 107: “En caso de requerirse prueba pericial, el consumidor y el proveedor podrán designar a sus respectivos peritos, quienes no tendrán obligación de presentarse a aceptar el cargo, sólo la de ratificar el dictamen al momento de su presentación. En caso de discrepancia en los peritajes de las partes la Procuraduría designará un perito tercero en discordia.”

Continúa señalando en el artículo 108, 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.

Por consiguiente el artículo 109 recomienda que para acreditar la personalidad en los trámites ante la Procuraduría, tratándose de personas físicas bastará carta-poder firmada ante dos testigos, en el caso de personas morales se requerirá poder notarial.

Finalmente, el artículo 110: “Los convenios aprobados y los laudos emitidos por la Procuraduría tienen fuerza de cosa juzgada y traen aparejada ejecución, lo que podrá promoverse ante los tribunales competentes en la vía de apremio o en juicio ejecutivo, a elección del interesado.”

Los convenios aprobados y los reconocimientos de los proveedores y consumidores de obligaciones a su cargo así como los ofrecimientos para cumplirlos que consten por escrito, formulados ante la Procuraduría, y que sean aceptados por la otra parte, podrán hacerse efectivos mediante las medidas de apremio contempladas por esta Ley.

Aún cuando no medie reclamación, la Procuraduría estará facultada para aprobar los convenios propuestos por el consumidor y el proveedor, previa ratificación.

5.1.1.- Procedimiento conciliatorio.

En su capítulo XIII, de la Ley Federal de Protección al Consumidor, Sección segunda, menciona el Procedimiento Conciliatorio:

La conciliación es un intento por evitar y solucionar las desavenencias entre consumidores y proveedores. Es una práctica frecuente pero que se ha convertido en una actividad rutinaria, sin embargo sus resultados dejan mucho que desear, es alto el índice de asuntos que concluyen sin acuerdo: Este resultado se da por la diferencia económica entre las partes y la confianza de los proveedores en que si recurre el reclamante ante la autoridad jurisdiccional, se verá afectado económicamente.

Es entonces que el reclamante, primeramente, tendrá la oportunidad de realizar su queja o denuncia conforme al artículo siguiente: Además, la institución, y sin rebasar los términos, se corre traslado de la reclamación al proveedor, dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha en que se hubiera recibido y registrado ésta; la primera notificación tendrá que ser de manera personal a través de cualquier forma autorizada por la ley.

El procedimiento, en referencia, se inicia con la reclamación del consumidor cuyo contenido, presentación y consecuencias se regulan en los

artículos 99, 100, 101, 102, 103 y 105 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Ya en el artículo 111 de la LFPC, se menciona que: “La Procuraduría señalará día y hora para la celebración de una audiencia de conciliación en la que se procurará avenir los intereses de las partes, la cual deberá tener lugar, por lo menos, cuatro días después de la fecha de notificación de la reclamación al proveedor.”

La conciliación podrá celebrarse vía telefónica o por otro medio idóneo, en cuyo caso la Procuraduría o las partes podrán solicitar que se confirmen por escrito los compromisos adquiridos, porque de lo contrario en su artículo 112 de la LFPC, indica que si el proveedor no se presente a la audiencia o no rinda informe relacionado con los hechos, se le impondrá medida de apremio y se citará a una segunda audiencia, en un plazo no mayor de 10 días, en caso de no asistir a ésta se le impondrá una nueva medida de apremio y se tendrá por presuntamente cierto lo manifestado por el reclamante.

En tanto, si el reclamante no acude a la audiencia de conciliación y no presenta, 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 (sic) hechos.

Por otra parte, el artículo 113 reconoce que previo reconocimiento de la personalidad y de la relación contractual entre las partes 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, salvaguardando los derechos del consumidor.

Tratándose de bienes o servicios de prestación o suministro periódicos tales como energía eléctrica, gas o telecomunicaciones, el solo iniciar el procedimiento conciliatorio suspenderá cualquier facultad del proveedor de

interrumpir o suspender unilateralmente el cumplimiento de sus obligaciones en tanto concluya dicho procedimiento.

Es por eso que el artículo 114 de la LFPC dice que: “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. Asimismo, podrá acordar la práctica de diligencias que permitan acreditar los hechos constitutivos de la reclamación. 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 tres ocasiones. Asimismo, podrá requerir la emisión de un dictamen a través del cual se cuantifique en cantidad líquida la obligación contractual.

En caso de que se suspenda la audiencia, el conciliador señalará día y hora para su reanudación, dentro de los quince días siguientes, donde en su caso, hará del conocimiento de las partes el dictamen correspondiente, las cuales podrán formular durante la audiencia observaciones al mismo.

La Procuraduría podrá emitir un acuerdo de trámite que contenga el dictamen a que se refieren los párrafos anteriores, que constituirá título ejecutivo no negociable a favor del consumidor, siempre y cuando la obligación contractual incumplida que en él se consigne sea cierta, exigible y líquida a juicio de la autoridad judicial, ante la que el proveedor podrá controvertir el monto del título, presentar las pruebas y oponer las excepciones que estime convenientes.

De toda audiencia se levantará el acta respectiva. En caso de que el proveedor no firme el acta, ello no afectará su validez, debiéndose hacer constar dicha negativa.

Para la *sustanciación del Procedimiento de Conciliación* a que se refiere el presente Capítulo, se aplicará supletoriamente el Código Federal de Procedimientos Civiles, porque el artículo 114 BIS dice: “El dictamen a que se refiere el artículo anterior se efectuará en base a las siguientes consideraciones: **I.-** Se calculará el monto de la obligación contractual, atendiendo a las cantidades originalmente pactadas por las partes; **II.-** Se analizará el grado de cumplimiento efectuado por el proveedor con relación a la obligación objeto del procedimiento; **III.-** Con los datos antes señalados, se estimará la obligación incumplida y, en su caso, la bonificación a que se refiere el artículo 92 TER;

Por último, sobre este artículo, dice que: **IV.-** La bonificación señalada en la fracción anterior, se calculará conforme al siguiente criterio: **a.-** En los casos en que el consumidor hubiere entregado la totalidad del monto de la operación al proveedor, la bonificación será del 30% del monto de la obligación contractual que se determine en el dictamen; **b.-** Cuando el consumidor hubiere entregado más del 50% de la totalidad del monto de la operación al proveedor, la bonificación será del 25% del monto de la obligación contractual que se determine en el dictamen; **c.-** En los supuestos en los que el consumidor hubiere entregado hasta el 50% de la totalidad del monto de la operación al proveedor, la bonificación será del 20% del monto de la obligación contractual que se determine en el dictamen, **d.-** En los demás casos, la bonificación correspondiente será del 20% del monto de la obligación contractual que se determine en el dictamen.

Las bonificaciones señaladas con anterioridad, se fijarán sin perjuicio de las sanciones a que se hubiese hecho acreedor el proveedor o de que sean modificadas por la autoridad judicial, según la LFPC en su artículo 114 TER, el dictamen emitido deberá contener: **I.-** Lugar y fecha de emisión; **II.-** Identificación de quien emite el dictamen; **III.-** Nombre y domicilio del proveedor y del consumidor; **IV.-** La obligación contractual y tipo de bien o servicio de que se trate; **V.-** El monto original de la operación y materia de la reclamación; **VI.-** La determinación del importe de las obligaciones a cargo del proveedor, **VII.-** La cuantificación líquida de la bonificación al consumidor.

La determinación del importe consignado en el dictamen, para efectos de ejecución se actualizará por el transcurso del tiempo desde el momento en que se emitió hasta el momento en que se pague, tomando en consideración los cambios de precios en el país, de conformidad con el factor de actualización que arroje el Índice Nacional de Precios al Consumidor que mensualmente dé a conocer el Banco de México.

La acción ejecutiva derivada del dictamen prescribirá a un año de su emisión, pero por artículo 115 de la LFPC, 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.

Sin embargo, en el caso de no haber 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. Así lo señala el artículo 116 de la LFPC.

En caso de no aceptarse el arbitraje se dejarán a salvo los derechos de ambas partes. Pero si es confuso este punto, porque manifiesta que se puede recurrir a otra instancia, a la cual se trata de no acudir por el gasto ocasionado por los trámites y su desgaste moral y físico en el que se incurriría, enfrentando la saturación en la impartición de la justicia. Para evitar ese desgaste, se recurre a la Procuraduría Federal del Consumidor y que se resuelva en esa instancia la controversia llevada a la mesa. ¿Entonces porque llevar a otra jurisdicción la controversia? Dejar a salvo los derechos de las partes, solo implica mayor problemática para el consumidor y mayor gasto.

5.1.2.- Procedimiento arbitral.

Hay dos formas en que se puede iniciar el arbitraje, por antecedente o directo y son:

El arbitraje por antecedente, que una vez concluido el procedimiento conciliatorio si las partes no lograron llegar a un acuerdo, es decir, conciliar sus diferencias, serán exhortados por el conciliador de la Procuraduría Federal del Consumidor para someterse al procedimiento arbitral, para lo cual se les propondrá por artículo 116 de la Ley Federal de Protección al Consumidor; 1) se designe a la Procuraduría como árbitro, o 2) proponerles información de árbitros independientes.

El arbitraje directo, donde una de las partes o ambas acuden de manera voluntaria ante la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor, para que ésta intervenga como árbitro, sin necesidad de que exista reclamación previa o que se haya tramitado el procedimiento conciliatorio.

Existen dos formas en que se puede llevar a cabo el procedimiento arbitral:

1).- *En amigable composición*, después de que las partes aceptaron el arbitraje, fijarán la cuestión o cuestiones que deberán ser objeto del mismo y el árbitro tendrá libertad para resolver en conciencia y de buena fe guardada, sin sujeción a reglas legales, pero observando las formalidades esenciales del procedimiento.

El árbitro tendrá la facultad de allegarse de todos los elementos que juzgue necesarios para resolver las cuestiones que se le hayan planteado, conforme al artículo 119 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

En la *amigable composición* se puede desarrollar, de acuerdo con la complejidad de las pruebas de la controversia o a la voluntad de las partes, en:

a) *Arbitraje Simplificado*: las partes se someten a la presentación y desahogo de una sola probanza, la cual servirá como base a la resolución del conflicto. La probanza, por lo regular es la pericial.

b) *Arbitraje Largo*: las partes para la solución del conflicto se someten a la presentación y desahogo de más de un elemento probatorio.

2).- *En estricto derecho*, las partes, al someterse al arbitraje, fijarán las reglas del procedimiento arbitral acorde con los principios de legalidad, equidad e igualdad entre las partes. De no fijar las reglas, las partes, el árbitro será quien las establezca, para lo cual aplicará supletoriamente el Código de Comercio y a falta de disposición, en éste código, normatividad, será por el Código Federal de Procedimientos Civiles el ordenamiento procesal local vigente. Esto lo ordena el artículo 120 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

a).- Al iniciar el *procedimiento arbitral por antecedente*, se debe concluir primero el conciliatorio, y luego las partes someterse al arbitraje, asunto que se turnará al responsable de atender el asunto y se abrirá expediente para darle seguimiento.

Abierto el expediente y una vez elaborado el auto de radicación, el área respectiva efectuará una audiencia programada, donde las partes formalizarán su voluntad de seguir este procedimiento; se fijará el negocio arbitral de manera clara, precisa y concisa; se acordarán los lineamientos y formalidades que regirán al mismo.

b).- Por el *procedimiento arbitral directo*, las partes o una de ellas, solicitarán o solicitará la intervención de la Procuraduría Federal del Consumidor, de inmediato el servidor público responsable elaborará un acuerdo que será de inicio por el cual se citará a las partes y acudan ante él a la audiencia de sometimiento al arbitraje.

En ese acuerdo, se hará constar el consentimiento o la negativa de someter la controversia existente entre ellos al procedimiento arbitral, y, en su caso, acordarán los lineamientos y formalidades que regirán en el procedimiento.

El *negocio arbitral*, es la narración breve de los hechos materia de la controversia, o la transcripción de la queja a un formato, donde se determinará la pretensión principal de las partes. El escrito o negocio arbitral deberá de señalar de manera breve y concisa el antecedente de la controversia; plasmar la controversia misma, motivo que llevo a las partes a solicitar la intervención de la institución social.

En el mismo se debe establecer el árbitro que tendrá que condenar al cumplimiento de una obligación; a la devolución de alguna contraprestación; a la restitución de un bien o la prestación de un servicio o lo acordado entre las partes y según proceda. Mencionar, si se condena o absuelve al demandado o se condenan a las partes a cubrir cualquiera de las obligaciones mencionadas.

Las formalidades esenciales que deben aplicarse en todas las actuaciones es señalar el lugar, la fecha y hora en que se efectuará la audiencia, o de la emisión del acuerdo, el o los funcionarios que se desahogan así como el fundamento legal del servidor o servidores públicos que actúan en el acta.

También, mencionar las partes o la parte que comparecerá, pero se debe identificar con documento oficial o en su caso el representante legal de acuerdo con el artículo 109 de la Ley Federal de Protección al Consumidor. Se debe incluir en el documento las manifestaciones, el acuerdo en que recaiga a la audiencia y la firma o firmas de los asistentes, y además, todo debe ser escrito en castellano, de lo contrario, se acompañara del escrito que tenga otro idioma.

Reglas del procedimiento arbitral: al realizarse la audiencia en este procedimiento, sea en la modalidad de *simplificado* o *largo* se debe señalar el

negocio arbitral, además, se fijarán las reglas del procedimiento a las que se someterán las partes, En estas reglas, se considerarán los lineamientos a partir de los cuales se desarrollará el arbitraje.

Al presentarse la *demanda* deberá contener: *hechos*, en que se funda la misma, los puntos controvertidos y las prestaciones que se reclaman; *plazo* de presentación del escrito de demanda y será de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente a la celebración de la audiencia; *pruebas*, las que tengan relación directa con los hechos; finalmente el acuerdo por el cual se faculta al árbitro para terminar las actuaciones arbitrales en caso de que la parte actora no presente su demanda en el plazo concedido

La *contestación de la demanda*: deberá ser en un plazo de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente al que se le notifique y corra traslado de la demanda interpuesta por la parte actora. Tendrá que referirse a todo lo planteado en la demanda; el escrito de contestación deberá acompañarse de todos los documentos o pruebas que tengan relación con el negocio planteado.

Sí el demandado no contesta: dentro del plazo concedido se le tendrá por perdido el derecho para tales efectos, debiendo continuar el árbitro con las actuaciones, sin que esa omisión se considere como una aceptación de lo alegado, por el quejoso.

Documentación presentada por las partes: si las partes presentan documentos originales, al ingresar su demanda, se deberá adjuntar una copia a fin de ser cotejada y certificada con las originales y estas ser devueltas a su propietario.

Pruebas: todas las reconocidas por el Código de Comercio o en su caso el Código de Procedimientos Civiles del lugar, donde se realice el procedimiento arbitral. En caso de que una de las partes no presente las pruebas en el momento oportuno, se tendrá por perdido su derecho para exhibirlas con posterioridad, salvo las supervinientes.

En su Capítulo XIII, de Procedimientos, en su Sección Tercera, el Procedimiento Arbitral señala lo siguiente:

La Procuraduría Federal del Consumidor, de acuerdo con la Ley Federal de Protección al Consumidor, podrá actuar como árbitro entre proveedores y consumidores cuando los interesados así lo designen y sin necesidad de reclamación o procedimiento conciliatorio previos, observando los principios de legalidad, equidad y de igualdad entre las partes, ejemplo.

Es por lo anterior que en los artículos 117 al 122 de la LFPC, ahonda de cómo la Procuraduría puede actuar como árbitro entre consumidores y proveedores, si así las partes lo determinan, claro y apegándose a los principios de legalidad, equidad e igualdad.

De acuerdo con la naturaleza jurídica del arbitraje, en éste rige el principio de autonomía de la voluntad de las partes y el encargado de dirimir la controversia entre éstas es el árbitro, el cual será designado por las mismas.

En este procedimiento se podrá designar el árbitro, mismo que llevará el arbitraje por las dos vías que permite el ordenamiento legal presente, puede ser por la Amigable Composición, en donde se fijaran 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 tanto, la vía de *estricto derecho*, señalado en el artículo 120 de la LFPC, 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.

Siguiendo con el Procedimiento Arbitral, en su artículo 121 manifiesta que 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.

Finalmente, en el artículo 122 de la LFPC, se plasma que en las resoluciones que se dicten durante el procedimiento arbitral, solo aceptaran 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.

5.1.3.- Procedimiento por infracciones a la ley.

Este tópico se fundamenta legalmente en el artículo 123 de la LFPC y que determina el cumplimiento de esta Ley, en su caso para la imposición de las sanciones a que se refiere la misma, la Procuraduría notificará al presunto infractor de los hechos motivo del procedimiento y le otorgará un término de diez días hábiles para que rinda pruebas y manifieste por escrito lo que a su derecho convenga. En caso de no rendirlas, la Procuraduría resolverá conforme a los elementos de convicción de que disponga.

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

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

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

La PROFECO resolverá dentro de los quince días hábiles siguientes. Según lo manifiesta el artículo 124 del ordenamiento de protección al consumidor y textualmente señala: “La Procuraduría podrá solicitar al reclamante en los procedimientos conciliatorio o arbitral o, en su caso, al denunciante, aporten pruebas a fin de acreditar la existencia de violaciones a la ley.”

Se sustanciará a través del artículo 124 BIS que indica: “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.”

Capítulo XIV

Sanciones

En la aplicación de las infracciones, la Procuraduría intervendrá, basándose en la LFPC, siendo muy específica en sus artículos 126, 127, 128, 128 BIS y subsecuentes, hasta el artículo 134 de la ley mencionada. Siendo este último artículo el que otorga a la autoridad a usar su facultad discrecional, como a continuación se menciona: “La autoridad que haya impuesto alguna de las sanciones previstas en esta ley la podrá condonar, reducir o conmutar, para lo cual apreciará las circunstancias del caso, las causas que motivaron su imposición, así como la medida en que la reclamación del consumidor haya quedado satisfecha, sin que la petición del interesado constituya un recurso.”

La autoridad no podrá ejercer la facultad referida en este precepto, respecto de las sanciones impuestas con motivo de los procedimientos de verificación y vigilancia del cumplimiento de esta ley y demás disposiciones aplicables.

5.2.- Civiles

El consumidor acudirá a esta vía jurisdiccional, fuera de Procuraduría Federal del Consumidor al quedar a salvo sus derechos al no haber llegado a un acuerdo. Podría darse en su momento el derecho a la *reparación de los daños y perjuicios* ocasionados por los proveedores, mismos que se encuentran en los artículos del 1910 al 1934 del Código Civil para el Distrito Federal. También, el consumidor puede recurrir al *daño moral* que se manifiesta en el mismo Código, en sus artículos 1916 y 1916-Bis

CAPITULO V “DE LAS OBLIGACIONES QUE NACEN DE LOS ACTOS ILÍCITOS”

Artículo 1910.- El que obrando ilícitamente o contra las buenas costumbres cause daño a otro, está obligado a repararlo, a menos que demuestre que el daño se produjo como consecuencia de culpa o negligencia inexcusable de la víctima.

Artículo 1912.- Cuando al ejercitar un derecho se cause daño a otro, hay obligación de indemnizarlo si se demuestra que el derecho sólo se ejercitó a fin de causar el daño, sin utilidad para el titular del derecho.

Artículo 1913.- Cuando una persona hace uso de mecanismos, instrumentos, aparatos o substancias peligrosas por sí mismos, por la velocidad que desarrollen, por su naturaleza explosiva o inflamable, por la energía de la corriente eléctrica que conduzcan o por otras causas análogas, está obligada a responder del daño que cause, aunque no obre ilícitamente, a no ser que

demuestre que ese daño se produjo por culpa o negligencia inexcusable de la víctima.

Artículo 1915.- La reparación del daño debe consistir a elección del ofendido en el restablecimiento de la situación anterior, cuando ello sea posible, o en el pago de daños y perjuicios.

Cuando el daño se cause a las personas y produzca la muerte, incapacidad total permanente, parcial permanente, total temporal o parcial temporal, el grado de la reparación se determinará atendiendo a lo dispuesto por la Ley Federal del Trabajo. Para calcular la indemnización que corresponda se tomará como base el cuádruplo del salario mínimo diario más alto que esté en vigor en el Distrito Federal y se extenderá al número de días que, para cada una de las incapacidades mencionadas, señala la Ley Federal del Trabajo. En caso de muerte la indemnización corresponderá a los herederos de la víctima.

Los créditos por indemnización cuando la víctima fuere un asalariado son intransferibles y se cubrirán preferentemente en una sola exhibición, salvo convenio entre las partes.

Por su parte, el daño moral ocasionado a los consumidores, también puede ser recurrible a través de la vía jurisdiccional, como menciona el artículo 1916: "Por daño moral se entiende la afectación que una persona sufre en sus sentimientos, afectos, creencias, decoro, honor, reputación, vida privada, configuración y aspecto físicos, o bien en la consideración que de sí misma tienen los demás. Se presumirá que hubo daño moral cuando se vulnere o menoscabe ilegítimamente la libertad o la integridad física o psíquica de las personas."

Cuando un hecho u omisión ilícitos produzcan un daño moral, el responsable del mismo tendrá la obligación de repararlo mediante una indemnización en dinero, con independencia de que se haya causado daño material, tanto en responsabilidad contractual como extracontractual. Igual obligación de reparar el daño moral tendrá quien incurra en responsabilidad

objetiva conforme a los artículo 1913, así como el Estado y sus servidores públicos, conforme a los artículos 1927 y 1928, todos ellos del presente Código.

La acción de reparación no es transmisible a terceros por acto entre vivos y sólo pasa a los herederos de la víctima cuando ésta haya intentado la acción en vida.

El monto de la indemnización lo determinará el juez tomando en cuenta los derechos lesionados, el grado de responsabilidad, la situación económica del responsable, y la de la víctima, así como las demás circunstancias del caso.

Cuando el daño moral haya afectado a la víctima en su decoro, honor, reputación o consideración, el juez ordenará, a petición de ésta y con cargo al responsable, la publicación de un extracto de la sentencia que refleje adecuadamente la naturaleza y alcance de la misma, a través de los medios informativos que considere convenientes. En los casos en que el daño derive de un acto que haya tenido difusión en los medios informativos, el juez ordenará que los mismos den publicidad al extracto de la sentencia, con la misma relevancia que hubiere tenido la difusión original.

En caso de existir algún daño se puede recurrir al Código Civil para el Distrito Federal (CCDF) en sus artículos 1917, 1918, 1923, 1924, 1925, 1926, 1931, 1934, en forma legal a fin de resolver su controversia y como consumidor no quedar en estado de indefensión, sin embargo, por artículo 1934 del CCDF hay término para exigir la reparación del daño como se especifica en el siguiente párrafo:

Artículo 1934.- La acción para exigir la reparación de los daños causados en los términos del presente capítulo, prescribe en dos años contados a partir del día en que se haya causado el daño.

Resaltando, con mención aparte, del delito de daños y perjuicios, en el capítulo mismo, pero en sus artículos 1916 y 1916-Bis, que el *Daño Moral*

también es materia de controversia, entre proveedores y consumidores; por lo tanto se puede proceder por la vía jurisdiccional, como se mencionó anteriormente: dice el artículo 1916 que, por *daño moral* se entiende la afectación que una persona sufre en sus sentimientos, afectos, creencias, decoro, honor, reputación, vida privada, configuración y aspecto físicos, o bien en la consideración que de sí misma tienen los demás. Se presumirá que hubo daño moral cuando se vulnere o menoscabe ilegítimamente la libertad o la integridad física o psíquica de las personas.

Cuando un hecho u omisión ilícitos produzcan un daño moral, el responsable del mismo tendrá la obligación de repararlo mediante una indemnización en dinero, con independencia de que se haya causado daño material, tanto en responsabilidad contractual como extracontractual. Igual obligación de reparar el daño moral tendrá quien incurra en responsabilidad objetiva conforme a los artículo 1913, así como el Estado y sus servidores públicos, conforme a los artículos 1927 y 1928, todos ellos del presente Código.

La acción de reparación no es transmisible a terceros por acto entre vivos y sólo pasa a los herederos de la víctima cuando ésta haya intentado la acción en vida.

El monto de la indemnización lo determinará el juez tomando en cuenta los derechos lesionados, el grado de responsabilidad, la situación económica del responsable, y la de la víctima, así como las demás circunstancias del caso.

Cuando el daño moral haya afectado a la víctima en su decoro, honor, reputación o consideración, el juez ordenará, a petición de ésta y con cargo al responsable, la publicación de un extracto de la sentencia que refleje adecuadamente la naturaleza y alcance de la misma, a través de los medios informativos que considere convenientes. En los casos en que el daño derive de un acto que haya tenido difusión en los medios informativos, el juez ordenará que los mismos den publicidad al extracto de la sentencia, con la misma relevancia que hubiere tenido la difusión original.

Estarán sujetos a la reparación del daño moral de acuerdo a lo establecido por este ordenamiento y, por lo tanto, las conductas descritas se considerarán como hechos ilícitos: **I.-** El que comunique a una o más personas la imputación que se hace a otra persona física o moral, de un hecho cierto o falso, determinado o indeterminado, que pueda causarle deshonra, descrédito, perjuicio, o exponerlo al desprecio de alguien; **II.-** El que impute a otro un hecho determinado y calificado como delito por la ley, si este hecho es falso, o es inocente la persona a quien se imputa; **III.-** El que presente denuncias o querellas calumniosas, entendiéndose por tales aquellas en que su autor imputa un delito a persona determinada, sabiendo que ésta es inocente o que aquél no se ha cometido, y **IV.-** Al que ofenda el honor, ataque la vida privada o la imagen propia de una persona.

La reparación del daño moral con relación al párrafo e incisos anteriores deberá contener la obligación de la rectificación o respuesta de la información difundida en el mismo medio donde fue publicada y con el mismo espacio y la misma circulación o audiencia a que fue dirigida la información original, esto sin menoscabo de lo establecido en el párrafo quinto del presente artículo.

La reproducción fiel de información no da lugar al daño moral, aun en los casos en que la información reproducida no sea correcta y pueda dañar el honor de alguna persona, pues no constituye una responsabilidad para el que difunde dicha información, siempre y cuando se cite la fuente de donde se obtuvo.

Por su parte y continuando por la vía civil, el artículo 1916 BIS manifiesta que no estará obligado a la reparación del daño moral quien ejerza sus derechos de opinión, crítica, expresión e información, en los términos y con las limitaciones de los artículos 6o. y 7o. de la Constitución General de la República.

En todo caso, quien demande la reparación del daño moral por responsabilidad contractual o extracontractual deberá acreditar plenamente la ilicitud de la conducta del demandado y el daño que directamente le hubiere causado tal conducta.

En ningún caso se considerarán ofensas al honor las opiniones desfavorables de la crítica literaria, artística, histórica, científica o profesional. Tampoco se considerarán ofensivas las opiniones desfavorables realizadas en cumplimiento de un deber o ejerciendo un derecho cuando el modo de proceder o la falta de reserva no tenga un propósito ofensivo.

“LESION CIVIL, REQUISITOS PARA QUE SE PRODUZCA LA. Nuestra legislación admite que la lesión se actualiza *cuando una persona, explotando la suma ignorancia, notoria inexperiencia o extrema miseria de otro, obtiene un lucro excesivo que sea, evidentemente desproporcionado a la que él por su parte se obliga*. Esto es, que se requieren dos elementos, uno objetivo y otro subjetivo, el primero consistente en la *desproporción manifiesta entre lo que se da y lo que se recibe* y, el segundo, *en las condiciones de ignorancia, inexperiencia o extrema necesidad de una de las partes, aprovechada por la otra en su beneficio*. En consecuencia, la lesión civil se traduce en el perjuicio sufrido por uno de los contratantes por la *falta de equidad entre las prestaciones recíprocas cuando concurren en uno de ellos las circunstancias apuntadas y en el aprovechamiento de las mismas por el otro*”.¹¹⁸

SEGUNDO TRIBUNAL COLEGIADO DEL NOVENO CIRCUITO.

Amparo directo 181/90. María Nunila Robles Jiménez. 4 de julio de 1990. Unanimidad de votos. Ponente: Antonio Cordero Corona. Secretaria: Leticia Leza Juárez.

Amparo directo 4/90. Juan Pascualli Zanella. 23 de mayo de 1990. Unanimidad de votos. Ponente: Antonio Cordero Corona. Secretaria: Leticia Leza Juárez.

¹¹⁸ *Tesis Aislada*, Octava época, Instancia: Tribunales Colegiados de Circuito, Semanario Judicial de la Federación, Tomo: VII, Enero de 1991, p. 303.

Amparo directo 431/89. Jacinta Lucio Rodríguez viuda de Castillo. 6 de septiembre de 1989. Unanimidad de votos. Ponente: Antonio Cordero Corona. Secretaria: Leticia Leza Juárez.

Octava Época, Tomo IV, Segunda Parte-1, páginas 312-313.

5.3.- Penales

El consumidor acudiría a esta vía jurisdiccional, fuera de Procuraduría Federal del Consumidor al quedar a salvo sus derechos al no haber llegado a un acuerdo. Aquí en este rubro, puede tipificarse el fraude con motivo de las relaciones de consumo.

Por lo anterior, como derecho básico de los consumidores es que se le informe en forma adecuada y veraz de los servicios que le proporciona el proveedor, si esto no fuera así, se puede tipificar el delito de fraude, derivado de las relaciones de consumo por conducta dolosa que es tendiente a engañar al consumidor o aprovecharse de un error que beneficia al proveedor, es por eso que Rodolfo García García, escritor del *Tratado Sobre Derecho de Protección al Consumidor*, manifiesta lo siguiente:

“El delito de fraude esta previsto en los códigos penales locales, como en el Código Penal Federal.

En el artículo 386 de este ordenamiento legal tipifica el denominado fraude genérico, el cual se transcribe: “Comete el delito de fraude el que engañando a uno o aprovechándose del error en que éste se haya se hace ilícitamente de alguna cosa o alcanza un lucro indebido”.

Este delito se castiga con penas de prisión y multas de la siguiente manera: **I.-** Con prisión de 3 días a 6 meses o de 30 a 180 días multa, cuando el valor de lo defraudado no exceda 10 veces del salario mínimo; **II.-** Con prisión de 6 meses a 3 años y multa de 10 a 100 veces el salario, cuando el valor de lo defraudado excediera de 10 pero no de 500 veces el salario; **III.-**

Con prisión de tres a doce años y multa hasta de ciento veinte veces el salario, si el valor de lo defraudado fuere mayor de quinientas veces el salario.

Esta norma tiene prevenido lo que se denomina, en la práctica, el fraude genérico y el artículo 387 del mismo código establece las distintas formas de fraude específico en un total de XXI fracciones, entre las cuales no está considerado en particular el fraude con motivo de las relaciones de consumo.

La esencia del delito de fraude-expresa Jiménez Huerta- "Radica en los engaños, ardidés, artificios, y maquinaciones de que se vale el sujeto activo para sumergir en un error a otro y determinarle a realizar un acto de disposición patrimonial... Las notas conceptuales que singularizan este especie típica consisten pues, en la obtención de una cosa o un lucro indebido a través de engaños y maquinaciones o, artificios...

Los elementos del fraude son en síntesis los siguientes:

- a. En primer término tenemos una conducta engañosa.
- b. En segundo lugar encontramos el error no precedido de una conducta engañosa.
- c. Los actos ejecutivos de disposición patrimonial, constituyen un elemento de juicio cognitivo.
- d. El nexo causal entre los factores psíquicos y el ánimo de lucro.

Para poder afectar al consumidor en la parte patrimonial se deben considerar elementos que señalen una conducta engañosa o abusiva de la publicidad comercial, desplegada a través de textos, diálogos, sonidos o imágenes y que pueden ser las siguientes:

- a) Una conducta engañosa: produce en la víctima una falsa apreciación de la realidad, derivada de una información o publicidad falsa o reticente, obteniendo así el proveedor un lucro indebido.

- b) Implícitamente podemos encontrar un elemento análogo al engaño, el aprovechamiento del error, en virtud del cual el proveedor obtiene un lucro indebido.
- c) Mediante la información o publicidad engañosa o reticente el proveedor se hace ilícitamente de un lucro indebido.
- d) El nexo causal en los elementos anteriores consistente en el engaño o aprovechamiento del error y el ánimo de lucro, es decir en la intención de obtener para sí o para otro una ventaja patrimonial.

El delito de fraude cometido como resultado de las relaciones del consumo representa grandes dificultades pues lejos de que los Agentes del Ministerio Público intenten encuadrar la conducta engañosa en los elementos del tipo correspondiente, se pronuncian en el sentido de que no es posible integrar el cuerpo del delito por tratarse de relaciones comerciales, soslayando el engaño o aprovechamiento del error, por medio de los cuales el proveedor obtuvo el lucro indebido en perjuicio del consumidor.

Es por eso que el autor señala una propuesta de hacer un ordenamiento legal especial al fraude referido, porque el fraude previsto en las leyes mexicanas se persigue por acusación de la parte agraviada y deberá suprimirse el requisito de procedibilidad respecto del delito que se propone.

La tipificación penal del delito de fraude genérico, a propuesta del escritor es que el proveedor mediante la información o publicidad relativa bienes o servicios, engaña a un consumidor o se aprovecha de su error, haciéndose ilícitamente de alguna cosa o alcanzando un lucro indebido.

A manera de *cierre y recapitulando*, el tema de los antecedentes y de la situación en la que se encontraban los consumidores frente a los proveedores de bienes o prestadores de servicios, planteamiento del cual se concluye con el

hecho de que la relación de un consumidor es, por regla general, desfavorable para éste ante un proveedor de bienes o un prestador de servicios.

Frente al proveedor de bienes o servicios le es desfavorable, entre otros factores, por la gran capacidad económica que poseen los fabricantes y muchos distribuidores que superan al consumidor y lo hacen víctima de esta superioridad, la cual se manifiesta cuando el consumidor se enfrenta al hecho de comprar los productos elaborados por el fabricante aunque éstos no le sean de su completo agrado, que no sean de la calidad deseada, que no contengan la seguridad indispensable para su empleo o bien que las especificaciones sean inadecuadas cuando el uso indebido del bien puede ser dañino a la salud del consumidor.

Es ahí, cuando por no haber más productos en el mercado o no haber de mejor calidad, compra el consumidor a los precios que impone el proveedor, a través de los distintos procesos de la producción, es decir, al costo que marca la ley del mercado, desde el fabricante hasta el último distribuidor.

Además, se señala en el presente trabajo, de manera especial, factores que crean una gran desventaja en la prestación consumidor-proveedor y son aquellos que fomentan el consumismo, como la necesidad, la publicidad, los medios de comunicación, la producción y el crédito. Elementos que por su naturaleza tienden cada uno a crear necesidad en el individuo, potencial comprador de bienes o el contratante de servicios, quien después de haber sido acosado por ellos y convencido, contrata aún sin tener necesidad real de hacerlo.

Importante es decir que, por lo que respecta a los prestadores de servicios, éstos tienen como ventaja a su favor, no tanto el aspecto económico sino el factor ciencia, arte o técnica, pues es el proveedor quien conoce lo que hace; de ahí que se den en la práctica grandes injusticias, pues muchos prestadores de servicios abusando de la desigualdad, cobran en exceso a los consumidores por refacciones no empleadas en la reparación de los bienes, o

grandes cantidades por servicios que realmente no se practican adecuadamente.

Es así, que aparece la necesidad inminente de proteger jurídicamente al débil de la relación comercial, y que nos referimos al consumidor. Siendo estos aspectos los que finalmente justifican la creación de normas proteccionistas.

Así, por los grandes alcances de esta desigualdad, se requieren normas en su defensa, además, estas normas jurídicas deben representar una más de aquellas que se ha dado en llamar leyes de carácter social como lo es la ley Federal del Trabajo. Es decir, proteger al débil, creando una balanza que iguale las fuerzas de unos y otros, por ende, esta ley debe ser proteccionista, conteniendo derechos a favor de los consumidores y obligaciones que se impongan sobre los proveedores de bienes o los prestadores de servicios.

Se busca la protección del consumidor, toda vez que el mismo se encuentra desprotegido ante las prácticas que le imponen las relaciones comerciales, que lo inducen a la renuncia de sus derechos o a la aceptación de condiciones unilaterales ya por demás inequitativas. Se señala también, la necesidad de la intervención del Poder Público, en virtud de la desigualdad que impera en los sectores sociales, a efecto de garantizar, en beneficio de los grupos económicamente más débiles, la protección que sí mismos no pueden darse.

En respuesta a esta exigencia, el legislador mexicano da luz el 5 de febrero de 1976 a la Ley Federal de Protección al Consumidor, la cual pretende subsanar este desequilibrio. Se propone la creación de la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor a efecto de que represente los intereses de las personas de la población consumidora ante toda clase de proveedores de bienes y servicios; para actuar como conciliador, fundamentalmente, respecto de aquellos casos que se encuadren en las disposiciones de dicha Institución y en general para “velar por el eficaz cumplimiento de las normas tutelares de los consumidores”.

Es por ello que se afirma que la creación de la PROFECO y las disposiciones relativas a la vigilancia, y a las sanciones que por incumplimiento a la ley se imponen, reafirman un carácter social atribuible a sus preceptos. Su razonamiento se basa en el hecho de que tanto la Institución, como las disposiciones de la ley, no regulan únicamente vínculos privados sino que constituyen fenómenos de carácter social que justifican la presencia del Estado para proteger y vigilar el interés colectivo, y del gobernado.

Del presente trabajo se desprende que la Ley Federal de Protección al Consumidor constituye una innovación al Derecho Mexicano, cuyos objetivos básicos se enfocan principalmente a promover y proteger los derechos e intereses de los consumidores; procurar que las relaciones entre consumidores y proveedores se realicen apegados a la ley; representar los intereses de los consumidores a través de acciones, recursos, trámites o gestiones legales que procedan; recopilar, elaborar, procesar y divulgar información que permita al consumidor un mejor conocimiento de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado, entre otros, que beneficien al consumidor.

Los principios básicos, no obstante sus muy buenas intenciones, no se han alcanzado al 100%, dado que el vigilar, imponer, prohibir o restringir ciertas prácticas a los proveedores, no implica un freno definitivo o eficaz en el abuso que se da en el intercambio comercial, aunado al aparato consumista que se vuelve cada vez mas latente y que orilla a consumos innecesarios.

Así pues, debe entenderse que si la Ley Federal de Protección al Consumidor no cumple sus objetivos plenamente, si presta un importante servicio al público consumidor, sin descartar la orientación y apoyo que se da al mismo proveedor.

Es de resaltar con el sentido más responsable de justicia, valor y de trascendencia, lo que representaron las causas que dieron origen, y la importancia que para el país significó la promulgación, en el año de 1976, de la Ley Federal de Protección al Consumidor, sin embargo actualmente, es el

acontecer social donde se reflejan en forma por demás cuestionables las necesidades del pueblo.

Por lo anterior, se puede deducir que la realidad se impone a la política y al derecho; de la correcta interpretación de la Ley Federal de Protección al Consumidor, se podrán generar los satisfactores idóneos que dejen un buen progreso a esta nación.

El desarrollo tecnológico que se ha manifestado en México en las últimas décadas, es un indicador, con un orden ascendente pero con una protección al consumidor cada día más tendente a resolverse a través de los Medios de Solución Alternativa, a consecuencia de prácticas engañosas de comercio.

La Procuraduría Federal del Consumidor, es una institución de buena fe, donde su función como árbitro es puesta al ciudadano como un instrumento de justicia social que tiene la misión de proteger y reorientar sobre las bases más justas y equitativas las actividades del sector más necesario para el ser humano, como es el comercio en general, sin embargo, los sectores industriales y comerciales continúan recurriendo a las mentiras y al ocultamiento de la información que puede ser vital para los consumidores.

Pero de todos es sabido, que esa justicia busca un trato igual a los que son desiguales, entendiendo a la justicia como una de las más grandes de las connotaciones, pero es bien sabido, se mencionó, que esa desigualdad permite una alarmante proliferación de prácticas negativas en las actividades mercantiles, como es el ofrecimiento de garantías inexistentes y la publicidad engañosa.

Aunado a lo anterior, la mala calidad en los productos, la desmedida voracidad en las operaciones de crédito, la creciente irresponsabilidad de los prestadores de servicio, los atentados contra los consumidores, cada día más frecuentes dentro de la sociedad por el proveedor, y en fin, un sinnúmero de

irregularidades que en forma alarmante, al deteriorar los patrimonios individuales, constituyen un serio peligro para la economía del país.

La Procuraduría Federal del Consumidor, se creó para representar los intereses de los consumidores ante todo tipo de autoridades, entidades u organismos privados, frente a los proveedores de bienes o prestadores de servicios y con el objetivo de cumplir con el contenido que da la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Es precisamente, a través de ella, garantizar una asesoría gratuita y eficaz para enfrentar los terribles monopolios y violaciones a los precios, alteraciones en la calidad de los productos, medidas y peso, así como, el conciliar intereses encontrados o el dirimirlos por medio del arbitraje, ya sea por sus dos métodos, uno el de la Amigable Composición, que es tema primordial de esta tesis, y por Estricto Derecho, ambas son vías para dirimir las controversias entre el consumidor y el proveedor.

La creación de la Procuraduría Federal del Consumidor, fue con el objetivo de atender a toda persona que precisara de sus servicios, y así darle solución a sus problemas de tipo mercantil, porque se instituyó para atender desde una queja del ciudadano por una reclamación o una mala prestación de un servicio de un taller mecánico, por decir una atención en baja escala, hasta en contra de grandes empresa empresas que ponen el riesgo el patrimonio de los que menos tienen.

La ley, por la cual se rige esta Procuraduría, es el de prevenir al consumidor a través de una cultura de información, para que esté enterado de que es un órgano conciliador, pero que esta conciliación debe ser de grave responsabilidad para la autoridad, porque ésta, debe compenetrarse en el problema del tema en exposición, desde su estudio minucioso hasta que se encuentren los debidos caminos de solución que lo resuelvan. En su defecto, educar a los consumidores para que ellos mismos puedan defenderse.

Que la conciliación, por medio del arbitraje, a través de la Amigable Composición, no sea solo una presencia solemne y pasiva de simples oidores, sino por el contrario, de convertir esto en una actividad dinámica, responsable, eficaz y que apoyada, en una verdadera igualdad y equidad se haga justicia al que menos tiene, claro con un sentido de responsabilidad, de reflexión y seriedad para resolver con resultados favorables y convincentes que dejen plenamente satisfechos a quienes recurren a la Procuraduría Federal del Consumidor, por un resultado positivo.

Lo anterior, en relación a que la Procuraduría ha resuelto miles de audiencias de conciliación y con ello querer demostrar que es un recurso eficaz a la solución a sus problemas y ganarse la confiabilidad de los mexicanos, sin embargo actualmente ante una situación económica globalizadora, se busca, de alguna manera, resolver, en forma excesiva los conflictos entre consumidores y proveedores, por medio de los Medios Alternativos de Justicia, es decir, a través del arbitraje, utilizando la vía de la Amigable Composición que es la más utilizada, no previendo, el contenido verdadero del principio básico de equidad.

Una verdadera equidad como lo señala la jurisprudencia, no solo la apreciación de un ser humano, sino gente experimentada en la materia, a fin de que su aplicación sea verdadera, como lo manifiesta en parte la tesis antes conocida, señalando que el principio de equidad para que, con carácter general, los Poderes Públicos tengan en cuenta que los particulares que se encuentren en la misma situación deben ser tratados igualmente, sin privilegio ni favor.

Conforme a estas bases, el principio de equidad se configura como uno de los valores superiores del ordenamiento jurídico, lo que significa que ha de servir de criterio básico de la producción normativa y de su posterior interpretación y aplicación. La conservación de este principio, **sin embargo**, no supone que todos los hombres sean iguales, con un patrimonio y necesidades semejantes, ya que la propia Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos acepta y protege la propiedad privada, la libertad económica, el

derecho a la herencia y otros derechos patrimoniales, de donde se reconoce implícitamente la existencia de desigualdades materiales y económicas.

Con esto finalizó mi trabajo, dejando que este material pueda servir a quienes estén interesados en la defensa de los consumidores, porque también somos parte de ellos, somos gente activa económicamente con deseos de no seguir siendo engañados por los proveedores y aprovecharse del patrimonio, que poco o mucho, es el de nuestra familia.

Conclusiones

PRIMERA: La codificación del comercio que se dio durante la época del México Independiente, presentaba mecanismos de defensa de los consumidores que influyeron en la consolidación de estos durante la época contemporánea y hasta concreción de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

SEGUNDA: Los *actos de comercio*, son una actividad efectuada entre comerciantes; tienen un fin de lucro o de ganancia y se concretan de manera objetiva a través de la transmisión de un bien, pero no solo eso, sino también por medio de la intermediación o la prestación de un servicio.

TERCERA: Los *actos de consumo*, son las actividades que realizan las personas, sin ser comerciantes, para obtener bienes o la prestación de un servicio, por ser primordiales en la satisfacción de las necesidades básicas del ser humano. Mientras, el *consumo*, es el aprovechamiento de los bienes y servicios obtenidos.

CUARTA: El *consumismo*, es el consumo de bienes o la prestación de un servicio, promovidos de forma masiva a través de los medios de comunicación y determinados por diversos factores inherentes a las personas, como necesidad de obtenerlos y su utilización.

QUINTA: En los actos de comercio, de consumo y consumismo, participan el comerciante, proveedor y consumidor; donde el *comerciante*, es una persona física o moral, con capacidad legal y una forma habitual del ejercicio del comercio. El *proveedor*, es quien se encarga de abastecer bienes o la prestación de un servicio y el *consumidor*, realizador de la acción de consumo, como última etapa del ciclo de la producción, es quien disfruta o utiliza un bien o la prestación de un servicio.

SEXTA: Los abusos de los comerciantes y proveedores, generaron la necesidad de regular la protección del consumidor como la parte más vulnerable.

SÉPTIMA: Los principios de equidad e igualdad, sustentan una real protección de los consumidores en la defensa de sus derechos.

OCTAVA: El *principio de equidad*, es un término jurídico que exige el cumplimiento del principio de igualdad, pero no reconoce que todos los hombres estén en igualdad de circunstancias, con patrimonio y necesidades semejantes, porque constitucionalmente hay un reconocimiento en las desigualdades materiales y económicas; a resumidas cuentas, este principio cuida que no se efectúe un trato discriminatorio o un efecto que redunde en una desigualdad jurídica.

NOVENA: El *principio de igualdad*, exige darle un trato igual a los iguales y desigual a los desiguales; es un derecho universal y fundamentado constitucionalmente e inherente al ser humano; tratamiento sin distinciones de raza, sexo, religión, económico, etc.

DÉCIMA: La protección al consumidor, está fundamentada en la normatividad general, principalmente en la Carta Magna en su artículo 28, párrafo tercero; después en leyes secundarias, códigos, decretos, acuerdos y disposiciones concurrentes a la defensa del consumidor.

UNDÉCIMA: La *Procuraduría Federal del Consumidor*; como órgano descentralizado con personalidad jurídica y patrimonio propios. Institución social y especializada para la defensa de los consumidores, con funciones de autoridad administrativa. Dependiente de la actual Secretaría de Economía, encargada de regular, orientar y estimular las medidas de protección al consumidor.

DUODÉCIMA: La *PROFECO*, es un organismo creado para proteger los derechos de los consumidores, a través de acciones como:

- orientarlos, capacitarlos y enterarlos de los mecanismos de defensa que tiene la institución.
- Atender reclamaciones de los consumidores y dirimir las controversias suscitadas con los proveedores.
- Elaborar programas de educación para el consumo.
- Defender los intereses del que menos tiene, por medio de los principios de equidad y de igualdad.
- Hacer respetar la obligación contraída por los proveedores, ante los consumidores.

DECIMOTERCERA: Para evitar los abusos, prácticas fraudulentas e incumplimiento en la calidad y precio de los productos, así como en la prestación de servicios, la PROFECO es el órgano de vigilancia y supervisión, facultado por:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.
- Código de Comercio.
- Ley Federal del Procedimiento Administrativo.
- Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor.
- Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor.
- Ley Federal sobre Metrología y Normalización.
- Ley Federal sobre Competencia Económica

DECIMOCUARTA: El procedimiento ante la Procuraduría Federal del Consumidor, se inicia de dos maneras; una, se actúe de oficio en los casos de infracciones a la Ley, u otra para hacer valer una inconformidad, cuando al consumidor no le satisface algún producto, bienes o la prestación de un servicio, se inicia por reclamación o denuncia.

DECIMOQUINTA: Dentro del *procedimiento*, se da la conciliación y el arbitraje, esté último, puede ser por estricto derecho o por la amigable composición, son formas por las cuales se pueden solucionar las controversias suscitadas entre proveedores y consumidores. En cuanto a la conciliación, si no se llega a

ningún acuerdo, se dejan a salvo los derechos de ambas partes, proveedor y consumidor, es decir, el derecho a recurrir a las instancias jurisdiccionales correspondientes para hacer valer, uno su pretensión, o el otro, su defensa.

DECIMOSEXTA: Las formas de terminar con el *procedimiento*, son: el desistimiento, el allanamiento, el convenio o transacción, la caducidad y la resolución, a las que se recurren con menor frecuencia para la solución de controversias entre proveedores y consumidores.

DECIMOSÉPTIMA: *El Recurso de Revisión*, es un recurso administrativo ordinario en contra de actos o resoluciones de las dependencias y organismos descentralizados de la Administración Pública Federal, que perjudique la esfera jurídica, por la violación al ordenamiento jurídico aplicado o por la falta de aplicación de la disposición debida.

DECIMOCTAVA: *El Juicio de Amparo Indirecto*, es reclamable ante un Juez de Distrito, en contra de actos de cualquier clase de autoridad, en este caso, en contra de la PROFECO, por los laudos que emite en forma imperativa y coercitiva, además de tener carácter de *Cosa Juzgada*, pues se traducen en resoluciones sobre el fondo de las cuestiones sometidas a la decisión de la institución social, y por disposición de la ley son irrevocables e inmutables.

DECIMONOVENA: El arbitraje es un Medio Alternativo de Solución de Conflictos, a fin de sustituir la saturación de la jurisdicción estatal, pero en la PROFECO se le da un enfoque social. El arbitraje se divide en dos vías, la de *Estricto Derecho* y la *Amigable Composición*.

VIGÉSIMA: En el juicio arbitral de *Estricto Derecho*, las partes formulan un compromiso, donde se fijan reglas del procedimiento, aplicándose supletoriamente el Código de Comercio o el ordenamiento procesal civil local aplicable. Esto, en razón de que las relaciones de consumo sean materia mercantil, por lo tanto se aplicará las reglas del código mencionado. El árbitro resolverá el conflicto con las reglas del derecho vigente.

VIGÉSIMA PRIMERA: La *amigable composición*, es un método alternativo de solución de conflictos, donde participan el proveedor y el consumidor, así como el amigable componedor o tercero en la resolución de la controversia, éste último actuará en conciencia y buena fe guardada, sin sujeción a reglas, pero observando las formalidades esenciales del procedimiento, pero tomando en cuenta la *equidad e igualdad*.

VIGÉSIMA SEGUNDA: En la *amigable composición*, se recurre a la opinión de un tercero que tratara de avenir a las partes en conflicto. Ésta figura se encuentra situada entre la autocomposición y la heterocomposición, donde el árbitro estará en libertad de resolver la controversia, en conciencia y a buena fe guardada, sin sujeción a reglas legales.

VIGÉSIMA TERCERA: El *principio de equidad*, determina que se dé un trato justo a las relaciones entre el proveedor y consumidor, es un valor superior del ordenamiento jurídico; no supone que todos los hombres sean iguales, con un patrimonio y necesidades semejantes. En la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, si se encuentra la existencia de desigualdades materiales y económicas. El Estado, a través de su representación social como lo es la PROFECO, iguala a quienes en la vida económica son desiguales, por una parte, el proveedor y por otra, el consumidor. Propicia efectos semejantes sobre personas que se encuentran en situaciones dispares, lo que robustece una desigualdad jurídica.

VIGÉSIMA CUARTA: El *principio de igualdad*, exige que no se haga ninguna diferencia entre el proveedor y el consumidor, debe ser un trato igual sin privilegios, con derechos iguales a recurrir a la instancia social para dirimir sus controversias. La igualdad es un derecho inherente al ser humano, derecho a las mismas oportunidades, a la defensa de sus intereses, alegación, conclusión e impugnación. Constitucionalmente, se debe tratar igual a los iguales y desigual a los desiguales.

VIGÉSIMA QUINTA: Las limitantes de la amigable composición como método alternativo de solución de conflictos entre los prestadores de bienes y servicios y los consumidores, se dan más por cuestiones ajenas al procedimiento como la

diferencia en la capacidad económica entre uno y otro, que por cuestiones procedimentales o de forma.

VIGÉSIMA SEXTA: En la PROFECO, hay medios de defensa que se vinculan a proteger a los consumidores como:

Administrativos: a fin de terminar dentro de la institución social con la controversia entre proveedores y consumidores, de una forma más ágil para evitar obstáculos en la justicia tradicional, son: el Procedimiento Conciliatorio; el Procedimiento Arbitral y el Procedimiento por Infracciones a la Ley.

Civiles: este medio ya por la vía jurisdiccional, acudiendo a los juzgados civiles, después de no haber llegado a un acuerdo en la Procuraduría Federal del Consumidor, se puede por: *Reparación de los Daños y Perjuicios* ocasionados; así como *Daño Moral*.

Penales: este medio, como el anterior, se desahogara en las instancias jurisdiccionales, pero esta es a través del Ministerio Público, en formas tipificadas como delito; ejemplificadas con el Fraude y el Abuso de Confianza.

VIGÉSIMA SÉPTIMA: La *amigable composición*, también llamado arbitraje de equidad, se fundamenta en el artículo 119 de la Ley Federal de Protección al Consumidor y se fijan las cuestiones objeto del arbitraje, no habrá reglas legales solo las formalidades esenciales del procedimiento. Actualmente, este medio es el más recurrido para agilizar la solución a controversias entre proveedores y consumidores

VIGÉSIMA OCTAVA: La *amigable composición*, es un mecanismo de solución de conflictos por medio del cual dos o más particulares delegan en un tercero llamado árbitro, la facultad de precisar, con fuerza vinculante para ellas, el estado, las partes y la forma de cumplimiento de un negocio jurídico particular, el árbitro podrá ser singular o plural

VIGÉSIMA NOVENA: En la *amigable composición*, hay ventajas, por su gratuidad, sencillez, flexibilidad, celeridad y validez, es por eso que las actuaciones y decisiones de los árbitros no tienen función jurisdiccional, más bien es una actuación de carácter contractual que vincula a las partes involucradas en el contrato.

TRIGÉSIMA: La *amigable composición*, es verdaderamente una forma de solución de las controversias suscitadas entre proveedores y consumidores, con ello se evita la saturación de las vías jurisdiccionales, sin embargo siempre existirá la diferencia económica entre las partes.

TRIGÉSIMA PRIMERA: La base real para la solución de las diferencias, en las relaciones de consumo entre los proveedores y consumidores, se debe privilegiar el *principio de equidad*, considerando la diferencia económica entre las partes en conflicto.

BIBLIOGRAFIA

Obras.

- 1.- ACOSTA ROMERO, Miguel, *Nuevo Derecho Bancario: Panorama del Sistema Financiero Mexicano*. 6ª Edición, Porrúa, México, 2003.
- 2.- ALCALA ZAMORA y CASTILLO, Niceto, *Proceso, Autocomposición y Autodefensa*, Segunda Edición, Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM, México, 1970.
- 3.- ARELLANO GARCÍA, Carlos, *Derecho Procesal Civil*, Porrúa, México, 2005.
- 4.- BECERRA CALETI, Rodolfo, *La Protección al Consumidor en México*, Porrúa, México, 1991.
- 5.- BRISEÑO SIERRA, Humberto, *El Arbitraje Comercial. Doctrina y Legislación*, LIMUSA, México, 2009.
- 6.- BRISEÑO SIERRA, Humberto, *Estudios del Derecho Procesal*, Tercera Edición, Editorial Cárdenas, México, 1982.
- 7.- BROM, Juan, *Esbozo de Historia de México*, Editorial Grijalbo, México, 2004.
- 8.- BUSTO LAGO, José Manuel, *Reclamaciones de Consumo; Derecho de Consumo desde la Perspectiva del Consumidor*, Thomson-Aranzandi S.A. España, 2005.
- 9.- CALSAMIGLIA, Albert, *Sobre El Principio de Igualdad* en Javier Muguerza y otros autores *El Fundamento de los Derechos Humanos*, Madrid, 1989.
- 10.- CANTÓN J. Octavio, *Igualdad y Derechos: Apuntes y Reflexiones*, Editorial Porrúa, México, 2006.
- 11.- CARBONELL, Miguel, *La Constitución en Serio; Multiculturalismo, igualdad y Derechos Sociales*, Porrúa, México, 2005.
- 12.- CERVANTES AHUMADA, Raúl. *Derecho Mercantil*, Herrero, México, 2007.
- 13.- DE PINA GARCÍA, Juan Pablo, *Diccionario de Derecho*, 27º Edición, Porrúa, México, 1999.
- 14.- DE PINA VARA, Rafael, *Diccionario de Derecho*, Porrúa, 18ª Edición, México, 2007.

- 15.- DE LA CUESTA, José María, *Régimen Jurídico de la Publicidad*, Ed. Tecnos, Madrid, 1974.
- 16.- DE LA TORRE VILLAR, Ernesto, *Historia de México I*, Tercera Edición, Editorial Mc. Graw Hill, México, 1993.
- 17.- FLORIS MARGADANT, Guillermo, *Introducción a la Historia del Derecho Mexicano*, Décima Segunda Edición, Editorial Esfinge, México, 2009.
- 18.- GARCIA CORDERO, José, *Tips de Aeroméxico* No. 16, Quintana Roo/verano 2000.
- 19.- GALINDO GARFIAS, Ignacio, *Derecho Civil*, 14ª Edición, Porrúa, México, 2009.
- 20.- GARCÍA GARCÍA, Rodolfo, *Tratado sobre Derecho de Protección al Consumidor*, Editorial Porrúa, México, 2005.
- 21.- GAVIRIA GUTIÉRREZ, Enrique, *Lecciones de Derecho Comercial*, Diké, Medellín.1998
- 22.- GIL ECHEVERRY, Jorge, *La Conciliación Extrajudicial y la Amigable Composición*, Editorial Temis S.A. Bogota-Colombia, 2005.
- 23.- GÓMEZ LARA, Cipriano, *Teoría General del Proceso*, Editorial Harla, México, 2004.
- 24.-LEDESMA SALGADO, Eréndira, *Defensa de Usuarios y Consumidores*, Porrúa. México, 2007.
- 25.- MORALES HERNÁNDEZ, Álvaro, *Sociedad Mexicana I*, Vol. 1 y 2 , Sistema de Educación a Distancia, Universidad Pedagógica Nacional, México, 1988, p. 68.
- 26.- MORENO SANCHEZ, Guillermo, *La Conciliación y el Arbitraje en la Ley Federal de Protección al Consumidor*, Barra de Abogados, México, 1978.
- 27.- NAVARRO DE ANDA, Ramiro, *Pasajes de la Historia Núm. 1*, Fondo de Cultura Económica, México, 2000.
- 28.- ORIZABA MONROY, Salvador, *Teoría Práctica con Formularios del Juicio de Amparo*, SISTA, México, 2006.
- 29.- OVALLE FAVELA, José, *Comentarios a La Ley Federal de Protección al Consumidor*, Segunda Edición. Ed. Mc Graw Hill, México, 1995.
- 30.- _____, *Derechos del Consumidor*, Colección Nuestros Derechos, IPN-Cámara de Diputados LVIII Legislatura-UNAM, México, 2008.

- 31.- PALOMAR DE MIGUEL, Juan, *Diccionario para Juristas*, Porrúa, México, 2008.
- 32.- PALLARES, Eduardo, *Derecho Procesal Civil*, 11ª Edición, Porrúa, México, 2003.
- 33.- _____, *Diccionario de Derecho Procesal Civil*, Porrúa, 20ª Edición, México, 2005.
- 34.- PÉREZ PORTILLA, Karla, *Principio de Igualdad: Alcances y Perspectivas*, Editado por el Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM, México, 2005.
- 35.- RODRÍGUEZ-PIÑEIRO, Miguel y Fernández López, María Fernanda, *Igualdad y discriminación*, Madrid, Tecnos, 1986, pp. 28-35.
- 36.- RODRIGUEZ RODRIGUEZ, Joaquín, *Derecho Mercantil*, Editorial Porrúa, México, 2004.
- 37.- ROJINA VILLEGAS, Rafael, *Compendio de Derecho Civil*, Porrúa, México, 2009.
- 38.- SALGADO LEDESMA, Eréndira, *Defensa de Usuarios y Consumidores*, Porrúa, México, 2007.
- 39.- SIQUEIROS, José Luís, *El Arbitraje, Marco Normativo, tipos de Arbitraje, Compromiso Arbitral y Cláusula Compromisoria*, Pauta, México, 1999.
- 40.- SOBERANES FERNANDEZ, José Luis, *Historia del Derecho Mexicano*, Porrúa, México, 2006.
- 41.- URIBARRI CARPINTERO, Gonzalo, *El Arbitraje en México; Arbitraje*, Porrúa, México, 1999.
- 42.- VENTURA SILVA, Gabino, *Derecho Romano*, Porrúa, México, 2008.

Legislación.

- 43.- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- 44.- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.
- 45.- Ley Federal del Procedimiento Administrativo.
- 46.- Código de Comercio.
- 47.- Ley de Amparo.
- 48.- Ley Federal de Protección al Consumidor.
- 49.- Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor.

- 50.- Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor.
- 51.- Código Civil Federal.
- 52.- Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal.
- 53.- Código Civil para el Distrito Federal.
- 54.- Ley Federal de Protección al Consumidor. Artículo Tercero, Párrafo Primero, Edit. Instituto Nacional Del Consumidor. Folleto De Distribución Gratuita, México, 1986.
- 55.- Ley Federal De Protección Al Consumidor. Editorial Solidaridad, México 1976.
- 56.- Ley Federal De Protección Al Consumidor. Versión Ilustrada. Folleto De Distribución Gratuita. México 1999.
- 57.- Decretos
- 58.- Acuerdos
- 59.- Disposiciones

Jurisprudencia.

- 60.- *Jurisprudencia*, Novena época, Instancia: Pleno, Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Tomo: V, Junio de 1997, p 36.
- 61.- *Jurisprudencia*, Novena época, Instancia: Primera Sala, Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Tomo: XXIV, Septiembre de 2006, p 75.
- 62.- *Jurisprudencia*, Séptima época, Instancia: Tercer Tribunal Colegiado en Materia Administrativa del Primer Circuito, Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Volúmenes. 169-174, 6ª. Parte, enero-junio 1983, pp. 242-243.
- 63.- *Jurisprudencia*, Séptima época, Instancia: Tribunal Colegiado del Octavo Circuito, Apéndice al Semanario Judicial de la Federación 1917-1985, Libro Sexto, Volúmenes. 103-108, 6ª. Parte, pp. 102-103.
- 64.- *Jurisprudencia*, Novena época, Instancia: Pleno, Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Tomo: XXII, Agosto de 2005, p 7.
- 65.- *Jurisprudencia*, Novena Época, Instancia: Tribunales Colegiados de Circuito, Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Tomo: IV, Agosto de 1996, p. 475.

- 66.- *Tesis Aislada*, Quinta época, Instancia: Cuarta Sala, Semanario Judicial de la Federación, Tomo: LXX, p 1195.
- 67.- *Tesis Aislada*, Séptima época, Instancia: Tercera Sala, Semanario Judicial de la Federación, Tomo: 151-156 Cuarta Parte, p. 182.
- 68.- *Tesis Aislada*, Octava época, Instancia: Tribunales Colegiados de Circuito, Semanario Judicial de la Federación, Tomo: VII, Enero de 1991, p. 303.

Otras Fuentes.

- 69.- CÁMARA DE DIPUTADOS, *Diario de los debates*, Año III, Tomo III, No. 9, Septiembre 26, 1975.
- 70.- DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN, Reformas y Adiciones de la Ley Federal de Protección al Consumidor. Publicado el 22 de Diciembre de 1975.
- 71.- DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN, Reformas y Adiciones de la Ley Federal de Protección al Consumidor. Publicado el 04 de Febrero de 2004.
- 72.- REAL ACADEMIA ESPAÑOLA, Diccionario de la Lengua Española, Tomo I, 22ª Edición, Espasa-SEP, México, 2001.
- 73.- DICCIONARIO ENCICLOPÉDICO ABREVIADO, Protección al Consumidor, Derecho Comparado, Tomo II, Consulta “Consumidor”, Venezuela, 1981.
- 74.- DICCIONARIO ENCICLOPÉDICO SALVAT, Barcelona, tomo 10, 1998.
- 75.- ECICLOPEDIA DE MÉXICO, tomo III, cuarta edición, México, S. A., 1998.
- 76.- EL PEQUEÑO LAROUSSE, *Ilustrado*, 2009.
- 77.- INSTITUTO VENEZOLANO DE DERECHO COMPARADO, *Protección al Consumidor; Derecho Comparado, Diversos Aspectos de la Protección al Consumidor*, Editorial “Ministerio de Justicia”, 1981.
- 78.- PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR, *Capítulo Primero*, Edita Procuraduría Federal del Consumidor, Edición Limitada a los Delegados de la Procuraduría Federal del Consumidor, México, 1985.
- 80.- PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR, *El Arbitraje en las Relaciones de Consumo*, Seminario, México, 1992.

- 81.- SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN, Informe Presidencial sobre la Situación Económica de México. 1976.
- 82.- SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACION, Dirección General de la Coordinación de Compilación y Sistematización de Tesis, *Las Garantías de Igualdad*, Colección Garantías Individuales, México, 2003.
- 83.- SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN, *Las Garantías de Igualdad*, México, 2004.
- 84.- PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR, *Manual de Procedimientos de la Dirección General de Procedimientos*, México, 2008.
- 85.- THE NEW ENCYCLOPAEDIA BRITANICA, Vol. 3. Quinceava edición, USA-Madrid, 1976.
- 86.- UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO, Instituto de Investigaciones Jurídicas, Enciclopedia Jurídica.
- 87.- UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO, Memoria de la Primera Reunión de la Academia Internacional de Derecho Mercantil y de Protección al Consumidor, México, 1983.