



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES

**PROPUESTA PARA EFICIENTAR EL
PROCEDIMIENTO DE SUPERVISIÓN Y
VERIFICACIÓN DE LA PROCURADURIA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR EN LOS COMBUSTIBLES
LIQUIDOS.**

TESINA

Que presenta:

Alberto Olalde Castro.

Para obtener el título de

Licenciado en Ciencia Política y Administración

Pública

(Opción Administración Pública)

Director: Enrique Varas Gómez



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

ÍNDICE	Pág.
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I LA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
1.1 Concepto y Generalidades	4
1.2 Protección al Consumidor en el Derecho Comparado	11
1.3 La conciliación en la Procuraduría Federal del Consumidor	16
1.4 Clases de Conciliación en la Procuraduría Federal del Consumidor	19
1.5 Procedimiento en caso de no llegar a la Conciliación	24
1.6 Conclusión del procedimiento Conciliatorio	28
CAPÍTULO II LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR	
2.1 Concepto de Protección al Consumidor	35
2.2 Naturaleza Jurídica	36
2.3 Organismo Descentralizado	36
2.4 Servicio Social y Funciones de Autoridad	40
2.5 Personalidad Jurídica y patrimonio propio	42
2.6 Atribuciones	43
2.7 El Futuro de la Protección al Consumidor	44
CAPÍTULO III EL PROCEDIMIENTO DE SUPERVISIÓN Y VERIFICACIÓN DE LA PROCURADURIA FEDERAL del CONSUMIDOR A LAS ESTACIONES DE SERVICIO	
3.1 La importancia de los Medios de Solución	48
3.2 Métodos Pacíficos y Contenciosos de Solución de Controversias	50
3.3 Métodos Autocompositivos y Heterocompositivos de solución de Controversias	52
3.3.1 Tipos de Negociación	53
3.3.2 Mediación	58
3.3.3 Conciliación	60

3.3.4 Arbitraje	65
3.4 Elementos del Procedimiento de Verificación	68
3.5 El procedimiento de queja, inicio, notificación, verificación e informe	71
3.6 Definición de universo y muestra de trabajo	73
3.7 Presentación de herramientas de trabajo y resultados	75
3.8 Propuesta para eficientar el procedimiento de supervisión y verificación en las estaciones de servicio.	89
Conclusiones	92
Fuentes de Información	95

DEDICATORIA

A mis padres: Antonio Olalde +
y Manuela Castro, que con su
confianza y apoyo concluí
esta etapa tan valiosa de mi vida

A mis hermanos que con su
Experiencia me impulsaron a concluir
Esta hermosa carrera. **Gracias**

Para mis amigos, Tomas, Carlos
y compañeros de muchas batallas en la vida,
por su solidaridad y apoyo. **Gracias.**

Alberto Olalde Castro

AGRADECIMIENTOS

Para la UNAM

Hoy por hoy la Institución de Educación superior con calidad critica del país, por la estirpe que genera en cada uno de los estudiantes de esta maravillosa institución, gracias por brindarme la oportunidad de concluir una parte importante de mi vida.

Mtro. Enrique Varas

Por el apoyo incondicional en la elaboración de este proyecto, así como su experimentada asesoría en el mismo.

Alberto Olalde Castro.

INTRODUCCIÓN

La política global de protección a los consumidores es un fenómeno relativamente reciente, el cual surge a partir de los años sesenta en los Estados más avanzados, en un comienzo a través de asociaciones, hasta que comenzó a elaborarse en gran parte del mundo lo que constituye en la actualidad la legislación de Protección al Consumidor. Así, la clave del empuje y auge de la expansión del movimiento ha estado en un porcentaje muy elevado en las asociaciones de consumidores que han sido el paso previo de los logros obtenidos y ejemplo de ello lo constituye el reconocimiento de sus derechos en textos constitucionales, como sucede en el artículo No. 81 de la Constitución portuguesa de 2 de abril del 1976 y dos años más tarde en el artículo No. 51 de la Constitución española del 6 de diciembre de 1978, entre otras.

Por tanto, los antecedentes históricos de la Protección al Consumidor y la Tutela jurídica otorgada a los artículos de primera necesidad reviste numerosas características dentro del ámbito de la protección al consumidor, según la diversidad de países en los cuales constituye objeto su protección. Por ejemplo, el caso de España constituye un ejemplo de coordinación de la Constitución y la norma sustantiva, así como los mecanismos que instrumentan la protección al consumidor, pues en dicho país se plantea que: "El régimen de comprobación, reclamación, garantía y posibilidad de renuncia o devolución que se establezca en los contratos, deberá permitir que el consumidor o usuario se asegure de la naturaleza, características, condiciones y utilidad o finalidad del producto o servicio; pueda reclamar con eficacia en caso de error, defecto o deterioro del producto o servicio, total o parcialmente, en caso de incumplimiento".

Por lo que concierne a América Latina, se puede decir que en políticas de protección al consumidor, México se ubica como el pionero en esa materia, pues fue el primero que creó una Procuraduría para la Defensa de quienes pagan por un bien o un servicio, aunque fue hasta 1985 cuando las Naciones Unidas definieron por vez primera en su Asamblea Nacional los "Siete

Derechos Básicos del Consumidor." En México ya existía desde 1976 la Ley Federal del Consumidor, y el 5 de febrero de 1976, junto con la Ley Federal de Protección al Consumidor, nacen el Instituto Nacional del Consumidor y la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco), esta última 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. Es importante mencionar, que la Administración Pública es la encargada de ejercer los recursos asignados a la Procuraduría Federal del Consumidor, siendo observadora de la normatividad vigente y leyes que aplican a dicha Institución, de esta manera, esta disciplina es capaz de generar convenios inter-institucionales, para poder hacerse llegar de recursos económicos o materiales.

Cabe señalar que el Día Mundial del Consumidor fue celebrado por vez primera en 1983, y en 1985 la Asamblea General de las Naciones Unidas definió los derechos de los consumidores, mismos que ya estaban inscritos desde nueve años antes en la Ley Federal de Protección al Consumidor en nuestro país, por lo que al convertirse en una norma del Derecho Internacional, México la readaptó como propia, siendo éstos: derecho a la información; derecho a la educación; derecho a elegir; derecho a la seguridad y calidad; derecho a no ser discriminados; derecho a la compensación y derecho a la protección.

Desde el punto de vista social los consumidores influyen en las condiciones socio-económicas de un país, por lo que el público influye en lo que se producirá, siendo un determinante para el nivel y calidad de vida de esa sociedad. Es atractivo aclarar que el cliente se define en función de una empresa en especial, pero no así al consumidor, pues según Loudon y Della Bitta consumidor se define en términos de bienes y servicios económicos ya que: "los consumidores son compradores potenciales de productos y servicios que se ofrecen." No obstante no es necesario el intercambio monetario para la definición de consumidor, sin embargo, el análisis se centrará en el comportamiento del consumidor final, entendido éste como "el que compra para

el consumo individual, de una familia o de un grupo más numeroso.” y en este caso, el presente trabajo recepcional centra su interés en el consumidor que utiliza las estaciones de servicio (gasolineras), dando lugar a la exposición del planteamiento del problema.

CAPÍTULO I.

LA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

1.1 Concepto y generalidades

Reconociendo que la creación de la Procuraduría Federal del Consumidor es un logro para todos los mexicanos, tendiente a mejorar su seguridad en cuanto a su patrimonio y bienestar, enseguida se muestra una breve semblanza sobre la evolución de la seguridad social, para posteriormente, abordar lo relativo al organismo sujeto de estudio.

Al estudiar los antecedentes históricos de la seguridad social, es casi obligado citar que en el curso del siglo XIX, los países que hoy son calificados de industrializados pasaron por diversas fases de la revolución industrial que transformó a Europa, siendo una de las principales influencias que plasmaron a los Estados Unidos, teniendo así que hacer frente a las consecuencias sociales y económicas de ese proceso. Pero más tarde, otros países del mundo trataron de emular, - al principio con algunas vacilaciones y después cada vez con mayor determinación - los avances industriales y comerciales de los primeros, creando esta evolución toda clase de problemas, entre los cuales ninguno era más patente que el del espectáculo de la pobreza extrema en medio de la abundancia; de la necesidad al lado de un sinnúmero de recursos no utilizados, de la indigencia vecina de la riqueza.

Mucho antes de que se admitiera explícitamente que era indispensable una acción de la comunidad, el alivio de la pobreza se consideraba ya como una obligación de los particulares, ejemplo de ello es que fundaciones religiosas proporcionaban a los pobres algún refugio provisional y cierto sustento, y los gremios medievales ayudaban a sus miembros en la adversidad y a sus familias.

De esta forma, a partir de estos modestos comienzos, en algunos países se fue elaborando una legislación de beneficencia cuyo objeto era aliviar los sufrimientos de los pobres y proporcionarles algún alojamiento, legislación que tuvo el mérito de reconocer la responsabilidad del Estado en este campo, sentar el principio de sufragar la acción en él con fondos públicos y ser de aplicación universal. No obstante esta legislación, - en las economías no monetarias - la defensa tradicional contra la pobreza había sido siempre la solidaridad de la familia, del clan o de la tribu, pues cada generación aceptaba el deber de cuidar a los ancianos y a los débiles, pero la industrialización acarrió el abandono gradual de la economía pastoral y de la agricultura de subsistencia, y esa forma de protección sancionada por la tradición no se adaptaba a la nueva situación.

La industrialización dio origen a una nueva y numerosa categoría de trabajadores: la de los obreros de las fábricas, que dependían por completo para sus sustento del cobro regular de sus salarios y que, si dejaban de percibirlos al quedar desempleados, o caer enfermos, o sufrir un accidente del trabajo, o alcanzar una edad demasiado avanzada para trabajar, podían muy bien verse reducidos a la indigencia. En poco tiempo surgieron intentos para proteger contra la indigencia a las masas laborales, surgiendo cajas o bancos de ahorro patrocinados por el Estado y disposiciones que imponían a los empleadores la obligación de mantener a los trabajadores enfermos o heridos, proporcionar ayuda en la enfermedad o en la vejez y brindar pólizas de seguro de vida para costear los gastos de funerales ofrecidas por compañías de seguros privadas.

Cabe señalar que todo esto era útil, pero sólo hasta cierto punto para resolver el problema, pues uno de los principales errores del pensamiento social de la época fue la persistencia de la optimista idea de que, si se permitía a los trabajadores solucionar por sí mismos sus dificultades, demostrarían disposición, capacidad y suficiente imaginación para cubrir sus riesgos, sea cada uno por su lado, sea merced a algún régimen colectivo voluntario.

Posteriormente, ciertos grupos políticos y sociales dejaron sentir su influencia en las políticas que se aplicaban, siendo en algunos países la reacción más rápida que en otros, evolución que recibió un fuerte impulso de las grandes crisis que sacudieron al mundo, en particular, durante los periodos de reconstrucción que siguieron a las dos grandes contiendas mundiales y en el curso de la lucha contra la gran depresión económica de los primeros años del decenio de 1930. Esta misma idea sobre la evolución y surgimiento de la seguridad social la confirman los investigadores de la Escuela de Negocios de Valparaíso cuando explican:

"En Occidente, como consecuencia de la Revolución Industrial, hubo serios aportes para el trabajador y el empleador. La seguridad social es asumida por instituciones estatales y se crea un marco jurídico que la sustenta, dando origen al derecho del trabajo. En este nuevo contexto, participa generalmente el empleador, el trabajador y el Estado".¹

El investigador Fernando Solís Soberón explica:

"Los primeros programas de seguridad social surgieron en Alemania durante el gobierno de Bismarck a fines del siglo pasado, cuando se instituyó el Seguro Obligatorio de Enfermedades, el Seguro contra Accidentes de Trabajo y el Seguro Obligatorio contra invalidez y Vejez".²

El autor agrega que programas semejantes se aplicaron en el reino Unido a principios del siglo y en los Estados Unidos durante la Gran Depresión de los años treinta. Por lo que respecta a América Latina, Solís Soberón refiere que los programas de seguridad social empezaron a aparecer a principios del siglo XX, primero como leyes contra accidentes de trabajo y posteriormente como programas de pensiones, principalmente en Argentina, Brasil, Chile, Cuba y Uruguay. En México, estos programas surgieron a principios del siglo XIX en algunas legislaciones estatales como en los casos de Nuevo León y el Estado

¹ BUDNEVICH, Carlos. Traspasando las fronteras, Chile, Ed. Universidad Adolfo Ibañez, 1997, p. 84

² SOLÍS Soberón, Fernando. La seguridad social en México, México, Ed. Trimestre Económico, p. 13

de México, pero es hasta el gobierno del General Lázaro Cárdenas en que se plantea un proyecto más claro de seguridad social. Cabe hacer la aclaración, que la seguridad social a la que se refiere este proyecto, es a la certidumbre de los consumidores en cuanto a la adquisición de algún bien o servicio, en el decreto por el cual es creada la Procuraduría Federal del Consumidor, en el artículo 20 se menciona que es de servicio social, y no de seguridad social.

Así, poco a poco, fueron organizándose diversos regímenes de prestaciones, hasta que en los países industrializados su cobertura llegó a ser prácticamente total tanto por lo que se refiere a los grupos de población como a las distintas contingencias que amenazan los salarios e ingresos, y por lo tanto, el nivel y la calidad de la vida, de los hombres y mujeres que trabajan, siendo la expresión "seguridad social" la seleccionada para describir esta nueva situación.

Por otro lado, se puede afirmar que la Administración Pública constituye la actividad del Estado que está encaminada a producir las condiciones que facilitan la perpetuación de la sociedad y crear las capacidades de desarrollo de los elementos que la constituyen. Por su parte, los elementos constitutivos de la sociedad son de dos tipos: colectivos e individuales. Dentro de la sociedad moderna, ambos elementos deben ser potenciados de manera conjunta para producir su perpetuación y estimular su prosperidad. De hecho, como se adelantó, la administración pública existe solamente en función de la sociedad, de modo que es conveniente que se entienda que el Estado es una asociación de dominación obligatoria y consensual. Esta paradoja supone un punto de equilibrio donde la coerción y el consenso se concilien y coadyuven al desenvolvimiento de una sociedad, cuya perpetuación esté fundada en la vida cívica. Así, Tomás Hobbes alegaba que los hombres se habían establecido en sociedad por temor a la muerte violenta, y que ello auspició que cedieran parte de su libertad y se sometieran a una coacción libremente aceptada.

Hobbes también había advertido que el establecimiento del Estado obedeció al carácter del hombre como animal político, pero más todavía al

amor de los hombres a sí mismos. Como el Estado se constituyó principalmente por la autoestima, no tanto por el amor que se tiene por los semejantes, fue la utilidad el incentivo más poderoso para su unión en la sociedad política. Entonces, el grado de perpetuación de los Estados ha obedecido más al temor entre los hombres, que al amor que se inspiran; sin embargo, la unión política no solamente se traba gracias a la coacción, sino también debido a la persuasión que requiere estimular la ayuda mutua. Dado lo anterior, la administración pública esencialmente consiste en una capacidad del Estado para producir dicha utilidad, que a partir del siglo XVIII se proyectó en el impulso del desarrollo de la sociedad. Así:

"La administración pública no es meramente una máquina inanimada que ejecuta irreflexiblemente el trabajo del gobierno. Si la administración pública tiene relación con los problemas del gobierno, es que está interesada en conseguir los fines y los objetivos del Estado. La administración pública es el Estado en acción, el Estado como constructor".³

Interesante es tomar en cuenta que las constituciones modernas cuidan meticulosamente de acotar las competencias de la administración pública, partiendo de lo que Karl Schmitt definió como la mesurabilidad de todas las manifestaciones del poder del Estado, en la cual descansan el control y la contabilidad de los actos del Poder Ejecutivo, además de la competencia y el papel del Poder Judicial. Estado de Derecho es aquél que interviene en la esfera individual, mediante permiso legal; Estado de Derecho es aquél que establece la independencia judicial: El Estado burgués de Derecho se basa en el 'imperio de la ley. Es un Estado legalitario. Por consecuencia:

"El concepto de ley no es igual al prevaleciente en cualquier organización de dominación que se rigió por leyes. Aquí, no consiste en un mandato de los gobernantes, porque sería igual a la voluntad

³ DIMOCK, Marshall. La Administración Pública. New York, E.E.U.U. Russell and Russell. 1987, p. 12

del mandante, sino en el sometimiento a la ley a partir del legislador mismo".⁴

Ante esto, se puede decir que el desarrollo del Estado de Derecho ha significado un proceso progresivo por el cual, a partir del siglo XIX, su antigua condición de Estado liberal de Derecho ha ido dando paso al Estado social de Derecho. Esto es particularmente visible en los países altamente desarrollados, donde las constituciones democráticas han tenido un amplio desenvolvimiento. Por consiguiente, el alcance de la administración pública llega al límite donde la necesidad de la realización de los fines del Estado lo demanda, por lo que no hay, pues, más límites que esas necesidades. Ante esto, se puede entender que:

“La administración pública está relacionada con el qué y el cómo del gobierno. El qué es el objeto, el conocimiento técnico de un campo que capacita al administrador para realizar sus tareas. El cómo son las técnicas de dirección, los principios de acuerdo a los cuales se llevan al cabo exitosamente los programas cooperativos. Cada uno es indispensable; juntos forman la síntesis llamada administración”.⁵

Ahora, atendiendo a su concepción, interesante es mencionar que la Ley Federal de Protección al Consumidor, publicada en el Diario Oficial de la Federación el jueves 24 de diciembre de 1992, siendo Presidente de la República, Carlos Salinas de Gortari, señala en el Capítulo I destinado a Disposiciones Generales, en su Artículo 1 que dicha ley es de orden público e interés social y de observancia en toda la República. Sus disposiciones son irrenunciables y contra su observancia no podrán alegarse costumbres, usos, prácticas o estipulaciones en contrario. Así, el objeto de esta ley es promover y proteger los derechos del consumidor y procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores.

⁴SCHMITT, Carl. Teoría de la Constitución. México, Editora Nacional. 1981. pp. 152-153

⁵DIMOCK, Marshall. El estudio de la administración. E.E.U.U. Political Science Review. 1987. p. 31

Los antecedentes de esta Ley se remontan al gobierno del Lic. Luis Echeverría Álvarez, quien envió al Congreso de la Unión una iniciativa denominada Ley Federal del Consumidor, misma que fue aprobada el día 22 de diciembre de 1975, cobrando vigencia partir del 5 de febrero del siguiente año con el más noble objetivo de promover la defensa de los consumidores ante los productores de bienes y/o servicios. De esta forma, se puede decir que la anterior Ley Federal del Consumidor se basaba en los principios Constitucionales, ello, al señalar un conjunto de derechos sociales, encaminados a asegurar la justicia entre los particulares, preocupándose por tutelar los intereses de todos los consumidores, razón por la cual se justifica y requiere la intervención activa y vigilante del Estado, cuya labor radica en hacer efectivos los derechos que la ley concede a particulares, estableciendo para ello normas imperativas que garanticen los derechos de bienestar. En la actualidad, la Ley Federal de Protección al Consumidor, estipula en el Artículo 1º los principios básicos en las relaciones de consumo, a saber:

- I. La protección de la vida, salud y seguridad del consumidor contra los riesgos provocados por prácticas en el abastecimiento de productos y servicios considerados peligrosos o nocivos;
- II. La educación y divulgación sobre el consumo adecuado de los productos y servicios, que garanticen la libertad para escoger y la equidad en las contrataciones;
- III. La información adecuada y clara sobre los diferentes productos y servicios, con especificación correcta de cantidad, características, composición, calidad y precio, así como sobre los riesgos que representen;
- IV. La efectiva prevención y reparación de daños patrimoniales y morales, individuales o colectivos;
- V. El acceso a los órganos administrativos con vistas a la prevención de daños patrimoniales y morales, individuales o colectivos, garantizando la protección jurídica, administrativa y técnica a los consumidores;
- VI. El otorgamiento de facilidades a los consumidores para la defensa de sus derechos; y

- VII. La protección contra la publicidad engañosa y abusiva, métodos comerciales coercitivos y desleales, así como contra prácticas y cláusulas abusivas o impuestas en el abastecimiento de productos y servicios.
- VIII. La efectiva protección al consumidor en las transacciones efectuadas a través del uso de medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología y la adecuada utilización de los datos aportados.

También se menciona que los derechos previstos en esta ley no excluyen otros derivados de tratados o convenciones internacionales de los que México sea signatario; de la legislación interna ordinaria; de reglamentos expedidos por las autoridades administrativas competentes; así como de los que deriven de los principios generales de derecho, la analogía, las costumbres y la equidad. Por tanto, para identificar plenamente lo que es la Procuraduría Federal del Consumidor, es atractivo plasmar el artículo 20 que a la letra cita:

Artículo 20. La Procuraduría Federal del Consumidor es un organismo descentralizado de servicio social con personalidad jurídica y patrimonio propio. Tiene funciones de autoridad administrativa y está encargada de promover y proteger los derechos e intereses del consumidor y procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores. Su funcionamiento se regirá por lo dispuesto en esta ley, los reglamentos de ésta y su estatuto.

Enseguida, se considera relevante dar a conocer algunos rasgos inherentes a la protección al consumidor en el derecho comparado.

1.2 Protección al Consumidor en el Derecho Comparado

Se puede decir que a medida que la situación económica se ha hecho más complicada en el mundo, se han desarrollado normas jurídicas y servicios

administrativos definiendo lo que queda prohibido a los productores y distribuidores de bienes y servicios. Así, la necesidad de proteger al consumidor en su más amplia expresión, se ha presentado en diversos países que integran el consorcio mundial, los que se han visto precisados a expedir normas jurídicas y crear instituciones diversas que lo defiendan.

Además, organismos internacionales se han preocupado por esta situación que presenta inseguridad a los consumidores, quienes integran la mayoría de la sociedad, como es el caso del Mercado Común Europeo, cuya Asamblea Parlamentaria aprobó (1973) una carta de protección a los consumidores, consignando entre otros derechos básicos la seguridad del consumidor frente a artículos que puedan ser nocivos o peligrosos, así como abusos de poder del vendedor, garantizando su derecho a la reparación de daños, a una información veraz y suficiente, a su representación y consulta, así como a la impartición de asesoría para el ejercicio de sus derechos. Por tanto, en este apartado, se dan a conocer cuatro casos de países que cuentan con legislación e instituciones protectoras de los consumidores, a saber:⁶

Inglaterra

En Gran Bretaña, funcionan organizaciones destinadas a la defensa de los consumidores como el Departamento de Precios y Protección al Consumidor, con órganos de apoyo en materia de política de precios, defensa de la competencia y crédito al consumidor. Su legislación es numerosa, entre la que se cuenta, la ley de Protección al Consumidor; la Ley de Consorcio recíproco; la Ley Restrictiva de Prácticas Comerciales; la Ley de Precios de Reventa; la Ley de Oferta de Mercancías y la Ley de Crédito al Consumidor, además de funcionar un órgano de carácter privado que es la Asociación del Consumidor.

Cabe señalar que los establecimientos comerciales y sus asociaciones han adoptado Códigos de Conducta y prácticas comerciales de responsabilidad

⁶ Revista del Consumidor. México, Ed. Talleres de Profeco. 2000, p. 19

social, siendo la institución gubernamental encargada de la aprobación de esos Códigos la Oficina de Comercio Ordinario. En este sentido, los Códigos establecen la obligación de que los establecimientos comerciales exhiban el precio del producto y servicio que se ofrece, siendo una ventaja del Código el que se establecen procedimientos para conocer de las quejas de los consumidores, además de que los mismos Códigos contienen el procedimiento de conciliación y arbitraje.

En Inglaterra, no hay una rama específica del Derecho del Consumidor, sino que pertenece al Derecho Privado, siendo las principales ramas de protección al consumidor los derechos de contrato y los derechos de responsabilidades. En el derecho de contrato, se establece la libertad de las partes rigiendo el derecho de privacidad, cuando en un término expreso de un contrato es incumplido por una de las partes, la contraparte tiene capacidad para demandar la reparación de daños o la rescisión del contrato. También, cuando un consumidor sufre un daño sobre su persona o propiedades, puede elegir la Ley de los Contratos o la Ley de Responsabilidades, la cual es aplicable cuando los actos son cometidos por negligencia de una de las partes.

Francia

En el país Galo, funcionan distintos órganos con diferentes grados de jerarquía como son: los Ministerios de Economía y Finanzas, Agricultura, Industria, salud, Justicia, así como de Cultura y Medio Ambiente. El Ministerio de Economía y Finanzas tiene como competencia el de la publicidad, loterías, gestión de disposiciones legales, precios y representación. El Ministerio de Agricultura tiene como competencia la dirección de la calidad, salvaguardar la lealtad de las transacciones comerciales y la vigilancia de la calidad de los productos, con la primordial función de defender los intereses de los consumidores y la Salud Pública. El Ministerio de Industria tiene como competencia el comercio y el artesanado, la vigilancia de los instrumentos de medición. El Ministerio de Salud tiene como función la de vigilar los productos farmacéuticos.

Por su parte, el Ministerio de Justicia tiene la competencia a nivel de la elaboración de los textos con la parte jurídica y la gestión de los tribunales. El Ministerio de Cultura y Medio Ambiente contiene la protección del consumidor contra la contaminación del medio ambiente. Existe también el Consejo Nacional del Consumo y el Instituto Nacional del Consumo, creado desde el año de 1960 y 1966 respectivamente. Asimismo, existen organizaciones privadas como la Unión Federal de Consumidores, la Confederación Nacional de Asociaciones Familiares Populares, el Comité Nacional de las Colectividades y la Organización Federal del Consumidor.

España

El Derecho Español ha adoptado la misma resolución del Consejo de Europa que establece la resolución 47 del Comité del Consejo de Europa que recomienda adoptar medidas necesarias a la protección del consumidor contra una presentación inadecuada o engaño del contenido de tales contratos de adhesión, ser especiales en asegurar al consumidor antes de que exprese su consentimiento, se hallen en disposición de conocer inmediatamente en forma clara, todas las cláusulas de los citados contratos.

Además, se cuenta con la Ley Contraria a Plazos que regula las normas sobre etiquetado y embalaje, contando también con el Estatuto de Publicidad donde se regula el etiquetado obligatorio, debiéndose observar el ejercicio de la actividad publicitaria, legal, la veracidad, autenticidad y libre competencia. También, en los contratos de compraventa, el vendedor tiene la obligación de saneamiento por defectos o gravámenes de la cosa vendida. En este país, el poder público se encarga de proteger a las asociaciones de consumidores e intervenir en la elaboración y promulgación de medidas legislativas necesarias. Los consumidores acuden individualmente o en forma colectiva siguiendo las prescripciones de los procesos comunes. Hay que señalar que en Francia, también se cuenta con el Instituto de Autocontrol de la Publicidad, promovido por los comerciantes, mismo que constituye un esfuerzo por elevar la categoría

de sus reclamaciones, sin recurrir a textos engañosos, dirigidos a confundir la mente del público consumidor.

Estados Unidos de Norteamérica

Es a partir de la crisis de 1929 cuando en los Estados Unidos de Norteamérica se crean numerosos organismos reguladores privados y oficinas públicas para intervenir en la defensa del consumidor, así como una diversidad de leyes. Entre los primeros se pueden mencionar los siguientes:

- La Administración de Alimentos y Medicamentos.
- La Comisión Federal de Marcas.
- La Comisión de Seguridad de Productos para el Consumidor.
- La Oficina de Asuntos del Consumidor.
- La Unión de Consumidores, y
- La Oficina de Protección al Consumidor
- La Ley Federal sobre Alimentos, Cosméticos y Medicamentos.
- Ley Federal sobre Sustancias Peligrosas.
- Ley sobre el Empaquetado para Prevenir Envenenamiento.
- Ley de la Comisión Federal de Comercio.
- Ley sobre la Veracidad de los Préstamos.

En los Estados Unidos de Norteamérica, se considera que un cosmético ha sido adulterado si contiene cualquier ingrediente sucio, podrido o productos descompuestos, si ha sido preparado, envasado o guardado en condiciones insalubres que lo pueden hacer perjudicial a la salud o si su envase consta de cualquier material venenoso o si cuenta con colorantes que no cumplen los requisitos en esta materia, salvo si se trata de un tinte para el pelo.

También, las normas jurídicas prohíben la adulteración y falsificación de medicamentos, cosméticos y aparatos terapéuticos, garantizando multas y prisión para quien así lo haga. Además, en este país se establece que un alimento es adulterado si lleva o contiene cualquier sustancia venenosa o

perjudicial para la salud o si es inseguro o si consta total o parcialmente de cualquier sustancia podrida o descompuesta, o si ha sido empacado, preparado o almacenado en condiciones antihigiénicas o si es producto de un animal enfermo, o si su envase está descompuesto por cualquier sustancia que pueda convertir el contenido en perjudicial para la salud. Respecto a los alimentos, se establece que un alimento está falsificado si su etiqueta contiene algún enunciado falso o que pueda inducir a error, o si es ofrecido en venta bajo el nombre de otro alimento, o si es una imitación de otro alimento a menos que la etiqueta presente el nombre seguida del nombre del alimento imitado, o si, pretende constituir un tipo de calidad definido por la ley sin cumplir los requisitos establecidos para tal definición. A los comerciantes se les obliga jurídicamente a suministrar información veraz y se les prohíbe incluir cualquier indicio, palabra o signo que sea mentiroso o que simplemente induzcan al error. En caso de no cumplir con ello, pagan una indemnización al consumidor y deben cargar con las sanciones penales impuestas por las autoridades administrativas o los Tribunales de Justicia.

Pasemos ahora a conocer los elementos de la conciliación en la Procuraduría Federal del Consumidor.

1.3 La Conciliación en la Procuraduría Federal del Consumidor.

Atendiendo a este concepto, el maestro Rafael De Pina expresa que la conciliación: “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 incoado (sin correr todos los trámites que, en otro caso, serían precisos para concluirlo)”.⁷ Por su parte, sus **generalidades** indican que la conciliación tiene amplia aplicación jurídica, forma parte del derecho procesal del trabajo, y también del derecho civil y el derecho internacional público, siendo de carácter voluntario u obligatorio en controversias que se presentan en actividades relacionadas con instituciones bancarias, de seguros y defensa de consumidor.

⁷ DE PINA, Rafael y DE PINA Vara, Rafael. Diccionario de derecho. México, Ed. Porrúa, 1985, p. 178

En el proceso laboral constituye un trámite obligatorio, que debe ser intentado siempre durante todo el proceso. Las Juntas de Conciliación y Arbitraje deberán intentar la celebración de pláticas entre las partes, a quienes exhortaran para que procuren llegar a un arreglo que ponga término a sus diferencias artículo Artículo 875 de la Ley Federal del Trabajo. De llegar las partes a un acuerdo ahí concluye el juicio laboral y mediante acta que se levante para tal efecto se deja constancia de la solución adoptada y de los actos tendientes a su ejecución artículo 876 de la Ley Federal del Trabajo.

La conciliación en materia de Derecho Internacional Público es un medio de solución pacífica de controversias entre Estados con la participación de las comisiones especiales, creadas por las partes con anterioridad al surgimiento de la diferencia o a posteriori, para atender de manera específica cualquier caso concreto de conflicto, y presenta un informe o acta que no es obligatorio para las partes. Con la aprobación del Acta General para el arreglo Pacífico de las Diferencias Internacionales de Ginebra 1928. y en el continente americano las Comisiones Interamericanas de Soluciones Pacíficas, de Bogotá en 1948 por la Conferencia Panamericana realizada en este país, para encontrar formas de arreglo a problemas cuya trascendencia no requiera de un tratamiento que implique formalidades tradicionales internacionales.

En el Derecho Civil, también encontramos la figura de la conciliación donde no es voluntaria en 1985 mediante una reforma procesal fue la introducción de los conciliadores, en los juzgados del Arrendamiento Inmobiliario, que deben reunir los mismos requisitos de los Secretarios de los Juzgados de lo Civil que les señala la Ley Orgánica. También en materia civil con la reforma al Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal que se publicó en el Diario Oficial de la Federación el 10 de enero de 1986, se introdujo como institución la audiencia previa y de Conciliación.

Si los interesados llegan a un acuerdo que proceda legalmente, el Juez deberá aprobar de plano con efectos de cosa juzgada y en caso de no lograrse el avenimiento, se continúa el procedimiento. Como se puede observar con las reformas de 1985 y 1986, en materia de conciliación el legislador dio una

mayor importancia a la conciliación, puesto que anteriormente en materia civil se había convertido en una simple exhortación hecha por el juez o el secretario a las partes. Actualmente tanto en materia de conflictos inmobiliarios como en el proceso civil en general la actividad conciliatoria queda a cargo de funcionarios profesionales y especializados, adscritos a los juzgados respectivos.

Por lo que corresponde a los **antecedentes históricos de la conciliación**, Eduardo Pallares señala al respecto:

“En Grecia, la conciliación estaba regulada por la ley, teniendo los *Tesmotetes* el encargo de examinar los hechos, motivos del litigio y procurar convencer a las partes que debían transigir equitativamente sus diferencias. En Roma no estuvo la conciliación regulada por la ley, pero las doce tablas respetaban la avenencia a que hubiesen llegado las partes, y Cicerón aconsejaba la conciliación fundado en el aborrecimiento que debía tenerse a los pleitos, diciendo de ella que era un acto de liberalidad digno de elogio y provechoso para quien lo realizaba... El cristianismo vino a dar a la conciliación un nuevo impulso, merced al espíritu de caridad y de paz que lo anima... La conciliación fue regulada como permanente en el siglo XVIII y en el XIX, apareciendo primero con tal carácter en los pueblos del norte y adoptándose distintos sistemas, pues mientras en unos países como en Francia y en España, se declaró obligatorio el intentarla como requisito previo a todo juicio declarativo, en otros fue potestativo de las partes el intentarla o no. En general la conciliación se encomendó al juez, pero mientras en unas legislaciones, como en Alemania, este juez era el mismo a quien correspondía el conocimiento del negocio en primera instancia, en otras como Francia y España, fue un juez distinto. Por lo que a España se refiere, se introdujo la conciliación, con carácter permanente y necesario y como previa para entablar cualquier juicio, por la Constitución de 1812”.⁸

⁸PALLARES, Eduardo. Diccionario derecho procesal civil. México, Ed. Porrúa, 1990.

Así, en la Procuraduría Federal del Consumidor la conciliación podrá celebrarse vía telefónica o por otro medio idóneo, como por ejemplo, la conciliación domiciliaria, en cuyo caso es necesario que se confirmen por escrito los compromisos adquiridos, además de otras clases de conciliación, como se explica a continuación.

1.4 Clases de conciliación en la Procuraduría Federal del Consumidor

En la Procuraduría Federal del Consumidor, existen diferentes tipos de conciliación, que se mencionan a continuación: La conciliación personal, la conciliación domiciliaria y la conciliación telefónica, mismas que enseguida se comentan.

Conciliación Personal

En esta clase de conciliación es necesaria la presencia de las partes en conflicto para avenir sus diferencias, tanto proveedor como consumidor, para lo cual se cita a una audiencia para este efecto, al consumidor en el momento de recibirle su queja y al proveedor se le envía notificación, las fechas para la audiencia de conciliación generalmente son muy distantes, de acuerdo al artículo 111 de la Ley de la materia se contempla que se señalará día y hora para la celebración de la audiencia de conciliación la cual deberá tener lugar, por lo menos, cuatro días después de la notificación de la reclamación al proveedor.

Conciliación Domiciliaria

Es el procedimiento por el cual mediante una visita al domicilio del proveedor se busca dar solución pronta a la reclamación del consumidor, dentro de los cinco días siguientes a su presentación. Teniendo como objetivo el de brindar a la población consumidora que acude a solicitar los servicios, una instancia de solución inmediata a sus controversias con los proveedores. Los supuestos para una conciliación domiciliaria son:

- Al momento de presentar la reclamación, queda a criterio del receptor de quejas o bien si no le fue entregado comprobante de la relación contractual.
- En el procedimiento de conciliación personal a criterio del Conciliador si el proveedor no compareció, por no haber sido notificado, se señala nueva fecha de audiencia, la conciliación domiciliaria debe realizarse antes de la audiencia de conciliación.

En caso de no llegar a un acuerdo o no se encuentre al proveedor, se levantará acta en la que las partes manifestarán lo que a su derecho convenga y se continuará con el procedimiento. Como se puede observar, este procedimiento es similar a la verificación y es realizado por los verificadores que a su vez también realizan la función de notificadores, por lo que se requiere que la función de conciliar sea encomendada al personal capacitado para desempeñarla y conseguir su efectividad.

Conciliación Telefónica

El fundamento de la Conciliación Telefónica se encuentra en el artículo 111 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, en su segundo párrafo que a la letra dice:

La conciliación podrá celebrarse vía telefónica o por otro medio idóneo, en cuyo caso será necesario que se confirmen por escrito los compromisos adquiridos. La conciliación telefónica es el medio por el cual y mediante una llamada telefónica se busca dar solución de manera pronta y expedita a la reclamación del consumidor al momento de la presentación de la queja.

Esta figura también ha sido llamada conciliación inmediata, ya que es una manera rápida de solucionar el conflicto, antes de se establezca la relación

jurídico - procesal y obedece a necesidades prácticas, que se presentan en la etapa de la queja que por razones de tiempo o por el caso específico de conflicto a resolver no pueden esperar a una fecha de audiencia de conciliación que por las cargas de trabajo generalmente son distantes. Tiene por objetivo brindar un servicio inmediato al consumidor y al mismo tiempo aligerar las cargas de trabajo procesal, con beneficios para consumidores y autoridad.

El Procedimiento Conciliatorio

La finalidad del procedimiento conciliatorio que se sigue en la Procuraduría Federal del Consumidor es avenir en forma equitativa las diferencias nacidas de las relaciones de consumo, entre proveedores de bienes y servicios y los consumidores de estos, procurando la impartición de justicia en forma equitativa, justa, pronta y expedita. Los servicios prestados por la Procuraduría Federal del Consumidor y sus empleados, deben ser en su totalidad gratuitos e incorruptibles.

El proceso conciliatorio se inicia en el momento en que el consumidor presenta su inconformidad ante la Procuraduría Federal del Consumidor en cualquiera de sus módulos o en las oficinas de sus Delegaciones a lo largo del país. Recibida la queja, la conciliación podrá celebrarse en forma personal, telefónica o por cualquier otro medio idóneo. Cuando la conciliación se realice en forma personal, la Procuraduría Federal del Consumidor señalará día y hora para la celebración de una audiencia la cual tendrá lugar, por lo menos cuatro días después de la fecha de notificación de la queja al proveedor, en donde se le correrá copia del documento de queja así como copia del documento que ampara la operación materia de la queja, requiriéndole que presente un escrito por duplicado sobre los hechos materia de reclamación; esta audiencia se podrá suspender cuando el conciliador lo estime pertinente o a solicitud de las partes, hasta en dos ocasiones. En la fecha señalada para que se lleve a efecto la audiencia de conciliación pueden ocurrir los siguientes casos:

Comparece el consumidor y no comparece el proveedor.- En este caso el conciliador deberá hacer efectivo el apercibimiento con que fue requerido el proveedor, aplicándole una medida de apremio por no comparecer y por no rendir el informe que le fue requerido, de acuerdo al apercibimiento que se le hizo en la notificación y se le mandará notificar nuevamente para que se presente a una segunda audiencia, la cual se llevará a efecto a un plazo no mayor de 10 días. En el supuesto que el proveedor no se presente a la segunda audiencia, se le impondrá una nueva medida de apremio, se tendrá por cierto lo manifestado por el reclamante tanto en el escrito inicial de queja como en las fechas programadas y que deben de constar en acta elaboradas en la misma fecha, turnándose el expediente al área correspondiente para que se de inicio al Procedimiento por Infracciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor, ya que de lo actuado se desprende una posible violación a la misma Ley.

Comparece el proveedor y no comparece el consumidor.- En este supuesto al igual que en el punto anterior, se elabora acta en donde se asentará la presencia de quien comparece y la acreditación de su personalidad, agregando a los autos el informe rendido, remitiendo el expediente al archivo de la Procuraduría Federal del Consumidor, si dentro de los 10 días siguientes el consumidor no se presenta con justificación fehaciente de su inasistencia, se le tendrá por desistido de su reclamación y no podrá presentar otra por el mismo motivo ante la Procuraduría, quedándose el expediente en el archivo como asunto total y definitivamente concluido.

No comparecen las partes.- El conciliador hará efectivos los apercibimientos: multando al proveedor y remitiendo el expediente al archivo en las condiciones del supuesto anterior.

Comparecen ambas partes.- El conciliador solicitará a los comparecientes que se identifiquen y acrediten la personalidad con que se

ostentan, una vez acreditada, expondrá un resumen de la reclamación y del informe presentado (en su caso) señalando los elementos comunes y los puntos en controversia los exhortará a efecto de que lleguen a un arreglo conciliatorio.

La autoridad aprobará el convenio, cuando este cumpla con los requisitos marcados por las normas jurídicas; no sean contrarios a la moral, al derecho, ni a las buenas costumbres así como a la Ley Federal de Protección al Consumidor, en términos del artículo 110 de la misma Ley que a la letra dice: *Los convenios aprobados y los laudos emitidos por la Procuraduría tienen fuerza de cosa juzgada y traen aparejada ejecución lo que podrá promover ante los tribunales competentes en la vía de apremio o en juicio ejecutivo, a elección del interesado.*

De este párrafo se entiende que la parte afectada no deberá promover un nuevo juicio con la finalidad de ver satisfecha su protección inicial, sino únicamente deberá elegir la vía por la cual solicitará el cumplimiento del convenio, como lo establece el precepto legal invocado, pudiendo ser la vía de apremio o el juicio ejecutivo. El artículo en referencia continúa diciendo que *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 en la Ley.* Cabe señalar que aún cuando no medie reclamación, la Procuraduría Federal del Consumidor estará facultada para aprobar los convenios propuestos por el consumidor y el proveedor, previa ratificación.

La culminación positiva de la etapa conciliatoria se puede presentar cuando las partes celebran convenio, ya sea, de cumplimiento total en fecha futura o en forma tracto sucesiva, también, por la satisfacción inmediata a la reclamación. Otra forma de agotarse la conciliación es cuando la reclamación es presentada fuera de tiempo por el quejoso y la parte proveedora hace valer sus excepciones solicitando a la Procuraduría Federal de Protección al

Consumidor deje de conocer del asunto, por falta de competencia y el expediente sea turnado al archivo general como asunto concluido, en cumplimiento de lo establecido en el Artículo 105 de la Ley de la materia.

1.5 Procedimiento en caso de no llegar a la conciliación

Puede ser que agotado el procedimiento y no obstante el esfuerzo del conciliador, las partes no logren dirimir su controversia, debido a que la pretensión del quejoso sea excesiva y la parte proveedora no esté en disposición de satisfacer la reclamación presentada en su contra, o simplemente el proveedor se niega a conciliar, entonces, el conciliador exhortará a las partes para que designen árbitro a la Procuraduría Federal del Consumidor o algún otro árbitro oficialmente reconocido o designado por las partes para solucionar el conflicto conforme lo establece el artículo 116 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

En el Capítulo XIII, Sección Tercera de la Ley Federal de Protección al Consumidor, publicada el 24 de diciembre de 1992, se contempla el procedimiento arbitral. El juicio arbitral en términos generales, se puede entender, como el procedimiento mediante el cual las partes en conflicto determinan someter a un tercero denominado árbitro, para que lo resuelva conforme a derecho. La Ley señala en sus artículos 116, 117, 118, 119, 120, 121 y 122 que el arbitraje puede ser a elección de las partes en amigable composición o en estricto derecho. En ambos casos, se debe de señalar con precisión los puntos esenciales de la controversia. En el arbitraje en amigable composición debe constar lo siguiente:

- La identificación y la acreditación de la personalidad de las partes.
- Los puntos esenciales de la controversia.
- Que el árbitro es en amigable composición.
- El árbitro tiene facultad de resolver en conciencia y buena fe guardada sin sujetarse a reglas legales.

Para el desarrollo del juicio arbitral, se debe fijar el negocio arbitral, la presentación de la demanda y en su caso la contestación; pruebas; la admisión y desahogo de las pruebas que así lo requieran; y una vez cumplidos estos trámites se emita el laudo o sentencia arbitral. Una vez emitido el laudo arbitral, debe de cumplimentarse o iniciar su cumplimiento dentro de los quince días siguientes a la fecha de su notificación. Las partes pueden, antes de dictarse el laudo, celebrar convenio y dirimir su controversia sin que medie obstáculo alguno. En caso de no darse cumplimiento voluntario al laudo arbitral emitido por la Procuraduría Federal del Consumidor, por tener fuerza de cosa juzgada y traer aparejada ejecución a elección del interesado puede promover su incumplimiento ante los tribunales competentes en la vía de apremio o en juicio ejecutivo. Aclarando que estos trámites no le corresponden al árbitro. En este procedimiento se pueden imponer sanciones hasta por 2,500 veces el salario mínimo general vigente, y en casos particularmente graves, clausura hasta por 15 días, previo agotamiento del procedimiento previsto en la Ley Federal de Protección al Consumidor.

En el caso de no haber consenso de las partes para someterse al arbitraje ante la Procuraduría Federal del Consumidor, no obstante que el conciliador actuante les señaló las ventajas que esto atraería, se dejarán a salvo los derechos de ambas partes para que los hagan valer por la vía y forma que mejor convenga a sus intereses, esto es, demandar a la contra parte ante el órgano jurisdiccional correspondiente, ya sea en vía civil, mercantil, o penal, denunciando los hechos como constitutivos del delito. Si al analizar el motivo de la reclamación la autoridad se percata de la existencia de una posible violación a los preceptos contenidos en la Ley Federal de Protección al Consumidor; el conciliador turnará el expediente para que se de inicio al Procedimiento por Infracciones a la Ley, otorgándole a la parte proveedora 10 días para que rinda pruebas y manifieste por escrito lo que a su derecho convenga, tratando de desvirtuar la queja del consumidor, mismos que contarán a partir de la fecha de notificación. Concluido el desahogo de las pruebas, la Procuraduría Federal del Consumidor otorgará al presunto infractor

2 días hábiles para que presente sus alegatos. Pasando ese período de 12 días y después de analizar el asunto la Procuraduría Federal del Consumidor estará en condiciones de emitir una resolución administrativa, o sea el documento jurídico mediante el cual se le aplicará una sanción.

Recursos y sanciones

El recurso es un derecho de instancia del particular, esto es un instrumento, previsto por la Ley que tiene como finalidad verificar la legalidad de los actos que emite la autoridad administrativa y que el particular considera contrarios a derecho. Consecuentemente la impugnación se dirige a obtener una nueva revisión con el objeto de que el mismo órgano emisor u otro superior lo revoque o modifique de encontrarse la ilegalidad del acto, o por lo contrario, lo confirmen.

El objeto fundamental del recurso administrativo es controlar a la autoridad para que esta se ajuste a las disposiciones contenidas en la ley en comento. Es un Instrumento de impartición de justicia administrativa, porque garantiza el derecho de audiencia del gobernado y controla la legalidad de los actos administrativos. La incorporación del recurso administrativo dentro del orden jurídico positivo tiene las siguientes ventajas:

- Permitir a la autoridad emisora revisar sus actos antes de que sea sometido al conocimiento de un órgano jurisdiccional.
- En la sustanciación del mismo, la autoridad administrativa puede detectar las lagunas o vicios de técnica legislativa de la Ley respectiva, que quizás no convenga que se exhiban a un tribunal.
- Se hace una depuración de los asuntos y se evita un recargo en las labores de los tribunales.
- Si la razón le asiste al recurrente, será más expedita la gestión administrativa que un proceso ante órganos jurisdiccionales.

Atendiendo a las sanciones, se puede decir que relacionado a los procedimientos que siguen ante la Procuraduría Federal del Consumidor, las sanciones tienen como finalidad primordial castigar las infracciones en las que incurren los proveedores de bienes y servicios, en relación con los deberes que les impone la Ley. Ya no se busca un cumplimiento coactivo, sino sancionar la infracción administrativa que se ha cometido. El tipo de medidas sancionadoras en el ámbito administrativo, de acuerdo a la Ley, son básicamente tres: la multa, la clausura y el arresto administrativo, entendiéndose como multa la sanción pecuniaria que consiste en la imposición del deber de pagar una suma determinada de dinero normalmente calculada en equivalente de ciertos días de salarios mínimos.

La Ley Federal de Protección al Consumidor, prevé tres niveles de sanciones económicas: de 1 a 800, de 1 a 1,500 y de 1 a 2,000 veces el salario mínimo vigente general para el Distrito Federal, aplicables, según el mandato legal violado, debiéndose girar aviso a la oficina recaudadora correspondiente a la Tesorería de la localidad y, en caso de reincidencia, la sanción podrá ser hasta por el doble de las medidas mencionadas, cuando el mismo infractor incurra dos o más veces en la violación del mismo ordenamiento legal, en el término de un año en el cual se contará a partir del día en que se cometió la primera infracción según lo establecen los artículos 126,127,128,129 y 130 de la misma Ley.

La clausura es más severa que la multa, ya que además del cierre de las oficinas, y en algunos casos de los propios establecimientos, también produce efectos de tipo pecuniario al impedirle percibir ingresos con motivo de sus actividades durante un tiempo determinado. La Ley en su artículo 128, aclara que la clausura se aplicará en casos particularmente graves, hasta por quince días y que al igual que las sanciones económicas podrá ser hasta por el doble de la medida.

Al arresto administrativo se le conoce como privación de la libertad y se aplica en casos especialmente graves, como el ocultamiento o el

encarecimiento de artículos de primera necesidad. Cuando se recurre al mecanismo legal antes mencionado únicamente como sanción, la Ley exige que la autoridad tome en cuenta las actas levantadas por la Procuraduría Federal del Consumidor o condición económica del infractor, entre otros. Pero cuando se empleó la multa o el auxilio de la fuerza pública como medio de apremio, no son exigibles estos requisitos, ya que si en la sanción se procura ser proporcional a la infracción y a la conducta del proveedor, en el medio de apremio no hay razón para que exista esa proporcionalidad; simplemente se dicta para lograr el cumplimiento forzoso de la orden emitida por la Profeco. Para la imposición de las sanciones, deberá de tomarse en cuenta la condición económica de la infracción si es reincidencia; la gravedad de la violación y el perjuicio ocasionado al consumidor y a la sociedad en general. La Ley establece en su artículo 134, que la autoridad que haya impuesto la sanción podrá reducirla, condonarla o conmutarla a solicitud del interesado sin que esta petición constituya un recurso.

1.6 Conclusión del Procedimiento Conciliatorio

En el presente apartado se analizan algunos tipos de conclusión del Procedimiento Conciliatorio en la Procuraduría Federal del Consumidor.

Convenio. Los Códigos Civiles de 1870 y 1884 en sus correspondientes artículos establecían que el contrato es un convenio por el que dos o más personas, transfieren algún derecho o se sujetan a una obligación. Lo que coincide en esencia con el Código de Napoleón, en el que en su artículo 1101 dispone que el contrato es un convenio por el que una o varias personas, se obligan hacia una o varias otras, a hacer o no hacer una cosa. El artículo 1792 del Código Civil vigente para el Distrito Federal en materia de fuero común y para toda la República en materia de fuero Federal define al convenio como: *El acuerdo de dos o más personas para crear, transferir modificar o extinguir obligaciones.*

Sin embargo, en materia federal del consumidor suele suceder, en la audiencia de conciliación que la parte proveedora acepte la reclamación del consumidor, pero en ese acto no puede dar cumplimiento a la misma y entonces se celebra un convenio entre las partes con el objeto de darle un plazo determinado para que cumpla con la obligación que había contraído, con lo cual no se modifican o se crean, transfieren o extinguen las obligaciones, solamente se pacta la conservación de derechos y obligaciones. El maestro Gutiérrez y González señala que:

“A través de un convenio se puede pactar la conservación de derechos y obligaciones, y esa conducta no se puede asimilar a ninguna de las otras cuatro establecidas por la norma”.⁹

Ahora bien conforme a la disposición relativa a que los convenios podrán hacerse efectivos mediante las medidas de apremio contempladas por la ley de la materia, el conciliador, al celebrarse el convenio entre ambas partes señala la fecha para el cumplimiento del mismo, apercibiéndosele a la parte proveedora con la imposición de una medida de apremio con fundamento en el artículo 25 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, lo cual es improcedente de conformidad con la siguiente resolución del Tribunal Fiscal de la Federación que también hace referencia a un artículo abrogado pero que su esencia se encuentra contemplada en artículo 112 de la vigente Ley.

“Procuraduría Federal del Consumidor, improcedencia de las multas impuestas por incumplimiento de los convenios ante ella celebrados. En los términos del artículo 59 fracción VIII inciso e) de la Ley Federal de Protección al Consumidor, no es función de la citada autoridad exigir el cumplimiento de tales convenios por lo que en caso de incumplimiento de estos es improcedente la aplicación de las multas de apremio a que se refiere el artículo 66 de la ley de la materia. Revisión 1039/77. Juicio 7502/77. Resolución de la H. Sala Superior del Tribunal Fiscal de la Federación de fecha 31 de

⁹ GUTIÉRREZ Y GONZÁLEZ, Ernesto. Derecho de las obligaciones. México, Ed. José Ma. Cajica, 1974, p.17

enero de 1979, 6 votos a favor y uno en contra. Ponente: Lic. Edmundo Placencia Gutiérrez”.¹⁰

Allanamiento. El allanamiento es otra figura jurídica que pone fin al procedimiento conciliatorio. Para Gómez Lara, “**el allanamiento es una conducta procesal que implica el reconocimiento por el demandado o por quien resiste en el proceso a las pretensiones de quien acciona**”.¹¹ Por su parte, Eduardo Pallares define el allanamiento como:

“El acto procesal mediante el cual el demandado reconoce expresamente la procedencia de la acción intentada en su contra. Es un acto de disposición de los derechos litigiosos materia del juicio, por lo que únicamente pueden realizarlo con eficacia jurídica quienes están facultados para poder disponer de ellos. Implica una confesión de los hechos en que se funda la demanda, pero es algo más que una confesión por que esta solo concierne a los hechos y aquella abarca los fundamentos de derecho invocados por el demandante”.¹²

De lo anterior se desprende que el allanamiento es el reconocimiento expreso por parte del proveedor, de la reclamación interpuesta en su contra por el consumidor. Esta figura jurídica puede presentarse en cualquier momento, desde que se le notifica al proveedor la reclamación y hasta antes de que se dejen a salvo los derechos del consumidor para que los haga valer en otra vía.

Desistimiento. Para el maestro Eduardo Pallares “**el desistimiento consiste en apartarse del ejercicio de un derecho o facultad procesales, ya iniciado**”.¹³ Sin embargo, desistimiento para Rafael De Pina es el ejercicio de la facultad reconocida legalmente a una persona para hacer dejación, por propia voluntad, de un derecho, pretensión, cosa o ventaja. Acto jurídico que pone fin al ejercicio de un derecho o a una actuación jurídica cualquiera. Se pueden

¹⁰ Revista del Tribunal Fiscal de la Federación, Números 1 – 6 Agosto de 1997, México, p. 411

¹¹ GÓMEZ Lara, Cipriano. Teoría general del proceso. México, Ed. UNAM, 1982, p. 37

¹² PALLARES, Op. Cit. p. 79

¹³ Ibid, p. 235

conocer tres tipos de desistimiento: Desistimiento de la demanda; Desistimiento de la instancia y Desistimiento de la acción.

“En el primero se tiene en realidad a una actitud del actor por la que retira el escrito de demanda antes de que ésta haya sido notificada al demandado. En este caso la relación procesal aún no ha surgido. El desistimiento de la instancia implicaría, por el contrario que ya el demandado hubiere sido llamado al juicio y entonces, se requerirá su consentimiento expreso para que surta efectos el desistimiento del actor. Finalmente en el llamado desistimiento de la acción lo que en realidad se tiene es una renuncia del derecho o de la pretensión, caso en el cual este desistimiento prospera aún sin el consentimiento del demandado”.¹⁴

En la Procuraduría Federal del Consumidor no se contempla a la anterior clasificación, sino simplemente se maneja un formato que es formado por la parte consumidora, que señala que en virtud de que se ha llegado a un arreglo satisfactorio con el proveedor, materia de la queja citada al rubro, el consumidor se da por desistido en dicha causa, solicitando se archive como asunto totalmente concluido, sin reservarse ninguna acción en contra del mencionado proveedor.

Caducidad. La caducidad la define Rafael de Pina como **“la extinción de un derecho, facultad, instancia, o recurso”**.¹⁵ Sin embargo, para Eduardo Pallares: **“La caducidad es la extinción de la instancia judicial por que las dos partes abandonen el ejercicio de la acción procesal. El abandono se manifiesta en que ninguna de ellas hace en el proceso las promociones necesarias para que éste llegue a su fin”**.¹⁶ Por su parte, el maestro Gutiérrez y González señala que la caducidad es: **“La sanción que se pacta, o se impone por la ley a la persona dentro de un plazo convencional o legal, no realiza voluntaria y**

¹⁴ GÓMEZ Lara, Op. Cit. p. 35

¹⁵ DE PINA, Rafael. Op. Cit. p. 138

¹⁶ PALLARES, Eduardo. Op. Cit. p. 119

conscientemente la conducta positiva para hacer que nazca o para que se mantenga vivo, un derecho sustantivo o procesal, según sea el caso”.¹⁷

Asimismo, el artículo 373 del Código Federal de Procedimientos Civiles establece que el proceso caduca en los siguientes casos:

- I. Por convenio o transacción de las partes, y por cualquier otra causa que haga desaparecer substancialmente la materia del litigio;
- II. Por desistimiento de la prosecución del juicio, aceptado por la parte demandada. No es necesaria la aceptación, cuando el desistimiento se verifica antes de que se corra traslado de la demanda.
- III. Por cumplimiento voluntario de la reclamación antes de la sentencia, y
- IV. Fuera de los casos previstos en los dos artículos precedentes, cuando cualquiera que sea el estado de procedimiento, no se haya efectuado ningún acto procesal ni promoción durante un término mayor de un año, así sea con el solo 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 de revisión forzosa. Caducado el principal, caducan los incidentes. La caducidad de los incidentes solo produce la del principal, cuando hayan suspendido el procedimiento en éste.

Sin embargo, se puede considerar que las tres primeras fracciones del artículo 373 del Código Federal del Procedimientos Civiles supletorio para la Ley Federal de Protección al consumidor, equiparan la caducidad con los tipo de conclusión del procedimiento, como son:

- I. Por convenio o transacción de las partes.
- II. Por desistimiento y
- III. Por allanamiento. Por lo que en materia de federal del consumidor solo entenderemos a la caducidad como la sanción que impone la Procuraduría Federal del Consumidor a las partes cuando ninguna de ella haya efectuado ningún acto procesal ni presentado promoción alguna, durante un término mayor de un año, de

¹⁷ GUTIÉRREZ Y GONZÁLEZ. Op. Cit. p. 857

conformidad con la fracción IV del artículo 373 del Código Federal de Procedimientos Civiles, de aplicación supletoria a la Ley Federal de Protección al Consumidor.

La declaración de caducidad en el procedimiento conciliatorio trae como consecuencia la conclusión del mismo, lo que puede suceder por ejemplo, cuando el proveedor cambia de domicilio y no es localizado por ninguna autoridad y el consumidor se compromete a proporcionar el actual domicilio, para que su proveedor sea notificado y acuda a las audiencias de conciliación, pero el consumidor no presenta promoción alguna en el término de un año, contado a partir de la fecha en que se comprometió a ello, que fue el último acto que realizó en la Procuraduría Federal del Consumidor.

Preclusión. El maestro De Pina define a la preclusión como: **“La clausura de cada uno de los períodos en que puede dividirse un proceso. Acción o efecto característico de esta clausura. Imposibilidad de realizar un acto procesal fuera del período o estadio en que deba llevarse a efecto según la ley que lo regule”**.¹⁸ Ahora, Eduardo Pallares explica: **“La situación procesal que se produce cuando alguna de las partes no haya ejercitado oportunamente y en la forma legal, alguna facultad o algún derecho procesal o cumplido alguna obligación de la misma naturaleza”**.¹⁹

Litispendencia. En este sentido, Eduardo Pallares señala que la litispendencia se ha definido por los autores clásicos como: **“El estado del litigio que se haya pendiente de resolución ante un Tribunal, o lo que es igual, el estado del juicio del que ya conocen los Tribunales y no ha sido resuelto por sentencia ejecutor. La litispendencia da lugar, por un lado, a la excepción que lleva su nombre y por otro, a la acumulación”**.²⁰ Finalmente, el maestro Eduardo Pallares explica que la litispendencia es dilatoria por su propia naturaleza, ya que da lugar a un artículo de previo y especial pronunciamiento en los juicios ordinarios. No así en los sumarios que ha de resolverse en definitiva y para que proceda, los dos juicios deben de ser idénticos, esto es, han de ser las mismas personas, las mismas cosas.

¹⁸ DE PINA, Rafael, Op. Cit. p. 414

¹⁹ PALLARES, Eduardo. Op. Cit. p. 611

A lo largo de este capítulo, se analizó en primera instancia lo referente al concepto y generalidades de la protección al consumidor; posteriormente se destacó la situación en algunos países y más adelante, se expusieron los elementos inherentes a la conciliación así como sus clases y la trascendencia del procedimiento conciliatorio. De esta manera, el siguiente está destinado a conocer una semblanza de la Procuraduría Federal del Consumidor.

²⁰ Ibid.

CAPÍTULO II.

LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

2.1 Concepto de Protección al Consumidor.

Interesante es mencionar que la Ley Federal de Protección al Consumidor, publicada en el Diario Oficial de la Federación el jueves 24 de diciembre de 1992, siendo Presidente de la República, Carlos Salinas de Gortari, señala en el Capítulo I destinado a Disposiciones Generales, en su Artículo 1 que dicha ley es de orden público e interés social y de observancia en toda la República. Sus disposiciones son irrenunciables y contra su observancia no podrán alegarse costumbres, usos, prácticas o estipulaciones en contrario. Es importante mencionar la definición de Procurador, desde mi particular punto de vista, es la persona que es nombrada por el Secretario de Economía, que tiene facultad legal para llevar a cabo gestiones y diligencias legales en representando a otra. También tiene la facultad, para proponer mejoras en las aplicaciones legales de su ámbito de competencia. El objeto de esta ley es promover y proteger los derechos del consumidor y procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores. Definiendo el concepto de Consumidor lo definiría de la siguiente manera: Se entiende por consumidor al individuo que requiere satisfacer necesidades, a través de la compra u obtención de determinados productos o servicios, para lo cual debe llevar a cabo algún tipo de transacción económica. Estas operaciones pueden ser muy básicas y simples o extremadamente complejas e involucrar a consorcios de gran tamaño. Para que exista un consumidor, tiene que haber otro, un prestador que provea cualquier tipo de servicio y un producto u objeto por el cual se establece una transacción comercial.

2.2 Naturaleza Jurídica

Como se apuntó, el artículo 20 de la Ley Federal de Protección al Consumidor vigente establece que 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 rige por lo dispuesto en esta ley, los reglamentos de ésta y su estatuto, por lo que se determina a la Procuraduría Federal del Consumidor una naturaleza jurídica de organismo descentralizado que tiene las características de servicio social, con funciones de autoridad, con personalidad jurídica y patrimonio propio.

2.3 Organismo Descentralizado

Para entender mejor que es un organismo descentralizado analizaremos brevemente la integración de la Administración Pública. Así, de acuerdo al artículo 49 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos señala:

Artículo 49. El supremo poder de la Federación se divide, para su ejercicio, en Legislativo, Ejecutivo y Judicial. No podrán reunirse dos o más de estos Poderes en una sola persona o corporación, ni depositarse el Legislativo en un individuo, salvo el caso de facultades extraordinarias al Ejecutivo de la Unión conforme a lo dispuesto en el artículo 29. En ningún otro caso. Salvo lo dispuesto en el segundo párrafo del artículo 131, se otorgarán facultades extraordinarias para legislar.

Sin embargo sólo se analiza la función administrativa que es la que corresponde al tema a estudiar, que tiene su propia estructura, con características particulares.

El artículo 90 Constitucional dispone que la Administración Pública Federal será descentralizada y paraestatal conforme a la Ley Orgánica que expida el Congreso, que distribuirá los negocios del orden administrativo de la Federación que estarán a cargo de las Secretarías de Estado y Departamentos Administrativos y definirá las bases generales de creación de las entidades paraestatales y la intervención del Ejecutivo Federal en su operación. Las leyes determinarán las relaciones entre las entidades paraestatales y el Ejecutivo Federal, ó entre éstas y las Secretarías de Estado y Departamentos Administrativos. Así, según Miguel Acosta Romero:

“La centralización es la forma de organización administrativa en la cual, las unidades y órganos de la Administración Pública, se ordenan y acomodan articulándose bajo un orden jerárquico a partir del Presidente de la República, con el objeto de unificar las decisiones, el mando, la acción y la ejecución”.²¹

De conformidad con los artículos 1º segundo párrafo, 2, segundo párrafo, 17,21 y 26 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, el poder ejecutivo contará con las siguientes dependencias de la Administración Pública Federal Centralizada:

- 1.- Presidencia de la República.
- 2.- Secretarías de Estado:
 - Secretaría de Gobernación.
 - Secretaría de Relaciones Exteriores
 - Secretaría de la Defensa Nacional.
 - Secretaría de Marina
 - Secretaría de Hacienda y Crédito Público
 - Secretaría de Desarrollo Social.
 - Secretaría del Medio Ambiente, Recursos Naturales.
 - Secretaría de Energía.
 - Secretaría de Economía.

²¹ACOSTA ROMERO Miguel. Teoría general del Derecho Administrativo. México, Ed. Porrúa, 1995, p. 70

Secretaría de Agricultura, Ganadería de Desarrollo Rural Pesca y Alimentación

Secretaría de Comunicaciones y Transportes.

Secretaría de Educación Pública.

Secretaría de Salud.

Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

Secretaría de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano.

Secretaría del Turismo.

3.- Órganos Administrativos Desconcentrados.

4.- Consejería Jurídica del Ejecutivo Federal.

Asimismo la Administración Pública Paraestatal de conformidad con el artículo 1º tercer párrafo, 3,45,46 y 47 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal se encuentra integrada por:

- 1.- Organismos Descentralizados.
- 2.- Empresas de participación estatal:
 - a) Sociedades Mercantiles.
 - b) Sociedades Nacionales de Crédito
 - c) Organismos Auxiliares Nacionales de Crédito.
 - d) Instituciones Nacionales de Seguros y Fianzas.
 - e) Sociedades Civiles.
 - f) Asociaciones Civiles.
- 3.- Fideicomisos.

Una vez ubicados los organismos descentralizados dentro de la Administración Pública Federal, tenemos que la Procuraduría Federal del Consumidor es un organismo descentralizado de la Administración Pública Federal. La definición que se tiene de Organismos Descentralizados según Andrés Serra Rojas es que:

“Son creados por el estado para realizar fines específicos, sin desligarse de la orientación gubernamental, ni de la unidad financiera del mismo; se procura asegurar su autonomía orgánica y

financiera, dándole los elementos necesarios para su desenvolvimiento y los controles para mantener su unidad y la eficacia de su desarrollo, sobre la base de la constitución de un patrimonio con bienes de la Federación para la prestación de un servicio público o la realización de otros fines de interés general”.²²

Así mismo, Gabino Fraga cita:

“La descentralización administrativa ha obedecido, en unos casos, a la necesidad de dar satisfacción a las ideas democráticas y a la conveniencia de dar mayor eficacia a la gestión de intereses locales, para lo cual el Estado constituye autoridades administrativas cuyos tutelares son los mismos individuos cuyos intereses se van a ver comprometidos con la acción de dichas autoridades. En otros casos la naturaleza técnica de los actos que tiene que realizar la Administración se descarga de alguna de sus labores, encomendando facultades de consulta, de decisión o de ejecución a ciertos organismos constituidos por elementos particulares que no forman parte de la misma administración”.²³

El artículo 45 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, dispone que son organismos descentralizados las entidades creadas por la ley o decreto del Congreso de la Unión o por decreto del Ejecutivo Federal, con personalidad jurídica y patrimonio propio, cualquiera que sea la estructura legal que adopten. Para Acosta Romero la concepción original de la creación de estos organismos, se funda en:

“La necesidad práctica de atender un servicio público, con personal técnico especializado, con independencia presupuestaria, que diera flexibilidad a las necesidades económicas del servicio y libre de los factores y problemas que impone la burocracia centralizada”.²⁴

²² SERRA ROJAS Andrés. Derecho Administrativo, México. Ed Porrúa, 1972, p. 595

²³ FRAGA Gabino. Derecho Administrativo, México, Ed. Porrúa, 1994, p. 202

²⁴ ACOSTA, Ob. Cit. p. 213

Por lo que, para que un organismo descentralizado exista, se requiere de:

- ✓ Personalidad Jurídica, que le es otorgada por una ley del Congreso de la Unión o bien por un decreto del ejecutivo federal.
- ✓ Un patrimonio que esté constituido total o parcialmente por aportaciones del gobierno federal.
- ✓ Tener un objeto específico determinado de servicio público o bien social.

Cabe señalar que la Ley Federal de Protección al Consumidor tiene personalidad jurídica, ya que fue expedida por una Ley del Congreso de la Unión, estableciéndose con patrimonio propio y cuenta con recursos que directamente le asigna el Presupuesto de Egresos de la Federación como se establece en los artículos 20 y 23 de la Ley Federal de Protección al Consumidor. También al asumir la representación de los consumidores, propiciar la equidad, seguridad jurídica entre proveedores y consumidores realiza una función de servicio social, cumpliendo con los requisitos necesarios para ser un organismo descentralizado.

2.4 Servicio Social y Funciones de Autoridad

La Procuraduría Federal del Consumidor tiene un objeto social muy importante ya que protege los derechos e intereses de los consumidores, constituyéndose como un organismo social, porque beneficia a la colectividad en general, cuando representa y asesora a los consumidores ya sea ante autoridades administrativas, jurisdiccionales, personas físicas y morales entre algunos que contempla la Ley de la materia en su artículo 24.

Por lo que corresponde a las funciones de autoridad, la Procuraduría Federal del Consumidor tiene como característica de su naturaleza jurídica las propias funciones de autoridad administrativa toda vez que dentro de las facultades tiene la de sancionar. El maestro Ignacio Burgoa en su concepto de autoridad señala que:

”La palabra autoridad equivale a poder, potestad o actividad que es susceptible de imponerse a algo, y referida al Estado, como organización jurídica y política de la sociedad humana implica el poder con que ésta investida, superior a todos los que en el existan y puedan existir, y que se despliega imperativamente en tal forma, que a nada ni a nadie les es dable desobedecerlo, en una palabra es el poder de imperio emanado de la soberanía cuyo titulo real es el pueblo. El concepto de autoridad pues en atención a este primer sentido, constituye uno de los elementos que integran la naturaleza del Estado, garante de la eficacia y observancia del poder jurídico”.²⁵

Como se desprende de este concepto, se entiende que las facultades de una autoridad implica un poder superior con imperio sobre todos aquellos sujetos a ella, toda vez que puede decidir y ejecutar imperativamente. Ante esto, el maestro Gabino Fraga explica que cuando las facultades otorgadas a un órgano implican el poder de decisión y ejecución, es decir la autorización para realizar actos de naturaleza jurídica, que afectan la esfera de los particulares y la de imponer a estos sus determinaciones, se tiene el concepto de autoridad.

De lo anterior, se desprende que la Procuraduría Federal del Consumidor, es una autoridad, ya que tiene la facultad de decisión y la facultad de ejecución; la facultad de decisión en cuanto a la imposición de multas, auxilio de la fuerza pública y también la facultad de ejecución. Las facultades con que cuenta la Procuraduría Federal del Consumidor tienen su fundamento en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en su artículo 123 apartado A, fracción XXXI, que se refiere a la competencia para administrar directa o descentralizadamente al gobierno federal. También en el artículo 73 del mismo ordenamiento se encuentra que se le otorga al Congreso la facultad para legislar sobre comercio y las facultades implícitas, de ahí que se le otorguen a

²⁵ BURGOA Ignacio. El juicio de amparo. México, Ed. Porrúa, 1989, p. 137

la Procuraduría Federal del Consumidor las facultades para decidir, dictaminar y ejecutar las resoluciones que emita.

2.5 Personalidad Jurídica y Patrimonio Propio

La Procuraduría Federal del Consumidor como organismo descentralizado tiene personalidad jurídica, toda vez que se crea mediante un acto legislativo la Ley Federal de Protección al Consumidor y dentro de ésta la Procuraduría Federal del Consumidor. De acuerdo con el artículo 24 de la Ley Federal de Protección al Consumidor las atribuciones que le son conferidas a la Procuraduría Federal del Consumidor la facultan para hacer cumplir su propio ordenamiento y aplicar las sanciones que se establecen en la Ley de la materia, así como los actos administrativos que la misma ordena para su debido funcionamiento. Además, en el artículo 23 de la Ley Federal de Protección al Consumidor se establece como está integrado el patrimonio de ésta Institución, que por ser un organismo descentralizado de la administración pública, cuenta con patrimonio propio para cumplir con su objeto, siendo el conjunto de bienes y derechos.

Artículo 23 Ley Federal de Protección al Consumidor

“El patrimonio de la Procuraduría estará integrado por:

- I. Los bienes con que cuenta;
- II. Los recursos que directamente le asigne el presupuesto de egresos de la Federación
- III. Los recursos que le aporten las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, Estatal y Municipal.
- IV. Los ingresos que perciba por los servicios que proporcione en los términos que señale la ley de la materia; y
- V. Los demás bienes que adquiera por cualquier otro título legal”.

El patrimonio de la Procuraduría Federal del Consumidor originalmente pertenece al patrimonio del Estado y su manejo y aplicación se realiza de acuerdo con los fines de dicha Institución.

2.6 Atribuciones

Las atribuciones de la Procuraduría Federal del Consumidor están contenidas en el artículo 24 de la Ley Federal de Protección al Consumidor destacando los primordiales desde mi punto de vista son:

- I. Promover y proteger los derechos del consumidor, así como aplicar las medidas necesarias para propiciar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores siendo ésta la principal atribución de la cual se derivan las siguientes.
- II. Procurar y representar los intereses de los consumidores, mediante el ejercicio de las acciones, recursos, tramites o gestiones que procedan;
- III. Representar individualmente o en grupo a los consumidores ante autoridades jurisdiccionales y administrativas, y ante los proveedores. Los abogados de la Procuraduría proporcionan asesoría a los consumidores.
- IV. Recopilar, elaborar, procesar y divulgar información objetiva para facilitar al consumidor un mejor conocimiento de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado. La Procuraduría para este propósito implementa programas de información al consumidor en módulos donde se informan los lugares que tienen los precios más bajos de determinados productos, también utiliza programas de televisión de tecnología domestica, tiene una revista mensual entre otros.

Una vez que se ha plasmado la semblanza de la Procuraduría Federal del Consumidor, se considera relevante dar a conocer algunos rasgos inherentes a la protección al consumidor en el derecho comparado.

2.7 El futuro de la protección al consumidor

De acuerdo con la opinión del Instituto Nacional de Consumo en España, el papel de las administraciones y de las organizaciones de consumidores en la protección del consumidor es el siguiente:²⁶

- El futuro se observa con desconfianza hacia las empresas. Ello plantea un elevado nivel de exigencia a las Procuradurías para que incrementen sus controles sobre la calidad de los productos y se incrementen las campañas informativas.
- Las organizaciones de consumidores se consideran un instrumento válido para la defensa de los intereses de los consumidores, aunque hoy por hoy no del todo útiles, a pesar de ello una mayoría de los consumidores acudirán a éstas en caso de necesidad.
- Se espera un papel más activo de las organizaciones de defensa de los consumidores como garante del cumplimiento de las normas de calidad, seguridad e higiene de los productos.

Por su parte, Zárate señala que sin duda alguna, los países más importantes del mundo, los bloques regionales y organismos internacionales deben abocarse al estudio e implementación de políticas relativas al comercio por medio de nuevas tecnologías. Entonces, hay que tomar en cuenta que:

“La significación que tiene el comercio electrónico, vinculado al tema de la protección del consumidor, parte de la premisa de que existe una nueva economía impulsada por el comercio electrónico”.²⁷

Por lo que La Unión Europea ha propuesto un documento en donde invita a:

²⁶ Las tendencias del consumo y del consumidor del Siglo XXI. Ministerio de Sanidad y Consumo/Instituto Nacional del Consumo. Madrid, España, 2000. p. 14

²⁷ Zárate, Hilda. Impacto del comercio electrónico y sus distintas repercusiones. Universidad Nacional del Nordeste. Revista: Comunicaciones Científicas y Tecnológicas, 2004.

- establecer principios para regular el comercio electrónico
- garantizar el acceso al mercado mundial a través de una infraestructura, tecnología y servicios
- crear un marco regulador favorable y fomento de un entorno empresarial favorable, recomendando “ no regular por regular”
- Abrir las posibilidades para nuevas actividades empresariales, e
- Intensificar el diálogo a nivel mundial para compatibilizar el comercio electrónico, entre otras cuestiones.

Por su parte, la Organización Mundial del Comercio ha advertido sobre los problemas legales que surgen del comercio electrónico, a saber:

- Marco legal y regulatorio de las transacciones vía internet
- Seguridad y privacidad
- Impuestos
- Acceso a internet
- Acceso a los mercados
- Compras gubernamentales
- Propiedad Intelectual
- Regulación sobre contenidos, y
- Simplificación del comercio, entre otras.

Lo anterior -indica Zárate-, es debido a los distintos problemas que plantea el comercio electrónico, pues se estima que entre 60,000 a 70,000 nuevos usuarios por día se unen a Internet; por cada minuto se conectan 1,2 servidores en el mundo; más del 60% de las compañías del mundo poseen acceso a Internet y más del 46% de las empresas con acceso ya están haciendo negocios electrónicos.

Dado lo anterior, se puede decir que el comercio electrónico se mueve dentro del ciberespacio, que constituye un nuevo mundo intangible y sin rostro visible. Por tanto, dentro de este ámbito, a los gobiernos les cabe el rol de brindar ese

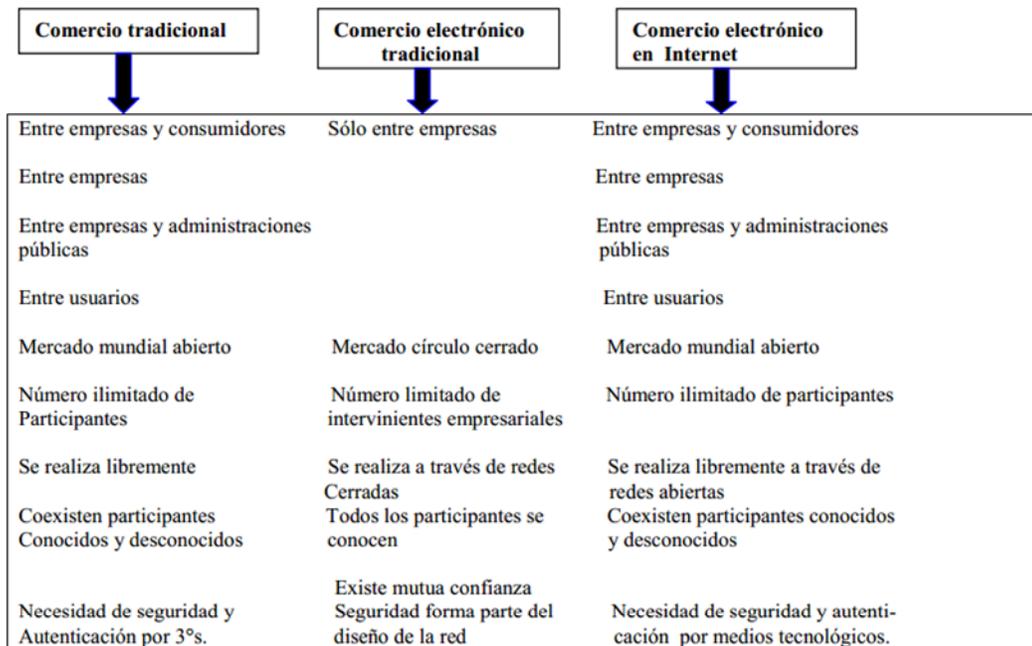
marco jurídico que provea las condiciones de certeza, previsibilidad y claridad necesarias respecto de los derechos y obligaciones de las partes que llevan a cabo sus contrataciones en forma electrónica, debiendo contemplarse también en la legislación las normas para proteger adecuadamente a los consumidores.

Así, la aparición del comercio electrónico obliga a un replanteo de las cuestiones del comercio tradicional, surgiendo nuevos problemas, e incluso agudizando los ya existentes, desde la validez legal de las transacciones y contratos sin papel, la necesidad de acuerdos internacionales que armonicen las legislaciones sobre comercio, el contralor de las transacciones internacionales, incluido el cobro de impuestos, la protección de los derechos de los consumidores, en lo que se refiere a publicidad engañosa o no deseada, fraude, contenidos ilegales y uso abusivo de datos personales, hasta otros provocados por la dificultad de encontrar información en Internet, comparación de ofertas y evaluar la fiabilidad del vendedor y del comprador en una relación electrónica, la falta de seguridad de las transacciones y medios de pagos.

Además, hay que considerar que el comercio electrónico importa un nuevo paradigma en la negociación y en los sistemas de contrataciones, significando al mismo tiempo un cambio cultural. Todos los servicios y prestaciones que ofrecen las tecnologías han transformado los hábitos y la forma de vida de las personas, surgiendo nuevos horizontes para el conocimiento y la comunicación humana.

Entonces, el futuro de la protección al consumidor, invariablemente está interrelacionado con un consumidor inmerso en las tecnologías de la información, motivo por el cual, toda normatividad y mejoras para la protección del consumidor debe considerar la nueva manera de hacer negocios, como lo muestra el cuadro siguiente:²⁸

²⁸ Ibid, p. 3



En síntesis:

“No obstante las distintas tendencias sobre la regulación o no del comercio electrónico, se hace necesario construir un marco normativo equilibrado que abarque las distintas dimensiones de nuevo fenómeno y armonice las soluciones jurídicas existentes con el establecimiento de nuevos criterios que aseguren los valores tradicionales ,como la protección de los derechos a la privacidad, a la imagen, al honor armonizando con la protección del derecho de la libre expresión de las ideas y del derecho de la información, como así también de la seguridad y defensa de las naciones e interés público, buscando un anhelado equilibrio entre ellos, cumpliendo un papel preponderante la cooperación internacional, fijando criterios y pautas comunes”.²⁹

En este capítulo se plantearon los diferentes aspectos que opera la Procuraduría Federal del Consumidor, en las diferentes áreas que conforman esta Institución, en el capítulo siguiente se exponen deferentes aspectos en el campo de la verificación operativa que desarrolla esta Procuraduría.

²⁹ Ibid, p. 4

CAPÍTULO III.

EL PROCEDIMIENTO DE SUPERVISIÓN Y VERIFICACIÓN DE LA PROFECO A LAS ESTACIONES DE SERVICIO

3.1 La Importancia de los Medios de Solución

Se considera importante señalar que en la historia de las relaciones humanas, la diferencia de opiniones, la lógica disparidad de las mentes y la tendencia del individuo a disentir ha ocasionado - y siguen haciéndolo - que el hombre esté en constante conflicto con sus semejantes desde el núcleo familiar, entre cónyuges, hijos y herederos; en el sector laboral, entre trabajadores y patrones; en el ámbito político, entre gobierno y partidos políticos; y en el sin número de relaciones jurídicas que las personas efectúan diariamente, existe siempre la posibilidad de que surja un conflicto entre los individuos que establecen dichas relaciones, lo cual, como se sabe, es connatural al hombre.

Entonces, desde la antigüedad, se han ideado diversas formas de solucionar los conflictos; desde la primitiva ley del talión hasta la implantación de tribunales estatales, pues el hombre siempre está en pugna con su vecino, con su arrendador, con su cónyuge, con su gobierno, con sus trabajadores, en suma, con los que se relaciona. De este modo, si bien es cierto que hacia fines del siglo pasado los sistemas creados para resolver las diferencias han evolucionado al grado de que la jurisdicción estatal cada vez está más preparada y tiene mayores elementos materiales para llevar a buen término su labor, también lo es que la complejidad de las relaciones humanas se hacen más evidente, que aun cuando los tribunales estatales sean expeditos para impartir justicia, las diferencias y los conflictos rebasan la capacidad de dichos tribunales y que los particulares buscan con mayor frecuencia justicia más pronta y eficaz, con la intención de disponer de otros medios - alternativos a la jurisdicción estatal - que colmen sus necesidades y solucionen de manera más civilizada sus controversias, sin tener que suspender relaciones comerciales y jurídicas valiosas.

Es importante señalar, que incluso, las constantes reformas judiciales en que destacan las transmutaciones de competencia entre tribunales confunden a la opinión pública y crean desconcierto en el foro, el cual se encuentra una vez más en la tarea de tener que descifrar y volver a estudiar la problemática de los nuevos juicios que habrá de ventilar. Además, hay que tomar en cuenta la existencia de varias figuras compositivas de controversias que se ubican en el que se puede llamar derecho procesal tradicional, así como ciertos medios de resolución que han surgido en los niveles binacional y multinacional, los cuales son testimonio del claro deseo de encontrar formas ad hoc para las necesidades de la justicia. Interesante es señalar que el maestro Eduardo Pallares establece que:

"Aún cuando el Estado tiene la obligación de impartir justicia y goza del poder necesario para hacerlo, permite a los particulares en determinados casos la autodefensa y que terminen los litigios y las diferencias sin necesidad de acudir a los tribunales para ese efecto. Se trata entonces de figuras del derecho procesal que tienen el nombre de *autodefensa* y de *autocomposición*".³⁰

Por su parte, el maestro Francesco Carnelutti ha propagado la idea conocida en la doctrina como de los *equivalentes jurisdiccionales*, donde la composición de la litis puede ocurrir en formas distintas de las del proceso civil, el cual es uno de los medios de solución de controversias semejante y por ello se emplea el término para equiparar esos medios. Así, la litis puede componerse de dos formas: por obra de las partes y por un tercero, el cual es ajeno a la función judicial.

Un punto de vista más es el que aporta el maestro Aniceto Alcalá - Zamora, el cual expresa que una nota común a todas las figuras enunciadas es que la solución del conflicto se obtiene sin la participación del juez nacional público, o con su presencia, pero sin que intervenga concretamente como funcionario

³⁰ En URIBARRI CARPINTERO, Gonzalo, *El arbitraje en México*, México, Ed. University Press, 1999, p. 2

jurisdicente; por ejemplo, en los supuestos de conciliación y de composición personal, en que se conduce como avenidor entre las partes y como homologador del acto, más no como juez de litigio.

Revisemos ahora los métodos pacíficos y contenciosos de solución de controversias.

3.2 Métodos Pacíficos y Contenciosos de Solución de Controversias

Una clasificación de los métodos de resolución de conflictos es la de adversariales o contenciosos y pacíficos o no adversariales. En los métodos contenciosos, como su nombre lo indica, existe un conflicto, una “litis”, reconocida por las partes, que ya no puede ser resuelta por ellas mismas, de ahí que requieran un proceso para dirimir sus controversias y de uno o más terceros que pueden determinar quién tiene la razón. Las características de dichos métodos son las siguientes:³¹

- “Las partes están enfrentadas y son contendientes;
- Un tercero decide por las partes;
- En dichos procesos necesariamente una parte gana y la otra pierde, la solución es de “Todo o Nada”;
- La resolución que pone fin al juicio está basada en la ley o en el precedente, no en la satisfacción de los intereses de las partes.”²

Mientras que los métodos pacíficos son medios para la resolución de conflictos en los que se fomenta la participación de los involucrados para que ellas mismas puedan encontrar una solución o determinar la que más les conviene. En dichos métodos se privilegia la cooperación, tolerancia, empatía y el diálogo, contando con las siguientes peculiaridades: ³²

- ✓ “Las partes actúan juntas y cooperativamente, es decir, trabajan unidas para alcanzar la solución;

³¹ ÁLVAREZ Gladys y HIGHTON, Elena. Mediación para resolver conflictos. Ed. Ad-Hoc. Buenos Aires, 1995. p. 96

- ✓ Las partes cuentan con el control del procedimiento y es su decisión la que prevalece;
- ✓ Se benefician todas las partes con la solución que ellas mismas acordaron;
- ✓ La decisión a la que arriban las partes pondrá fin a su controversia atendiendo sus propios intereses.”³

Morton Deutsch en su libro *The Resolution of Conflict: Constructive and Destructive Processes*, realiza una clasificación de los procesos de resolución de controversias diferenciándolos en constructivos y destructivos.³³

Según dicho autor, un proceso destructivo se caracteriza por el debilitamiento o la ruptura de la relación social que existía antes de la disputa, debido a la forma por la cual ésta es solucionada. En los procesos destructivos existe la posibilidad de que el conflicto se extienda o se acentúe más durante el desarrollo de la relación procesal. El conflicto se vuelve independiente de sus causas que lo originaron tomando características competitivas en las cuales cada parte busca derrotar a la otra en la disputa. La percepción, la mayoría de las veces, es que los intereses de ambas partes no pueden ser satisfechos. Por su parte, los métodos constructivos de resolución de controversias se basan en el reforzamiento o restauración de la relación preexistente al conflicto entre las partes. Los ordenamientos jurídicos más modernos están tratando de incluir dichos medios en la resolución de disputas. Estas medidas buscan, que se pueda elegir, el método adecuado que permita alcanzar de la mejor manera posible la solución de la disputa en el caso concreto, según el conflicto y sus características.

³² Idem

³³ DEUTSCH, Morton. *The resolution of conflict: Constructive and destructive process*. Ed. Yale University Press. Estados Unidos. 1973.

3.3 Métodos Autocompositivos y Heterocompositivos de Solución de Controversias

La autocomposición es una actividad privada que realizan las partes con el propósito de buscar entre sí una solución, sin tener que acudir al Estado o a un tercero para poder encontrar una fórmula de arreglo, en otras palabras, es la terminación de la controversia por voluntad de las partes.

Para Carneluti, la autocomposición “es la composición del litigio que efectúan las partes unilateral o bilateralmente, ya sea durante el desarrollo del juicio o fuera de él. Las partes son quienes arriban a una solución por su propia decisión, aunque en algunos casos puede valerse de algunos terceros pero solamente como facilitadores para que coadyuven mediante la comunicación al logro del acuerdo”.³⁴

Pero según Azar Mansur, entre las formas autocompositivas de resolución de conflictos encontramos: el desistimiento, el allanamiento, la renuncia y el reconocimiento, mientras que entre las figuras autocompositivas bilaterales están: la transacción, la mediación y la conciliación. Cabe señalar que los procesos autocompositivos no implican que el Estado no intervenga para su regulación o el trámite de los mismos, estableciendo los alcances de dichos acuerdos, pero a pesar de ello, existe la libertad de conducta para las partes que puede variar según su carácter o entorno social.

Algunos mecanismos autocompositivos son: el contrato, la mediación, la conciliación, la negociación, la transacción, la oferta, la renuncia de derechos, el arrepentimiento o desistimiento y la donación.

La heterocomposición es una solución impuesta desde afuera, es la intervención de una autoridad legítima que el Estado ha institucionalizado para darle una solución a una controversia, siguiendo el debido proceso y dando oportunidad de defensa a quienes se vean involucrados. La

³⁴ APUD Gómez Lara, Cipriano. Teoría general de proceso. Ed. Harla. México. 1990. p. 26

heterocomposición pura se da en el proceso judicial, su característica es el sometimiento de las partes a la decisión del tercero ajeno a la contienda (el juez), pues siendo el Estado el titular del monopolio de la solución de conflictos; interviene y actúa por medio de instancias, autoridades o instituciones creadas para ello, siguiendo trámites o procedimientos previamente establecidos en la regulación positiva y llegando a una decisión que pondrá fin a la disputa.

Existen algunos autores que discrepan de esta clasificación, al afirmar que la mediación y la conciliación son formas heterocompositivas de resolución de conflictos por la intervención del tercero (s) neutral (es), o que dichas figuras alternativas son en realidad formas heterocompositivas intermedias, pues aunque él o los terceros estando imposibilitados de tomar decisiones, si pueden persuadir y orientar a las partes.

Enseguida, se hacen algunos comentarios, para los que se consideran los métodos más comunes, como son la negociación, la mediación, la conciliación y del otro lado, el arbitraje.

3.3.1 Tipos de Negociación

La negociación es un legado de nuestros antepasados quienes fueron progresivamente sustituyendo los golpes por las palabras. No es un arte inexplicable, es más bien, una habilidad sustentada en técnicas, que pueden aprenderse y mejorarse. Negociar es un rasgo humano un proceso tan rutinario en nuestras vidas que realizamos todos los días y con el cual resolvemos la mayoría de nuestras necesidades y situaciones con los demás, a través del uso de habilidades en comunicación y convencimiento.

La negociación es un proceso durante el cual dos o más partes con un problema en común, mediante el empleo de técnicas diversas de comunicación, buscan obtener un resultado o solución que satisfaga de

una manera razonable y justa sus objetivos, intereses, necesidades y aspiraciones. Es el hecho de plantear ante otro, de quien se quiere obtener una conducta, un resultado, o una cosa, una serie de propuestas tendientes a que él mismo otorgue voluntariamente aquello que queremos, en razón de nuestra oferta. En nuestro país inclusive, es parte del conocimiento popular, se manifiesta en el “regateo”, esa forma para tratar de obtener un artículo al menor precio posible en un diálogo que se da entre el vendedor y el comprador buscando un punto medio que satisfaga los intereses de ambos, o en el famoso dicho popular “hablando se entiende la gente”, con el que se exhorta al uso de una constructiva comunicación y la generación de compromisos.

En la actualidad la negociación es un proceso estudiado por las Ciencias del Comportamiento Humano y ya forma parte de las políticas en la búsqueda de conseguir objetivos nobles como lo es en de la resolución pacífica de conflictos y la Educación y la Cultura de Paz. La Negociación actual, se nutre de conocimientos pertenecientes a diferentes ciencias como la psicología, la sociología, el derecho, la comunicación e incluso la economía (teoría de los Juegos) entre otras. No todas las situaciones de negociación son iguales, en ocasiones nos encontramos ante circunstancias competitivas donde unos ganan y otros pierden, donde no importa mucho el futuro de la relación entre las partes. Otras veces, ambos negociadores se necesitan mutuamente para lograr sus objetivos además se desea preservar la relación entre ambos. En determinadas circunstancias puede parecer necesario “perder” en primera instancia para ganar después, en algunos casos las partes consideran que no tiene caso negociar puesto que son más los problemas que los beneficios que se pudieran obtener de las mismas. Otro escenario podría ser cuando en la negociación sólo permite soluciones compromiso donde se reparten de forma más o menos equitativa los asuntos de interés. Es importante que el negociador sepa ante qué situación se encuentra, es conveniente que conozca sus puntos fuertes y sus puntos débiles, es decir, cuáles son las clases de negociación que debe aprender a dominar, utilizando las técnicas más adecuadas a las características de la situación

que enfrente y finalmente, es importante darse cuenta de que una negociación puede contener momentos colaborativos y momentos competitivos, según la circunstancia, el negociador debe tener una rápida capacidad de adaptación.

Ponti comenta que: **“las clases de negociación son competitiva, colaborativa, acomodativa, evitativa y la negociación compromiso”**,³⁵ mismas que se explica a continuación:

a) Negociación Competitiva

“Sea cual sea nuestra preferencia en cuanto al estilo de negociar existen circunstancias en las que es conveniente competir, en la que una conducta agresiva es más adecuada. Por ejemplo:

- Cuando se trata de negociaciones que se realizarán por única vez y en las que el futuro de la relación no tiene importancia;
- Cuando se tratan de negociaciones de carácter distributivo (unos ganan, otros pierden), en las que ambas partes desean el 100%, si los objetivos de los dos son incompatibles;
- Las negociaciones en el que el único interés es el precio, sólo estando seguros que conviene sacrificar la relación con el otro, es un grave error anteponer una cantidad a una relación cuando no se sabe si en un futuro se necesite de la misma;

Cuando sabemos de antemano que la otra parte será agresiva:
sea duro con el problema pero suave con la persona.

b) Negociación Colaborativa

Para muchas personas y en muchas culturas (en algunos casos cabe la mexicana) resulta difícil y quizás hasta imposible la colaboración, sin embargo

³⁵ PONTI, Los Caminos de la Negociación. Personas, estrategias y técnicas. Ed. Granica. Argentina, 2007. pp. 26-27

la mayoría de las labores diarias las realizamos precisamente de esa manera, de hecho sin colaborar no podríamos funcionar en sociedad. Colaborar no es una cuestión ética sino de eficiencia. Los siguientes son ejemplos de escenarios propicios para la colaboración:

- ✓ Cuando además del resultado necesitamos mantener una excelente relación;
- ✓ En negociaciones de organizaciones internas, donde el estilo competitivo genera conflictos y engendra enemigos;
- ✓ Cuando el arreglo beneficia tanto a uno como al otro;
- ✓ Cuando dos o más partes se benefician por tener finalidades idénticas: mismos clientes, mismos proveedores, etc.

c) Negociación Acomodativa

Para muchas personas ceder resulta muy complicado, dar su brazo a torcer es una sensación de haber perdido sin embargo, en ocasiones ceder es recomendable, en especial cuando estamos estratégicamente, pensando en mediano y largo plazo. Cuando es más importante la relación que el resultado el estilo a utilizar es el acomodativo como:

- ✓ Cuando nos interesa la relación por encima de los resultados;
- ✓ Cuando interesa fortalecer la confianza entre dos o más empresas que negocian. Ceder y acomodarse puede resultar un acto de cortesía que favorece las relaciones futuras;
- ✓ Cuando invertimos a largo plazo. Una concesión hoy puede significar un éxito futuro. Perder hoy para ganar mañana;
- ✓ En caso de una agenda oculta. Se cede en algo sabiendo que dentro de un tiempo podrá aprovechar los efectos de esa acomodación en una nueva generación que la otra parte ignora;

- ✓ Cuando es necesario resolver la situación de conflicto. Si la paz y el entendimiento deben prevalecer ante todo, una estrategia importante es la acomodación.

d) Negociación Evitativa

No siempre es bueno negociar, en algunos casos es preferible mediar, conciliar ir al arbitraje o al litigio judicial. En ocasiones podemos entablar una negociación sin que nos interese lo que pueda derivar de ella o la relación con la otra parte. El ser humano puede hacer la paz y la guerra, pero no lo hace menos el llevar a cabo lo uno o lo otro; lo que lo hace débil es cuando lo hace en el momento y en el caso que no son los indicados. Debemos tener la sabiduría para entender cuando debemos dialogar y cuando la negociación no es el camino adecuado

e) Negociación compromiso

Este tipo de estilo de negociar se refiere a que debemos tener la capacidad para cerrar negociaciones de compromiso en donde tanto el resultado como la relación son importantes pudiendo sacrificar (dependiendo el caso) un poco de ambas para lograr llegar al acuerdo. Se requiere precisión, rapidez y tacto para conseguirlo y dichas situaciones son:

- ✓ Cuando la colaboración es difícil o demasiado compleja;
- ✓ Cuando el tiempo apremia y no hay ocasión para desarrollar procesos de colaboración;
- ✓ Cuando las partes pueden estar conformes con una repartición justa.”⁶

3.3.2 Mediación

Este se reconoce como un Método Alternativo no adversarial, a través del cual en un conflicto interviene un Prestador de Servicios de Métodos Alternos o varias personas con cualidades de independencia, neutralidad, imparcialidad, confidencialidad y capacidad, denominadas Prestadores de Servicios de Métodos Alternos, quienes sin tener facultad de decisión en las bases del acuerdo que se pudiera lograr, ni de emitir juicio o sentencia, facilitan la comunicación entre los participantes en conflicto, con el propósito de que tomen el control del mismo y arriben voluntariamente a una solución que le ponga fin total o parcialmente. De la definición anterior se pueden destacar las siguientes características de dicho método alternativo:³⁶

La mediación es un método alternativo: Es decir, un procedimiento en el cual no existe la necesidad de la intervención de los órganos jurisdiccionales, salvo los casos en que se requiera la ejecución forzosa del laudo o el convenio resultado de las negociaciones;

La mediación es un método de resolución de conflictos no adversarial: En él no existe una "litis", la mediación es un procedimiento en el que las partes colaboran para tratar de encontrar un punto medio de armonía. Las partes no se confrontan con el objetivo de lograr un vencedor y un vencido, sino que dicho método alternativo buscará establecer las condiciones necesarias para lograr un acuerdo mediante la participación de todos los involucrados;

Intervienen uno o más mediadores: El mediador es el tercero neutral que se encarga de llevar en buena dirección la mediación, tratando de acercar a las partes, para que se escuchen y puedan empatizar la situación, los sentimientos y las necesidades que vive el otro.

Cabe señalar que para Juan Carlos Dupuis, dos son las características básicas del mediador:³⁷

³⁶V. Artículo 2do., Fracción X, de la Ley de Métodos Alternos para la Solución de Conflictos del Estado de Nuevo León.

La imparcialidad: Esto es que el mediador no deberá externar opiniones tendenciosas o inclinarse por alguna de las partes o negociadores;

La neutralidad: Se refiere al comportamiento y a la relación entre el mediador y las partes.

Así, según Dupuis, la confidencialidad en el mediador determina que cuando éste actuó en un procedimiento determinado, no podrá conocer del asunto en ocasión subsiguiente en otra instancia, ya sea como juez o como abogado, porque podría violar la confidencialidad. Por tanto, la mediación es un proceso que activa la participación de las personas para solución de sus propios conflictos; invita a la búsqueda de soluciones. Es una forma de ampliar el sistema de relaciones sociales, es una cultura de compromiso y del diálogo, un actuar ético, en la medida que es un ejercicio de respeto, de empatía, de confianza, de solidaridad. La mediación tiene un alto potencial educativo, tiende a favorecer conductas autónomas, a actuar según parámetros acordados y contruidos, invitándonos a hacernos responsables de nuestras disputas, tanto en lo que las motivó como en la manera de resolverlas.

Las principales características de la Mediación son:

a) Voluntariedad: Son las partes las que deciden que se va a realizar en el proceso siendo ésta la característica primordial de todos los métodos alternos

b) Flexibilidad: Es por el acuerdo de las partes como se puede modificar la forma como se llevará el procedimiento, el número de audiencias que tendrá, su duración, etc.;

c) Confidencialidad: Todo lo dicho y hecho durante la mediación no podrá ser divulgado por cualquier participante de la misma;

³⁷ DUPUIS, Juan Carlos. Mediación y conciliación. Ed. Abelardo-Perrot. Buenos Aires. 1997, p. 50

d) Rapidez y Economía: En comparación con el proceso judicial, el procedimiento de Mediación resulta mucho más barato y rápido.

Entonces, la mediación tiene como objetivos primordiales no sólo resolver el conflicto interpersonal existente y colaborar en la toma de decisiones que llevan a su solución” sino también tener en cuenta la relación futura de las partes tratando de restablecer o mantener el vínculo que los une procurando relaciones sanas o funcionales contribuyendo directamente a la creación de la sociedad pacífica posible. La Mediación es un mecanismo de resolución de controversias que puede aplicarse en muchos tipos de conflictos. Es así, como han entregado buenos resultados en diferentes partes del mundo la mediación familiar, penal, escolar, comunitaria, intercultural, judicial, extrajudicial, en las organizaciones o en las empresas, en servicios de salud, en materia de consumo, en materia laboral, efectuada por particulares, en materia electoral, inmobiliaria, entre otras.

3.3.3 Conciliación

La visión arraigadamente positivista de parte de nuestra doctrina y legislación, define a la conciliación como un “acuerdo” o “convenio” celebrado por las partes con el fin de lograr un acuerdo y evitar un litigio. Esta definición resulta muy limitada, pues el acuerdo es un objetivo de dicho método alternativo, que puede o no conseguirse y el convenio sería la formalización del mismo, en caso de darse. La conciliación resulta ser mucho más, es una forma de resolución pacífica de conflictos que tiene como principios básicos: la imparcialidad, la neutralidad, la confidencialidad, la legalidad, la honestidad y la equidad.

Para la Ley Modelo de la CNUDMI sobre Conciliación Comercial Internacional las figuras de la “Mediación” y la “Conciliación” son lo mismo al establecer que para “los efectos de la presente Ley, se entenderá por “conciliación” todo procedimiento, designado por términos como los de conciliación, mediación o algún otro de sentido equivalente, en el que las partes

soliciten a un tercero o terceros (“el conciliador”), que les preste asistencia en su intento por llegar a un arreglo amistoso de una controversia que se derive de una relación contractual u otro tipo de relación jurídica o esté vinculada a ellas. El conciliador no estará facultado para imponer a las partes una solución de la controversia”.

Sin embargo, para algún sector de la doctrina especializada en justicia alternativa, la Mediación y la Conciliación representan métodos diferentes, de igual forma para la legislación del Estado de Nuevo León en la materia, al establecer que el Conciliador es un prestador de servicios de Métodos Alternos que interviene en el conflicto facilitando la comunicación entre los participantes en el conflicto y proponiendo recomendaciones o sugerencias que las ayuden a lograr una solución que ponga fin al mismo, total o parcialmente. Es decir, el conciliador (a diferencia del mediador) puede proponer soluciones, sin poder para imponerlas mientras que el mediador sólo facilita la comunicación entre las partes, sin facultad de decisión en el acuerdo que se pudiera lograr, ni puede emitir un juicio o sentencia, pues el propósito de dicho método alternativo es que los participantes tomen el control del conflicto y lleguen a una solución por ellos mismos de manera voluntaria.

La conciliación es un método, a través del cual las partes acuden ante un tercero neutral y experto llamado conciliador, para que les asista en la búsqueda de una solución consensual a su controversia, a través del diálogo y la formulación de propuestas conciliatorias no obligatorias. La conciliación hace uso de conceptos y herramientas parajurídicas, es decir, su naturaleza es interdisciplinaria. Es una institución compleja que exige del tercero la creación de confianza y acercamiento para que las partes logren el acuerdo. Entre las principales características de este medio alternativo están:³⁸

- ✓ “Confidencialidad y voluntariedad
- ✓ El hecho que el tercero propone la solución,

³⁸ GORJÓN Gómez, Francisco Javier y Steele Garza. José Gpe.. Métodos alternativos de solución de conflictos. Ed. Oxford. México, 2008. p. 19

- ✓ Es considerado una etapa previa al arbitraje (ya que en algunas instituciones se proporciona primero el servicio de conciliación y si no se llega a un acuerdo, se puede realizar un arbitraje),
- ✓ El tercero neutral es un experto en la materia,
- ✓ Se puede apegar a reglamentos previamente establecidos como la CCI, AAA, PROFECO, CONDUSEF, etc.
- ✓ Rapidez y economía.”⁹

Según Junco Vargas las principales características o capacidades del conciliador son:³⁹

- ✓ Escuchar con empatía: La conciliación es un instrumento de paz, por ello, se debe buscar la armonía entre las partes, nivelar las energías y lograr el trabajo en equipo de los involucrados;
- ✓ Tener capacidad investigativa: El conciliador debe buscar, estudiar y analizar la controversia, tiene que investigar las causas, los motivos y las fuentes del conflicto, para poder entender sus posiciones y descubrir sus verdaderos intereses;
- ✓ Tener paciencia: Este es uno de las mayores cualidades del conciliador, pues no debe actuar con apremio o con imprudencia, debe respetar y entender a las partes, dando tiempo para llegar a sus propias decisiones en condiciones adecuadas para fomentar el compromiso;
- ✓ Generar confianza: El conciliador debe inspirar confianza, siendo atento con las partes, haciéndoles saber que se les escucha, dándoles la orientación y capacitación necesarias para lograr un acuerdo justo y equitativo;

³⁹JUNCO Vargas, José Roberto. La Conciliación. Aspectos sustanciales y procesales en el sistema acusatorio. 5ta. ed., Ed. Temis, Bogotá, 2007. pp. 22-32

- ✓ Imparcialidad: Es el trato objetivo, argumentado y con razones que se le da a los involucrados en una controversia. La comunicación usada y el lenguaje adecuado son formas de establecerla;
- ✓ Ser transparente: La pulcritud, honradez y responsabilidad usuales del conciliador en su desempeño familiar, laboral, social o académico, también son una señal para que las partes sepan de la transparencia que se requiere por parte de un prestador de servicios de medios alternativos, creando una autoridad moral fundamental y decisiva para que las partes actúen y coadyuven conjuntamente con él;
- ✓ Distender al ambiente: El conciliador debe suavizar las posiciones, atemperar las emociones, equilibrar las partes y proteger al débil del dominante, para que el acuerdo no sea resultado del poder, arrogancia o prepotencia de alguna de las partes;
- ✓ Utilizar la creatividad: Es indispensable que el conciliador pueda generar múltiples ideas y propuestas de solución, proporcionando alternativas de distintas índoles y mostrando caminos para una solución parcial o total;
- ✓ Manejar adecuadamente el tema: El Conciliador es un experto en la materia del conflicto, debe recomendar y orientar a las partes sobre su situación;
- ✓ Usar adecuada y eficazmente la comunicación: Los procesos comunicativos son la llave para poder lograr persuadir a las partes y alcanzar una resolución favorable para ambas. Para ello hace uso tanto de mensajes verbales como no verbales tomando en cuenta el grado cultural, económico, social o religioso de los involucrados;
- ✓ Debe argumentar: El conciliador debe saber exponer sus propuestas claramente motivadas, así como entender los puntos de vista de las

partes. Su capacidad para argumentar determinará el grado de persuasión y convencimiento que logre con los involucrados en el conflicto;

- ✓ Debe ser un tercero: Como neutral experto, el prestador de métodos alternos debe mantenerse ajeno a los intereses y opiniones de las partes, no debe tener relación alguna con las mismas, no sólo en el aspecto jurídico, sino también en el sentimental;
- ✓ Debe conocer el conflicto: El conciliador debe ser un experto en la situación motivo de la controversia, debe identificar los intereses de las partes, los fundamentos de las pretensiones, los elementos probatorios, las posibles fórmulas de arreglo, etc.
- ✓ Debe ser orientador y dirigente: El facilitador de métodos alternos debe orientar, formar e informar a las partes sobre sus posturas legales y personales, sobre las posibles consecuencias de las decisiones que tomarán, para evitar que cometan posibles y costosos errores;
- ✓ Debe ser atento y fomentar dicho comportamiento en las partes: El prestador de servicios de métodos alternos necesita tener una comunicación positiva, constructiva, tanto verbal como no verbal. Utilizando la escucha activa, la asertividad, el análisis, y la correcta interpretación de las posiciones y de los intereses de los involucrados;
- ✓ Debe ser un experto: Es necesario que el conciliador conozca del manejo de las relaciones interpersonales y de conflictos, no sólo en la teoría sino también en la práctica. Es importante además que sea un especialista en la materia motivo de la controversia, para tener las condiciones y conocimientos suficientes para poder emitir sugerencias y opiniones que den luz a las partes en la búsqueda de una resolución a la diferencia;

- ✓ Debe conocer a las partes: Es indispensable tener conocimiento de la personalidad de las partes, del entorno social y económico en que se desenvuelven para poder llevar el proceso conciliatorio adecuadamente hasta que proponga las fórmulas que acerquen a las personas. No es necesario un estudio a fondo de la situación de cada uno de los implicados, solamente de que durante el desarrollo de las audiencias pueda identificar la personalidad de los individuos con los que se desarrolla el método alternativo.⁴⁰

3.3.4 Arbitraje

Se puede decir que aunque el arbitraje está ya justificado por su naturaleza de procedimiento jurídico para la pacífica resolución de las contiendas privadas, es recomendable reconocer que este dispositivo procesal no es la causa ni mucho menos de los conflictos mercantiles, y, por el contrario, a la existencia de los últimos se debe la necesidad de implantar un dispositivo adecuado para darles justa solución. Así, si los negocios han sido considerados como una actividad naturalmente riesgosa, es debido - según Briseño Sierra - a que son tantas y tan imprevistas las circunstancias aleatorias que les acompañan, que aun sobre la base de una contratación de buena fe, siempre penden sobre las partes consecuencias no queridas, involuntariamente surgidas sea por obra de terceros o por razones naturales. Por tanto, en el campo estrictamente nacional, es factible pensar en la intervención de los tribunales públicos, pero esto implica severos inconvenientes, algunos de los cuales son fatales para las buenas relaciones de los contratantes, como la actitud y el comportamiento intransigente, el retardo en la administración de justicia, las crecientes complicaciones de procedimientos cada vez más largos y difíciles de tramitar, etc.

⁴⁰ GORJÓN Gómez, Francisco Javier y Steele Garza. José Gpe.. Métodos alternativos de solución de conflictos. Ed. Oxford. México, 2008. p. 19

Por tanto, si en ese ámbito, la recomendación del arbitraje obedece a razones de superación de fallas y obstáculos del trámite oficial, en el comercio internacional, el arbitraje es, además, el único dispositivo aceptable para todos los interesados, pues en este caso, hay situaciones en las que sin el arbitraje serían prácticamente insalvables porque si en los negocios internacionales se aplican ante todo, usos, terminología y costumbres establecidos por los comerciantes respecto a la materia, condiciones y formas de sus transacciones, lo consecuente sería que también fueran ellas quienes establecieran las reglas del mecanismo que sirva para resolver los conflictos; pero en ausencia del arbitraje, el contratante que reclame se enfrenta con una serie de problemas que comienzan con la elección del tribunal competente, que casi siempre será el extranjero, el desconocimiento de esa legislación, la necesidad de un patrocinio letrado de abogado admitido y experto en ese foro, y aunque de menos dificultad, pero no de importancia, el idioma técnico empleado.

Ante tal situación, el maestro Humberto Briseño Sierra cita:

"Bastan estos extremos para advertir que sin el arbitraje, los procesos para litigios mercantiles internacionales serían materialmente un grave escollo, muchas veces insalvable. Si en lo interno el arbitraje es una fórmula preferente, en el comercio exterior es la fórmula, la solución por excelencia".⁴¹

Una vez que se ha aclarado el porqué del arbitraje, pasemos a conocer su significado. De esta manera, el mismo Briseño Sierra explica que inicialmente, hay que entender que el arbitraje es un proceso jurídico tramitado, desarrollado y resuelto por particulares y que ciertamente, es un procedimiento privado por lo convencional, desde luego, producto de la experiencia y la cultura de los pueblos acumulada por siglos, desde las remotas épocas en que, precisamente

⁴¹ BRISEÑO Sierra, Humberto, El arbitraje comercial, México, Ed. Limusa, 1998, p. 12

por impulso de sus necesidades vitales, los hombres abrieron rutas en la tierra y en el mar, por las que fluyeron las corrientes mercantiles que propiciaron el intercambio permanente de valores, conocimientos y técnicas de progreso, entre los que se ubica la institución arbitral con toda su depurada sencillez. Dadas las diversas posiciones que existen respecto al concepto del arbitraje, enseguida se conforma un cuadro que presenta diferentes propuestas:

AUTOR	CONCEPTO SOBRE ARBITRAJE
Briseño Sierra	"Estructuralmente el 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 partes para componer las diferencias que les separan. En contraste con el proceso judicial, el arbitraje es más dúctil y maleable. Abarca la mera intermediación y aún el dictamen de un experto, hasta la conciliación, la amigable composición, el laudo en conciencia y el procedimiento en derecho". ⁴²
Rodríguez González	"Es un método o una técnica mediante la cual se tratan de resolver extrajudicialmente las diferencias que puedan surgir entre dos o más partes, mediante la actuación de una o varias personas (árbitro o árbitros) los cuales derivan sus poderes del acuerdo consensual de las partes involucradas en la controversia". ⁴³
Sepúlveda César	"Es un método por el cual las partes en una disputa convienen en someter sus diferencias a un tercero, o a un tribunal constituido especialmente para tal fin, con el objeto de que sea resuelto conforme a las normas que las partes especifiquen, usualmente normas de derecho internacional, y con el entendimiento que la decisión ha de ser aceptada por los contendientes como arreglo final". ⁴⁴

Como se puede apreciar, son diversas las maneras de concebir al arbitraje, sin embargo y afortunadamente, el concepto del arbitraje y la institución que representa han sido mundialmente reconocidos - según Rodríguez González - y sin variaciones que representen algún problema en la labor de globalización de los mismos. El citado autor explica que ello se ha demostrado en el hecho de que el desarrollo y progreso que ha tenido la institución se ha experimentado en todos los rincones del mundo sin importar las diferencias económicas, sociales, políticas, jurídicas o de cualquier otra índole que pudieran existir entre los países que intervienen y México, como es de esperarse, no ha sido la excepción.

⁴² Ibid, p. 12

⁴³ RODRÍGUEZ González - Valadéz, Carlos, México ante el arbitraje comercial internacional, México, Ed. Porrúa, 1999, p. 51

⁴⁴ Ibid.

Por tanto, aunque indudablemente el arbitraje es una vía que desde tiempos remotos se utilizó para resolver controversias de carácter doméstico y público internacional, en la actualidad ha cobrado mayor fuerza, principalmente en el orden privado internacional, considerándose un instrumento práctico y útil ya que evita los problemas que generalmente surgen cuando se sujeta una contienda a un tribunal del Estado, siendo una de sus claras ventajas la posibilidad de designar a un tercero imparcial, quien generalmente se considera altamente calificado por su preparación jurídica y porque no está involucrado ni presionado por el cúmulo de trabajo, como regularmente lo están quienes lo resuelven por la vía judicial.

Ahora, pasemos a conocer las acciones de verificación de la Profeco

3.4 Elementos del Procedimiento de Verificación

Con relación a la acción de verificación, es la Subprocuraduría de Verificación quien se encarga de cuidar el cumplimiento de la ley en las relaciones entre proveedores y consumidores. Para lograr su objetivo cuida que se cumplan las disposiciones legales que son competencia de la Procuraduría Federal del Consumidor, por medio de visitas y operativos de verificación y vigilancia de establecimientos comerciales; asimismo con el laboratorio evalúa la calidad de distintos productos. De encontrar irregularidades puede imponer sanciones como multas, clausuras e incluso la destrucción de productos y emite alertas para prevenir al consumidor sobre productos o comercios que puedan ser un riesgo. De acuerdo con el marco jurídico aplicable se verifican los siguientes aspectos:

Comerciales: revisa el precio del combustible.

Documentales: aprueba el modelo o prototipo de instrumento de medición.

Volumétricos: constata físicamente que las cantidades de despacho coincidan con lo solicitado.

Electrónicos: supervisa que no haya sido alterada la constitución electrónica del instrumento de medición.

De calidad y seguridad: comprueba que no se ponga en riesgo la vida o la salud de los consumidores.

Esta Sub-Procuraduría también brinda asesoría a los proveedores para que cumplan con sus obligaciones. Ahora, en cuanto a Combustibles, Profeco verifica los establecimientos que expenden combustible al público en general, como estaciones de servicio o gasolineras y plantas almacenadoras y distribuidoras de gas LP, mediante un programa permanente con presencia en toda la República Mexicana.

El programa también promueve el buen comportamiento de los proveedores de combustible para que realicen una revisión periódica de los instrumentos de medición que utilizan para operaciones comerciales y cumplan con la normatividad vigente aplicable, principalmente la Ley Federal de Protección al Consumidor, la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y la NOM-005-SCFI-2005 sobre sistemas de despacho de combustible. Con estas acciones se busca garantizar que las dispensarios de gasolina surtan litros de a litro, y se den kilos de a kilo en vehículos denominados autotanques y en repartidores de cilindros de gas LP.

Cuando se detectan irregularidades en el funcionamiento de bombas despachadoras y cilindros de gas, se puede proceder a su inmovilización. Así, si el consumidor quiere conocer el historial de verificación de la gasolinera que frecuenta, está a su disposición el Semáforo de gasolineras, cuya presentación es la siguiente:

Esquema “Semáforo de Gasolineras”



Glosario
Costo de llenar el tanque de gasolina
¿Cómo ahorrar gasolina y gas LP?
Denuncia

Litros de a litro

De conformidad con lo establecido en los artículos 1, fracción III, 24, fracciones I y IV, de la Ley Federal de Protección al Consumidor y con fundamento en el artículo 7, fracción XVI de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, en este sitio y por este medio puedes conocer el historial de verificación de las gasolineras a nivel nacional de 2005 a la fecha, seleccionando uno de los siguientes tres criterios de búsqueda

1 Domicilio

Búsqueda por:

Estado
(Seleccione) ▼

Delegación o municipio
Seleccione Estado ▼

Buscar

2 # de gasolinera

Este número se encuentra en todas las gasolineras en el letrero principal:

Buscar

3 Razón social

Introduzca parte del nombre o razón social:

Buscar

Estadísticas generales

En la página de la Procuraduría Federal del Consumidor, se destacan algunas estadísticas, mismas que se presentan en el anexo de este trabajo, respecto a la verificación de gasolineras.⁴⁵

⁴⁵ <http://www.consumidor.gob.mx/wordpress>

3.5 El procedimiento de queja, Inicio notificación verificación e informe.

Es importante destacar que en la imagen que se presenta, es el formato que se utiliza electrónicamente para atender una queja por este medio, de esta manera, para iniciar el Procedimiento ordinario o para atender una queja, a una estación de servicio (Gasolinera) es el siguiente: se emite un oficio de comisión para iniciar una verificación, contiene: el cual contiene, el número de estación, razón social y dirección (la Procuraduría Federal del Consumidor

Denuncia

Haz valer tus derechos

¿Has notado irregularidades en alguna gasolinera? Si sabes de una gasolinera que realiza acciones, hechos o actos que pueden afectarte a ti o a cualquier consumidor, denúncialo ante Profeco.

De ser el caso, puedes denunciar o quejarte sobre posibles anomalías y conductas irregulares en las acciones de verificación, de los servidores públicos de Profeco, al teléfono 56-25-67-00 Ext. 1042 y 1044, desde el interior sin costo al 01-800-468-87-22, o bien enviar un correo a través de éste portal.

Si deseas hacer alguna denuncia puedes hacerlo a través de éstas tres opciones:

- 1 Acudir a la Delegación más cercana a tu domicilio
- 2 Telefónicamente: si estás en el D.F. llámanos al 5668-8722, o de cualquier otro lugar de la República, mediante el servicio de larga distancia sin costo para ti: 01-800468-8722
- 3 Envíanos un correo a: denunciasgasolina@profeco.gob.mx
Ó envía desde aquí tu denuncia:
Proporciona tus datos. (Opcional)

Nombre:

E-mail:

Proporciona el mayor número de datos de la gasolinera

de Gasolinera:

Estado: (Seleccione)

Municipio: Seleccione Estado

Domicilio:

Mensaje:

Enviar

cuenta con un padrón de todas las estaciones de servicio que se actualiza mes a mes). Se presentan con el gerente y/o encargado de la estación para que acepte la verificación. Una vez aceptado el oficio de comisión se procede a iniciar el acta administrativa de verificación.

La verificación se inicia con una inspección visual a los dispensarios que se encuentren dentro de la estación de servicio, los elementos que se deben verificar son: las leyendas que marca la norma 05 "verifique que el precio ´por litro sea el correcto" "verifique que la bomba marque ceros", se verifica precintos de calibración, para controlar el despacho del combustible, número de serie del dispensario, y posición de los instrumentos, podrían ser dobles, cuádruples o séxtuples. Al término de este proceso se inicia la verificación volumétrica.

Para llevar a cabo la verificación volumétrica del combustible se cuenta con unas jarras de una capacidad de 20 litros. Estas contienen una regleta donde el nivel del combustible marca la cantidad que se despacha, la norma permite que se despachen 100 mililitros más-menos. Estando en este rango se encuentra dentro de la norma. Para iniciar la verificación, las jarras se ambientan vertiendo combustible a estas, una vez ambientadas se realizan tres pruebas en cada velocidad de despacho, ya que cada instrumento cuenta con tres velocidades, alta, media y baja. Conforme se van realizando las pruebas, los resultados de cada prueba (lecturas) el dato se vierte en una hoja de cálculo, arrojando al final el resultado que determina si se encuentra dentro o fuera de la norma oficial. Si está fuera de norma se procede a la inmovilización, colocando unos sellos que contiene la leyenda "INMOVILIZADO", este material cuenta con un folio, en el acta se asienta el número de serie del dispensario y la posición del instrumento, así como el tipo de combustible que despacha y número de folio del sello a colocar. Esta acción lleva a una sanción administrativa aplicable a la Estación de Servicio verificada.

Si tiene un desperfecto, pero cumple con el despacho de combustible solo se coloca un sello naranja de apercibimiento, que es el mismo caso del

sello de inmovilización, pero no aplica una sanción. Es atractivo destacar que dentro del proceso de verificación, y con el objetivo de brindar el mejor servicio.

3.6 Definición de Universo y Muestra de Trabajo

La Procuraduría Federal del Consumidor ha diseñado las llamadas “Obligaciones del Verificador” entre las que se encuentran las siguientes, mismas que se emplean y aplican dentro del universo del desarrollo laboral.

- ✓ Conducirse con respeto y probidad ante el proveedor, observando puntualmente los aspectos que marca la ley.
- ✓ Requerir al proveedor visitado para que designe dos testigos que estén presentes durante la diligencia, de no hacerlo, o los designados no acepten servir como tales, los puede designar los verificadores sin que esta circunstancia invalide los resultados de la visita.
- ✓ Respetar las acciones del visitado que tengan por objeto dejar evidencia en audio o video del desarrollo de la visita, o de la actuación de los verificadores.
- ✓ Identificarse plenamente ante quien atienda la diligencia con la credencial vigente para verificar con fotografía y código QR.
- ✓ Informar claramente, a quien atienda la diligencia, sobre el motivo de la visita, y entregarle el oficio original que la ordena. Los datos del visitado deben coincidir con los que se encuentran en la orden de visita.
- ✓ Abstenerse de formular prejuizar, o apresurar consideraciones, sobre la situación del proveedor visitado antes de iniciar la diligencia.
- ✓ Abstenerse de manifestar presunciones infundadas sobre el comportamiento o prácticas comerciales del proveedor visitado.
- ✓ Levantar el acta circunstanciada de los hechos constatados durante la diligencia, haciendo constar en el acta la entrega de un tanto original de la orden de visita.

- ✓ Hacer constar pormenorizadamente en el acta de visita las irregularidades, hechos u omisiones encontradas. Debo informar de manera clara al visitado las irregularidades que hubiere detectado, a efecto de que éste esté en condiciones de proceder a su regularización.
- ✓ Abstenerse de anticipar al visitado sobre las consecuencias del procedimiento administrativo por infracciones a la Ley, pues dicho procedimiento será desahogado por un servidor público distinto del verificador.
- ✓ Asentar los hechos que acontezcan en el desarrollo de la diligencia en las actas de vista, informando al proveedor visitado de forma verbal las irregularidades, hechos u omisiones encontrados durante la misma.
- ✓ Respetar el derecho de los proveedores visitados de interponer los medios de defensa que a su interés convengan, siguiendo las formalidades señaladas en las disposiciones legales aplicables.

Cabe señalar que en aras de la transparencia, la Procuraduría Federal del Consumidor pone a disposición de los consumidores, los resultados de las visitas de verificación efectuadas a mes vencido, y para ello se cuenta con la siguiente página:

Informes de verificación

[f share](#)
[t share](#)
[g+ share](#)
[m share](#)



Las visitas de verificación tienen como objetivo constatar comportamiento comercial de los proveedores se ajusta a lo establecido en la Ley Federal de Protección al Consumidor, así como con las Normas Oficiales Mexicanas.

Consulta aquí las verificaciones realizadas por Profeco durante la semana inmediata anterior a través de sus delegaciones, subdelegaciones y Oficinas Centrales.

Verificaciones realizadas del 30 de noviembre al 6 de diciembre de 2012
Verificación a plantas de gas
Verificación a gasolinerías
Visitas de verificación en materia comercial

Es importante mencionar que las Normas Oficiales Mexicanas (NOMs) son las regulaciones técnicas que contienen la información, requisitos, especificaciones, procedimientos y metodología que deben cumplir los

productos o servicios, según el rubro al que pertenezcan, para su comercialización nacional. Su principal objetivo es evitar dañar el medio ambiente, la salud, la vida y el patrimonio de los consumidores o usuarios de los productos. Por estos motivos, se aplican de manera obligatoria en todo el país. Así, aquellos proveedores que no cumplan con las NOMs de su campo de acción, pueden hacerse acreedores a sanciones, clausuras o incluso, en el caso de que la falta al cumplimiento de la NOM ponga en riesgo la salud o integridad del consumidor, la destrucción de sus productos. Por tanto, es atribución de la Procuraduría Federal del Consumidor la vigilancia al cumplimiento de las siguientes NOMs:

3.7 Presentación de Herramientas de Trabajo y Resultados.

Normas de Seguridad

Tienen por objetivo que los productos se integren y funcionen con materiales, procesos, sistemas, métodos, envase y embalaje que eviten riesgos a la salud, a la vida y al patrimonio de los consumidores, o daños al medio ambiente general o laboral, y que además observen la preservación de recursos y reservas naturales.

Normas de Eficiencia

Estas normas determinan las características y/o especificaciones que deben reunir los equipos, materiales, dispositivos e instalaciones industriales, comerciales, de servicios y domésticas para fines sanitarios, acuícolas, agrícolas, pecuarios, ecológicos, de comunicaciones, de seguridad o de calidad; particularmente, cuando sean peligrosos. En ellas se regula nomenclatura, expresiones, abreviaturas, símbolos, diagramas o dibujos que deberán emplearse en el lenguaje técnico industrial, comercial, de servicios o de comunicación. Asimismo, indican la descripción de emblemas, símbolos y contraseñas para fines de Ley Federal de Protección al Consumidor. Se dividen en:

- Normas energéticas
- Normas térmicas
- Normas de ahorro de agua
- Normas de protección ambiental

Normas de Información Comercial

Tienen por objetivo que los proveedores de los productos proporcionen a los consumidores información comercial, sanitaria, ecológica, de calidad, seguridad e higiene, de manera completa; y estipulan los requisitos que deben cumplir las etiquetas, envases, embalaje y la publicidad de los productos y servicios, que le permitan al consumidor o usuario tomar mejores decisiones y le garantizan un uso, funcionamiento, goce y disfrute adecuados. Dentro de estas se encuentran:

- Normas de Contratos de adhesión obligatorios
- Normas de Contratos de adhesión voluntarios

Normas de Prácticas Comerciales

Su objetivo es que los consumidores usen, gocen y disfruten de servicios solventes previniendo y evitando que sean objeto de prácticas abusivas, desleales o coercitivas. Pertenecen a este rubro:

- Normas de Servicios Turísticos.
- Normas prácticas comerciales en materia de promociones coleccionables y/o por medio de sorteos y concursos

Normas Metrológicas

Especifican los patrones de medida y los métodos de medición, verificación, calibración y trazabilidad de los instrumentos de medición para que funcionen

de manera precisa, asegurando que el consumidor obtenga exactamente la cantidad de producto por la que está pagando.

Por tanto, dado que la Procuraduría Federal del Consumidor verifica que se cumplan las leyes y las normas oficiales mexicanas, para prevenir riesgos y abusos y que de esta manera se salvaguarden los derechos de los consumidores. Por ello se hizo un cambio en el modelo de verificación, con éste se pretende lograr un mayor cumplimiento de la ley y reducir los riesgos y abusos en el mercado. El nuevo modelo se diseñó en el seno del grupo de trabajo de verificación del Consejo Consultivo del Consumo. Posteriormente se conformó un grupo técnico integrado por representantes de CONCANACO, CONCAMIN y ANTAD con quienes se evalúa el cumplimiento de las leyes y normas en el mercado. Asimismo, este grupo técnico se reúne periódicamente para definir y evaluar trimestralmente la Agenda Nacional de Riesgos y Abusos en el Mercado.

Este modelo está basado en los siguientes ejes:

Cultura de la legalidad y corresponsabilidad. A la Procuraduría Federal del Consumidor le corresponde verificar el cumplimiento de la Ley, el cual será más amplio y generalizado, en la medida que se establezcan instrumentos de corresponsabilidad, autorregulación y transparencia. Asimismo, transformar el paradigma de una visión persecutoria a otra en la que se generen incentivos que propicien mejores prácticas comerciales. Con esto, la Procuraduría Federal del Consumidor reconoce que la actividad empresarial está enmarcada en un conjunto de derechos y obligaciones. De ahí que la empresa formal tiene como punto de partida el cumplimiento de la ley, lo cual en sí mismo implica proteger los derechos de los consumidores.

La libertad empresarial y la legalidad van en vías paralelas con el mismo rumbo. A la autoridad le corresponde propiciar que la distancia entre ambas vías se reduzca y que se llegue al resultado de una manera coordinada y eficiente. La verificación, en tanto la función administrativa, deba impulsar la

cultura de legalidad, en la que no sólo se respete, sino que se impulse la libertad empresarial y la competitividad. El acto de verificación tiene como objeto que la ley se cumpla y, por tanto, debe cuidar y respetar todas las formalidades y derechos de la libertad empresarial.

La cultura de la legalidad, la libertad empresarial y la responsabilidad social deben ser el marco para el desarrollo de políticas públicas que incentiven mejores prácticas comerciales a favor de los consumidores. El principio de legalidad, aplicado a la verificación administrativa, implica que el personal de la Procuraduría Federal del Consumidor realice ésta única y exclusivamente mediante actos que se funden y motiven conforme a las leyes y demás regulaciones que resulten aplicables. Cada visita de verificación, debe estar ordenada por un servidor público competente, mediante un oficio escrito cuyo fundamento legal provenga de una ley en vigor.

Transparencia

El principio de transparencia, aplicado a la función de verificación de la Procuraduría Federal del Consumidor, motiva a ésta para hacer pública la información relacionada con los servidores públicos facultados para realizar visitas de verificación, así como las visitas realizadas, y los criterios utilizados para constatar el comportamiento comercial y las normas oficiales mexicanas (NOM's), dentro de los márgenes que establece la legislación aplicable.

Honradez

El principio de honradez se encuentra dirigido a caracterizar el comportamiento del personal que tiene a su cargo la función de verificación administrativa. Por exigencia de éste, el verificador conduce su actuación de manera recta e íntegra, respetando los derechos de los sujetos verificados, haciendo cumplir los actos que tiene a su cargo sin otra guía, o interés, que el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Imparcialidad

Al igual que el principio anterior, la imparcialidad conlleva que los verificadores de Procuraduría Federal del Consumidor se conduzcan con un trato equitativo, ante los establecimientos visitados, en el desempeño de su función. Esta actuación del personal de Procuraduría Federal del Consumidor debe garantizar que las verificaciones no sean utilizadas para favorecer, o perjudicar, ningún interés involucrado en el asunto del cual conocen.

Eficiencia

El ejercicio de recursos públicos, afectos a la función de verificación administrativa, exige que éstos sean aprovechados para el cumplimiento de los objetivos de la verificación (atención de riesgos y prevención de abusos), con la aplicación del mínimo de recursos posible, maximizando su efecto.

Información Estratégica y Prevención Eficaz.

Generar información estratégica para el diseño, instrumentación y evaluación de la función de verificación, con el objeto de que ésta sea más eficaz y cumpla.

Acción de Verificación.

Basada en la certidumbre jurídica, la coordinación con distintos niveles de gobierno, participación ciudadana y protocolos de verificación. Además a este nuevo modelo se añade un elemento tecnológico, al implementar un nuevo sistema de credencialización de los verificadores de la Procuraduría Federal del Consumidor. Con éste todos los sujetos verificados podrán consultar a través de un código QR la autenticidad de las credenciales.

Cabe señalar que muchos son los aspectos que la Procuraduría Federal del Consumidor pone a disposición del consumidor, por lo que en la siguiente liga, se pueden consultar diversos aspectos que promueven la cultura de respeto al consumidor:

<http://www.consumidor.gob.mx/wordpress>

Así, muchas son las recomendaciones que a todo consumidor se le puede hacer, sin embargo, se considera que las siguientes son realmente atractivas:

Los siete derechos básicos del consumidor

Los siete derechos básicos del consumidor resumen facultades y obligaciones que otorga la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Derecho a la Información

La publicidad, las etiquetas, los precios, los instructivos, las garantías y, en general, toda la información de los bienes y servicios que te ofrezcan debe ser oportuna, completa, clara y veraz, de manera que puedas elegir qué comprar, con pleno conocimiento.

Derecho a la Educación

Puedes recibir instrucción en materia de consumo, conocer tus derechos y la forma en que te protege la ley, así como organizarte con familiares o vecinos para aprender a consumir mejor y de manera más inteligente.

Derecho a Elegir

Al escoger un producto o servicio, nadie te puede presionar, condicionar la venta a cambio de comprar algo que no quieras o exigir pagos o anticipos sin que se haya firmado un contrato.

Derecho a la Seguridad y Calidad

Los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado deben cumplir con las normas y las disposiciones en materia de seguridad y calidad. Además, los

instructivos deben incluir las advertencias necesarias y explicar claramente el uso adecuado de los productos.

Derecho a no ser Discriminados

Al comprar un producto o contratar un servicio, no te lo pueden negar, tampoco discriminar o tratar mal por tu sexo, raza, religión, condición económica, nacionalidad, orientación sexual, ni por tener alguna discapacidad.

Derecho a la Compensación

Si un proveedor te vende un producto de mala calidad o que no cumple con las normas, tienes derecho a que se te reponga o a que te devuelvan tu dinero y, en su caso, a una bonificación no menor a 20% del precio pagado. También te deberán bonificar cuando no te proporcionen un servicio o te lo otorguen de forma deficiente. Asimismo, tienes derecho a que te indemnicen por los daños y perjuicios que te haya ocasionado.

Derecho a la Protección

Puedes ser defendido por las autoridades, exigir la aplicación de las leyes y también organizarte con otros consumidores para defender sus intereses comunes. Cuando algún proveedor no respete tus derechos o cometa abusos en contra de los consumidores, la Procuraduría Federal del Consumidor pone a tu disposición el Teléfono del Consumidor (5568 8722 en el DF y zona metropolitana, y 01 800 468 8722, larga distancia sin costo desde el resto del país).

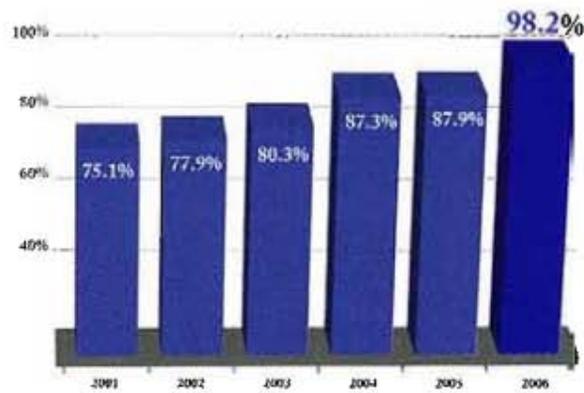
Resultados

Finalmente, en el periodo entre el año 2000 y el 2006, Procuraduría Federal del Consumidor llevó a cabo acciones bilaterales con las autoridades responsables de las políticas de protección al consumidor de diversas zonas geográficas como por ejemplo: América del Norte, América Latina, Centroamérica, Europa Occidental y algunas economías de Asia y Australia.

Sus resultados más notables, al cierre de 2006 fueron los siguientes:

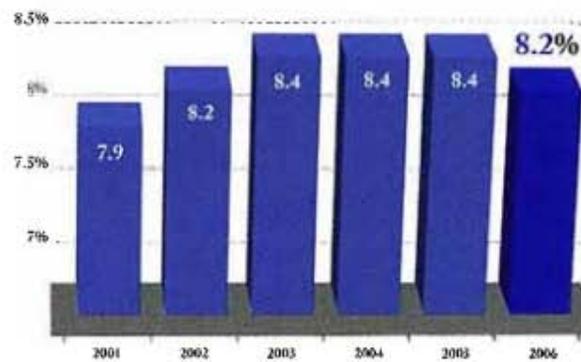
Población Abierta

Porcentaje de encuestados que conocen o han oído hablar de PROFECO



Nota: La encuesta correspondiente a 2006 sólo se aplicó en 8 ciudades a 2,000 personas.

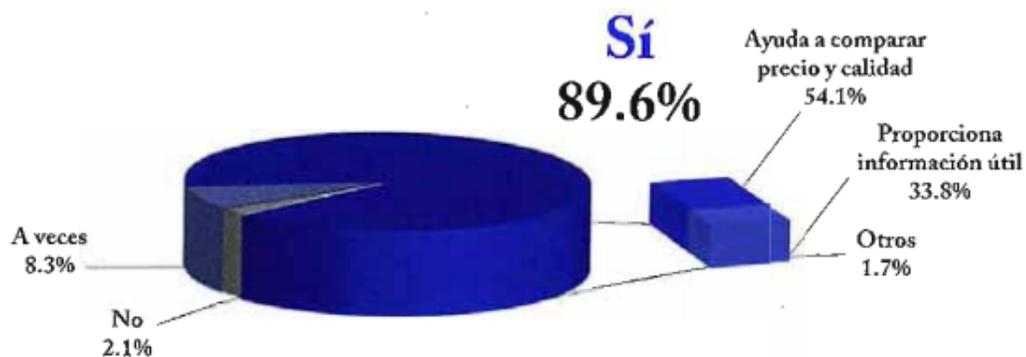
Calificación general promedio a los servicios de PROFECO



Nota: La encuesta correspondiente a 2006 sólo se aplicó en 8 ciudades a 2,000 personas.

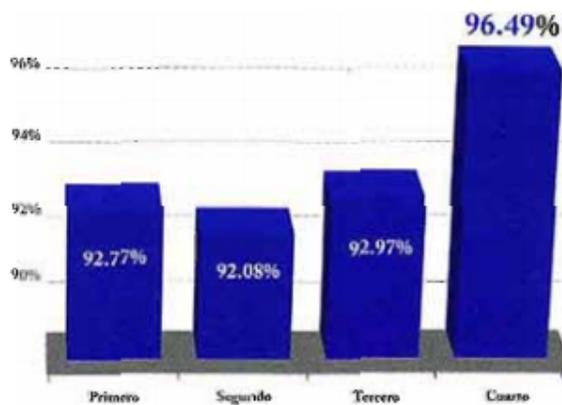
¿La Revista le ayuda a tomar mejores decisiones de consumo o compra?

(Porcentaje del total de encuestados)



Nota: La encuesta correspondiente a 2006 sólo se aplicó a 96 personas.

Aseguramiento Carta Compromiso al Ciudadano, 2006



CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS

El *Centro Integral de Servicios* concentra y atiende diversos servicios dirigidos a los consumidores y a los proveedores, bajo estándares de calidad establecidos en las *Cartas Compromiso al Ciudadano*.

Los principales trámites y servicios que proporciona este centro son; asesoría jurídica personal; solicitud de registro obligatorio de contratos de adhesión, solicitud de verificación o calibración de instrumentos de medición; solicitud de levantamiento de medida precautoria; solicitud de análisis y/o asesoría y/o capacitación en información comercial; avisos de promoción y solicitud de hologramas por parte de las unidades de verificación acreditadas.

>>> En materia de asesoría jurídica personal, se atendieron 1,404 asesorías, con los siguientes resultados de calidad:

Amabilidad	97%
Confabilidad	96%
Honestidad	100%
Oportunidad	99%

>>> En materia de contratos de adhesión se recibieron 533 solicitudes de registro, de las cuales se respondieron dentro de los plazos establecidos el 81%.

“Las acciones para combatir la publicidad engañosa se dirigieron al sector telecomunicaciones”.

Entre las acciones y beneficios alcanzados sobresalen las siguientes:

- Transparentar los precios y las condiciones de contratación.
- Favorecer la toma de decisiones de consumo por medio de una mejor información.
- Eliminar los condicionamientos de venta.
- Establecer la cancelación automática de los servicios adicionales no solicitados.
- Establecer la obligación de la entrega de contratos y garantías de los aparatos y de los servicios prestados.
- Mejorar la calidad de la información en la publicidad.
- Hacer legible la “letra pequeña”.
- Publicar montos totales incluyendo impuestos o cualquier otro cargo.

PROGRAMAS ESPECIALES

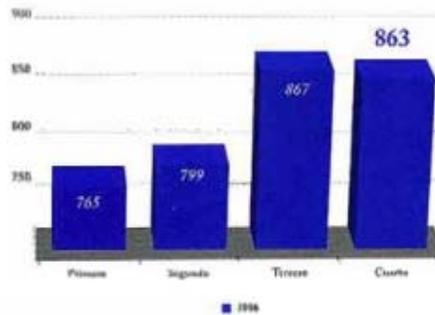
Los programas especiales tienen como finalidad verificar el comportamiento comercial de los proveedores, el cumplimiento de las normas oficiales mexicanas y la exactitud de los instrumentos de medición en las temporadas en las cuales se incrementa la demanda de determinados productos y servicios.

Programas especiales llevados a cabo durante el 2006	
Campeonato mundial de fútbol 2006	Vacaciones de verano
Navidad, fin de año, vacaciones y reyes 2005-2006 y 2006-2007	Día del padre
Luces navideñas	Día de la madre
Tequila	Día del niño
Basílica	Cuaresma y Semana Santa
Día de muertos	Vacaciones Semana Santa
Fiestas patrias	Día del amor y la amistad
Regreso a clases	Escuelas Particulares

De acuerdo con el Indicador de Seguimiento de Transparencia del POTCC, como se observa en la tabla y gráfica siguientes, en 2006 la PROFECO alcanzó niveles elevados de cumplimiento. De hecho la Subprocuraduría de Verificación obtuvo 486 de los 504 puntos posibles, lo que equivale a obtener el 96%.

Trimestre	Indicadores de Transparencia	Acuerdos de la CITCC	IST
2006			
Primero	461	304	765
Segundo	479	320	799
Tercero	478	389	867
Cuarto	486	377	863

Indicador de Seguimiento de Transparencia, 2005 - 2006



Estaciones de Servicio verificadas



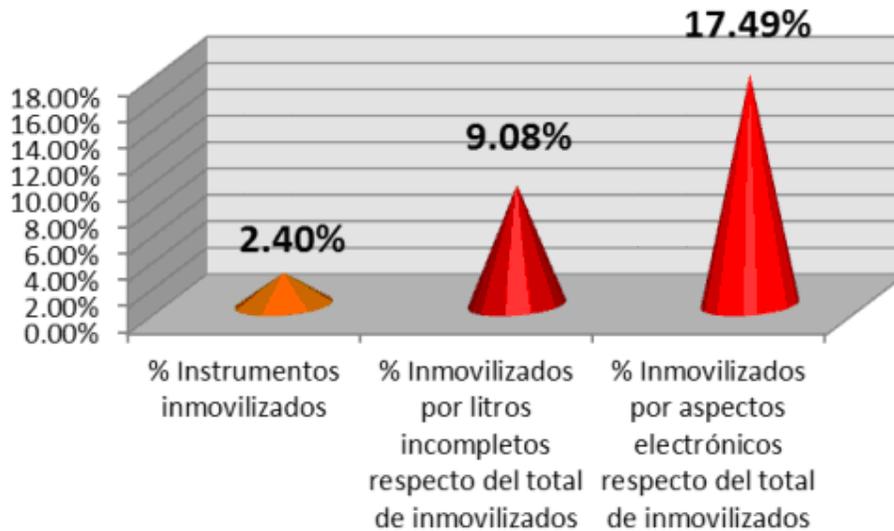
Porcentaje de verificación



Instrumentos de medición verificados



Proporción de instrumentos inmovilizados



Cabe hacer mención, que estas graficas presentadas son parte de los informes anuales del Programa Nacional PROFECO-PEMEX.

3.8 Propuesta para eficientar el procedimiento de supervisión y verificación en las estaciones de servicio.

Con base en lo expuesto, el sustentante del presente trabajo considera que aun existiendo leyes, normas y procedimientos se cometen abusos en contra de los consumidores, y no solo en el despacho de combustibles líquidos, sino también en productos y servicios de cualquier índole. Un aspecto que se pierde de vista con las autoridades de esa Procuraduría Federal del Consumidor, es que los menos culpables de los incidentes que se presentan en los procesos de verificación, son los verificadores. Ya que las relaciones de los dueños de las estaciones de servicios con diferentes autoridades, a todos los niveles de gobierno son de tal peso que la credibilidad del verificador queda en duda, motivo por el cual el verificador tiene poca credibilidad con las altas autoridades, un método que ampara al verificador en el campo laboral es la videograbación de los procesos de verificación, que aunque no están contemplados en alguna ley o norma, son una alternativa a favor de los verificadores para demostrar la honorabilidad del personal que realiza esta actividad.

Creo que la ley y las normas aplicables a estos procedimientos pueden mejorar en muchos aspectos, ya que en la operación de dichas diligencias se presentan casos no contemplados en la ley y en la norma, mismos que discrepan con las políticas de verificación. No omito que a pesar de las sanciones y multas que impone la Procuraduría Federal del Consumidor, los dueños de estaciones de servicio toman muy a la ligera estas medidas para que sus dispensarios (bombas) despachen litros de a litro, por lo que considero que la Procuraduría Federal del Consumidor, se le deberían otorgar más atribuciones, ya que a la fecha es un mero conciliador en las transacciones comerciales entre los comercios establecidos y los consumidores.

Actuando la Procuraduría Federal del Consumidor como conciliador los derechos de los consumidores serán parcialmente defendidos, soportando los abusos de todos los comercios formales, esto conlleva a la cultura del conformismo, la cual no permite tener una cultura del reclamo, ya que los consumidores no tenemos la capacidad de reclamar un servicio justo o un producto de la calidad que se menciona en la publicidad que se encuentre en todos los promocionales del territorio nacional, por lo que sugiero se implementen mecanismos en la Procuraduría Federal del Consumidor menos complejos, más ágiles y con una atención al público usuario de primer nivel, ya que la falta de ello causa mucho más pérdidas económicas en las horas de atención, porque los usuarios tienen que salir en horas laborables a presentar su denuncia en la Procuraduría Federal del Consumidor, motivo que causa la falta del reclamo en los consumidores. Lo peor es que la población consumidora con mayor vulnerabilidad es la que está con menos información a su alcance. Cabe hacer mención que en el capítulo dos, se menciona la tendencia del comercio electrónico, en el cual el consumidor se encuentra con muchas desventajas para llevar a cabo un reclamo, (si el bien adquirido no cumple con las características y especificaciones que citen en la publicidad del producto) ya que el padrón con que cuenta la Procuraduría Federal del Consumidor no es confiable, por lo que no es recomendable llevar a cabo consumo de bienes o servicios por este medio, además de que no se cuenta con un marco normativo y jurídico que de una certeza confiable al consumidor.

Motivo por el cual se propone realizar una reingeniería de procesos en esa institución, la cual sería una alternativa para darle un giro total para el funcionamiento y mejorar en todos los procesos que desarrolle, ya que su labor como se ha explicado con anterioridad es de labor social, pero creo que por los intereses de grupos de empresarios, industriales o comerciantes va a ser imposible avanzar para que se acaben los abusos en el comercio formal, ya que estos grupo se sentirían atacados en sus propios intereses, esto es atentar contra las jugosas ganancias que se obtienen de los abusos cometidos por el gremio de los gasolineros, por lo que en todos los rubros comerciales se manejan los cotos de poder, mucha gente sabe que la información exacta y

precisa, lleva al incremento de las ventas ya sea por producto o por servicio, esto conlleva a un mayor índice de utilidades para el ramo que esté manejando deslealmente la información que beneficiaría a todo el ramo y no nada más a unos cuantos. Esta restructuración sería un aporte más de la Administración Pública en esta Institución, planeando diferentes estrategias para un mejor funcionamiento.

Conclusiones

Se ha plasmado la evolución de los diferentes procesos conciliatorios para proteger los intereses de los consumidores en distintas partes del mundo, a través de los años se han perfeccionado los procesos de protección al consumidor, creando diferentes leyes, reglamentos y normas oficiales en un marco jurídico que en la actualidad aún tiene fallas, pero que son perfectibles para seguir operando los diferentes programas de verificación y vigilancia que se crearon en la Procuraduría Federal del Consumidor, así esta Institución tiene un rumbo bien definido para proteger los intereses de los consumidores en nuestro país, además de proteger el poder adquisitivo de los mismos, este programa que es de gran importancia, debido a que el aumento en este producto y en otros más se da mes a mes, el objetivo primordial es cuidar la economía del consumidor, para que al momento de realizar transacciones comerciales para adquirir este producto, adquiera lo que está pagando por ello, así la frase de “litros de a litro”.

Es importante resaltar que la Procuraduría Federal del Consumidor debe de tener una imagen de transparencia en todos los procedimientos que lleva a cabo, para dirigir a buen término todas las acciones a fin de brindar certeza y seguridad a todos los consumidores.

Es importante señalar que las problemáticas que se presentan en los procesos de verificación a estaciones de servicio, son las negativas por parte de los encargados o gerentes de estaciones de servicio, agresiones verbales, o amenazas con diferentes tipos de armas, este tipo de amenazas se dan en estaciones de servicio muy alejadas de ciudades importantes del territorio Nacional. Los intentos de soborno por parte de los dueños de las estaciones de servicio son una problemática constate, ya que dentro del desarrollo de una verificación, si encuentran instrumentos fuera de la norma oficial se verían obligados a pagar una sanción, además de permanecer con los sellos de

“INMOVILIZADO”, en lo que solicitan el proceso para retirar dichos sellos de sus instrumentos.

Los dueños de las estaciones de servicio, hacen caso omiso de medidas preventivas que les permite la misma Norma Oficial Mexicana NOM005, para corregir fallas de operación en los instrumentos que despachan combustible, ya que en visitas anteriores una obligación del verificador, es revisar la visita anterior a la actual, y es donde se percatan de las medidas preventivas no corregidas, y al momento de la verificación quieren llevarlas a cabo, motivo por el cual ya son acreedores a una “INMOVILIZACION”.

Este tipo de acciones crean un descontento en el establecimiento visitado, a esto se agrega algún instrumento fuera de norma y es cuando proceden a inconformarse, o tratan de sobornar al grupo de verificadores.

Como se ha mencionado con anterioridad, el objetivo primordial del Programa Nacional Profeco-Pemex, es verificar que las estaciones de servicio se encuentren dentro de la NOM005, la cual se encarga de verificar que los dispensarios sean seguros, y despachen lo que paga el consumidor, así evitar los abusos de este gremio, ya que el consumo en cuanto a cantidades de este combustible es de consideración en el territorio Nacional, lo cual creo que en lugar de ser una falta Administrativa, debería ser catalogado como un delito tipificado penalmente, ya que la afectación económica al consumidor en general es de una cantidad considerable a nivel nacional.

El mayor de los problemas de este programa, es el gremio de los propietarios de estaciones de servicio, ya que tienen todos los medios económicos a su alcance, no omito comentar que tienen gran influencia política para poder someter a cualquier autoridad, en cualquiera de los tres niveles de gobierno con tal de seguir operando.

El peor de los obstáculos que enfrenta esta programa, es el que la gente este desinformada y no tenga el conocimiento del procedimiento de Verificación a una estación de servicio, pero con la participación activa de los consumidores e informándose del procedimiento de verificación, conjuntamente

con las brigadas de la Procuraduría Federal del Consumidor se podría abatir este problema que enfrentan día a día los consumidores en el territorio Nacional.

La siguiente información ha sido extraída del Informe Anual Profeco 2006, año en el que el sustentante del presente trabajo dejó de prestar sus servicios para dicho organismo, considerando que en parte de estas atractivas estadísticas, puso un *granito de arena* para llegar a dichos logros, y del cual, junto con el equipo de trabajo, se alcanzaron niveles que verificación y servicio que fueron determinantes para que en el mes de octubre del 2006, se suscribiera la Carta de Intención que celebró La Procuraduría Federal del Consumidor de los Estados Unidos Mexicanos con el Departamento de Defensa y Protección del Consumidor de La República Federativa de Brasil, para promover el intercambio de información y datos relacionados a la protección y defensa del consumidor, con el fin de evaluar la pertinencia de instrumentar acciones conjuntas en pro de los consumidores de ambos países.

Fuentes de Información

ACOSTA ROMERO MIGUEL. Teoría general del Derecho Administrativo. México, Ed. Porrúa, 1995.

ÁLVAREZ GLADYS y HIGHTON, Elena. Mediación para resolver conflictos. Ed. Ad-Hoc. Buenos Aires, 1995.

APUD GÓMEZ LARA, CIPRIANO. Teoría general de proceso. Ed. Harla. México. 1990.

BRISEÑO SIERRA, HUMBERTO, El arbitraje comercial, México, Ed. Limusa, 1998.

BUDNEVICH, CARLOS. Traspassando las fronteras, Chile, Ed. Universidad Adolfo Ibáñez, 1997.

BURGOA IGNACIO. El juicio de amparo. México, Ed. Porrúa, 1989

DEUTSCH, Morton. The resolution of conflict: Constructive and destructive process. Ed. Yale University Press, E.E.U.U., 1973.

DE PINA, RAFAEL y DE PINA Vara, Rafael. Diccionario de derecho. México, Ed. Porrúa, 1985.

DIMOCK, MARSHALL. El estudio de la administración. E.E.U.U. Political Science Review. 1987.

DIMOCK, MARSHALL. La Administración Pública. New York, E.E.U.U. Russell and Russell. 1987.

DUPUIS, JUAN CARLOS. Mediación y conciliación. Ed. Abelardo-Perrot. Buenos Aires. 1997

FRAGA GABINO. Derecho Administrativo, México, Ed. Porrúa, 1994, p. 202.

GÓMEZ LARA, CIPRIANO. Teoría general del proceso. México, Ed. UNAM, 1982,

GORJÓN GÓMEZ, FRANCISCO JAVIER y STEEL GARZA. José Guadalupe, Métodos alternativos de solución de conflictos. Ed. Oxford. México, 2008.

GUTIÉRREZ Y GONZÁLEZ, ERNESTO. Derecho de las obligaciones. México, Ed. José Ma. Cajica, 1974.

JUNCO VARGAS, JOSÉ ROBERTO. La Conciliación. Aspectos sustanciales y procesales en el sistema acusatorio. 5ta. ed., Ed. Temis, Bogotá, 2007.

PALLARES, EDUARDO. Diccionario derecho procesal civil. México, Ed. Porrúa, 1990.

PONTI, FRANCISCO, Los Caminos de la Negociación. Personas, estrategias y técnicas. Ed. Granica. Argentina, 2007

RODRÍGUEZ GONZÁLEZ- VALDÉZ, CARLOS, México ante el arbitraje comercial internacional, México, Ed. Porrúa, 1999.

SCHMITT, CARL. Teoría de la Constitución. México, Editora Nacional. 1981. **SERRA ROJAS ANDRÉS.** Derecho Administrativo, México. Ed Porrúa, 1972, p 595.
SOLÍS SOBERÓN, Fernando. La seguridad social en México, México, Ed. Trimestre Económico.
URIBARRI CARPINTERO, Gonzalo, El arbitraje en México, México, Ed. University Press, 1999.

Hemerografía

- Revista del Tribunal Fiscal de la Federación, Números 1 – 6, México, D. F. Agosto, 1997.
 - Revista del Consumidor. México, Ed. Talleres de Profeco. 2000
- ARELLANO, Rolando,** Comportamiento del Consumidor y Mercadotecnia. Aplicaciones Prácticas para América Latina, Industria Editorial Mexicana, México, 1993, 265 págs.
- ARTEAGABEITIA, Idoya.** Los Derechos de los Consumidores. España, 100 pp.
- ASSAEL, Henry,** Comportamiento del Consumidor, Sexta Edición, International Thomson Editores S.A., México, 1999, 684 págs.
- AZÚA Reyes, Sergio.** Teoría general de las obligaciones, México, Ed. Porrúa, 1993.
- GRANDE Esteban, Ildelfonso;** Ruiz de Maya, Salvador. Comportamientos de Compra del Consumidor - 29 Casos Reales, México, Ed. Esio 390 pp.
- GRANDE Esteban, Ildelfonso.** Conducta real del Consumidor y Marketing Efectivo. México, Ed. Desc, 480 pp
- GUTIÉRREZ Y GONZÁLEZ, Ernesto.** Derecho de las obligaciones. México, Ed. José Ma. Cajica, 1984.
- LOUDON, David L. y DELLA BITTA, Albert J.,** Comportamiento del Consumidor: Conceptos y Aplicaciones, Cuarta Edición, Editorial Mc Graw Hill Interamericana de México, México, 1995, 834 págs.
- MÍGUEZ Pérez, Mónica.** Comunicación y Comportamiento del Consumidor. México, Ed. Ideas Propias, 104 pp.
- MOLERO Ayala, Víctor Manuel; Rivera Camino, Jaime; Arellano Cueva, Rolando.** Conducta del Consumidor. México, Ed. Esic, 402 pp.
- PÉREZ De León, Enrique.** Notas de derecho constitucional y administrativo, México, Ed. Porrúa,
- RODRÍGUEZ-Arana Muñoz, Xaime; Canosa Usera, Raúl Leopoldo.** Derecho de los Consumidores y Usuarios. México, 392 pp.
- ROJAS Soriano Raúl,** Guía para realizaciones investigaciones sociales, México, Ed. Plaza y Valdés, 1998, 437 pp.

RUIZ de Maya, Salvador; Alonso Rivas, Javier. Experiencias y Casos del Comportamiento del Consumidor. México, Ed. Esic, 378 pp.

WALLOVITS Rodríguez, Julio; Virgili Marqués, Pau. La Reconciliación con el Consumidor. México, Ed. Empresa Altiva 128 pp.

NORMATIVIDAD DOCUMENTOS OFICIALES

- Ley Federal de Protección al Consumidor.
- Ley Federal de Procedimiento Administrativo.
- Ley Federal sobre Metrología y Normalización.

PÁGINAS ELECTRÓNICAS

<http://www.ciete.es/noticias/noticias-del-sector/32-gasolineras/66-la-primera-gasolinera.html>

http://www.profeco.gob.mx/juridico/reglamentos_mjur.asp

http://www.profeco.gob.mx/juridico/a_relevantes.asp

<http://www.profeco.gob.mx/internacionales/internacionales.asp>

<http://www.profeco.gob.mx/verificacion/verificacion.asp>

http://www.profeco.gob.mx/verificacion/alertas_nvo.asp

<http://revistadelconsumidor.gob.mx/>

Hemerografía:

Revista del Consumidor. México, Ed. Talleres de Profeco.