



# UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

---

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES  
ARAGÓN

CREACIÓN DE UNA DIRECCION GENERAL DE EJECUCIÓN  
PARA LOS DICTÁMENES DE LA PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

## TESIS

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE  
LICENCIADO EN DERECHO

**P R E S E N T A:**  
**BLANCA MARIANA MONTOYA SORIANO**

ASESOR: Mtro. Julián Cisneros Contreras



Ciudad Nezahualcóyotl, Estado de México, 2018



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.

# CREACIÓN DE UNA DIRECCIÓN GENERAL DE EJECUCIÓN PARA LOS DICTÁMENES DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Introducción	1
--------------	---

## CAPÍTULO 1

### Aspectos Generales del Consumidor

1.1	Derechos del consumidor	5
1.2	Derechos del consumidor en España	15
1.3	Derechos del consumidor en Argentina	18
1.4	Derechos del consumidor en Chile	21

## CAPÍTULO 2

### Procuraduría Federal del Consumidor

2.1	Origen	24
2.2	Estructura de la Procuraduría Federal del Consumidor	32
2.3	Atribuciones y Competencias de la Procuraduría Federal del Consumidor	36
2.4	Procedimiento Conciliatorio de la Procuraduría Federal del Consumidor	44
2.5	Dictamen emitido por la Procuraduría Federal del Consumidor	67

## CAPÍTULO 3

### Régimen Jurídico

3.1	Constitución Política de los Estado Unidos Mexicanos	72
-----	--	----

3.2	Ley Federal de Protección al Consumidor _____	76
3.3	Código Federal de Procedimientos Civiles _____	80
3.4	Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor _____	82

## **CAPÍTULO 4**

### **Creación de una Dirección General de Ejecución para los Dictámenes emitidos por La Procuraduría Federal del Consumidor**

4.1	Eficacia de las actuales ejecuciones de los dictámenes de la Procuraduría Federal del Consumidor _____	85
4.2	Protección al Consumidor con una debida ejecución al cumplimiento de los dictámenes _____	87
4.3	Seguridad Jurídica de los Derechos del Consumidor _____	89
4.4	Pronta admisión de justicia para los Consumidores _____	98
	Conclusiones _____	102
	Bibliografía _____	105
	Anexos	

## **INTRODUCCIÓN**

Todos los seres humanos que habitamos en sociedad, tenemos la necesidad de realizar acciones frente a otros seres humanos dichas acciones o actos pueden ser diversas operaciones denominadas operaciones de consumo, además de que el ser humano es un ser sociable por naturaleza, por ello desde tiempos remotos ha buscado la manera de obtener sus propios bienes para sobrevivir, por lo que en tiempos remotos los seres humanos intercambiaban productos que iban desde comida hasta bienes por lo que a esa acción la denominaron el trueque, y así de esa manera sucesivamente esta práctica ha evolucionado hasta que se ha conformado un sistema de comercialización en el cual surgió una relación de consumo, que hasta ahora se ha venido practicando por lo que ahora en la actualidad se le ha nombrado a las partes que interviene como el consumidor y proveedor y estas relaciones de consumo son cada vez más complejas por lo tanto como toda relación humana es posible que surjan desacuerdos.

Es por eso que en México y en otros países surgen regulaciones para este tipo de relaciones de consumo y en nuestro país interviene la Administración Pública a través de la Procuraduría Federal del Consumidor, que es la institución encargada para promover y proteger los derechos del consumidor así como de procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones o actos de consumo que se dan entre los consumidores y proveedores.

La presente investigación se lleva a cabo con la finalidad de explicar la problemática a la que se enfrentan los ciudadanos que tiene la necesidad de adquirir un producto o servicio y en el momento en que el proveedor incumple sus obligaciones es donde el consumidor acude a esta institución para llevar a cabo e iniciar el procedimiento conciliatorio en donde a través de las audiencias se puede llegar a la conciliación entre las partes y poder dar por terminado a este procedimiento, asimismo dentro de este procedimiento conciliatorio puede darse

el caso en que el proveedor no desee conciliar ni dar alguna propuesta de solución, en ese tenor puede existir la figura del dictamen como un medio de solución para el consumidor derivado de la o las obligaciones incumplidas por parte del proveedor.

Esta figura del dictamen es un acuerdo que puede tener carácter de título ejecutivo no negociable dependiendo de lo que determine la autoridad judicial cuando se ejecute, éste determina el grado de incumplimiento por parte proveedor en cantidad cierta líquida y exigible, dicho tema se abordara dentro de este trabajo de investigación así como se analizara su efectividad y la seguridad jurídica que da al consumidor.

Es importante resaltar que el dictamen se solicita dentro del procedimiento conciliatorio y tiene como una finalidad determinar el grado de incumplimiento por parte del proveedor, así el consumidor podrá hacer valer este título ejecutivo no negociable a través de la un juicio civil o mercantil según sea el caso, por lo que al tener el consumidor su dictamen en la audiencia de conciliación se dejan a salvo los derechos de las partes y el consumidor tendrá un año para poder ejecutarlo.

No olvidemos que el carácter de la Procuraduría Federal del Consumidor es una institución conciliatoria y no cuenta con la fuerza coercitiva para ejecutar tal y como lo haría un juzgado pero algunas de sus facultades es de aplicar sanciones o multas con el fin de orillar a diversos proveedores y prestadores de servicios a cumplir con sus obligaciones cuando lo requiera algún ciudadano y de esa forma sean reconocidas las obligaciones que tiene los proveedores con los consumidores, por lo que esto contribuye a crear un ambiente de seguridad en nuestro sistema jurídico mexicano.

A mayor abundamiento la presente investigación es dividida en 4 capítulos en el primero de ellos se investigaran algunos aspectos generales del consumidor así como algunos antecedentes en los derechos del consumidor, no solo en México sino en otros países de Latinoamérica y Europa, para poder comprender nuestra legislación un poco más sobre este tema y como es efectuada en otros países.

En el segundo capítulo se hace mención de cómo está estructurada la Procuraduría Federal del Consumidor, su historia, sus atribuciones y su competencia así como su funcionalidad, explicando algunos de los procedimientos a los cuales está facultada y si tiene eficacia en la sociedad Mexicana.

En el tercer capítulo se investigará el régimen jurídico haciendo mención de todas las leyes tratados o reglamentos que regulan y forman parte de la Ley Federal de Protección al Consumidor así como los códigos que son supletorios a esta ley, para así brindar efectividad en los procedimientos que la Procuraduría Federal del Consumidor opera.

Y finalmente el Capítulo Cuarto señala un propuesta de la creación de una Dirección General para que tenga mayor efectividad la figura del dictamen emitido por La Procuraduría Federal del Consumidor, para que esta sea encargada de ejecutar el dictamen, toda vez que el consumidor, después de recibir el dictamen tiene que ejecutarlo por vía civil o mercantil y esto va en detrimento del consumidor, ya que en ocasiones el incumplimiento del proveedor es por una cuantía pequeña por lo que el consumidor al ejecutarlo tendrá un menoscabo económico ya que el llevar a cabo un procedimiento ante un juzgado genera gastos, en ese sentido y con la finalidad de brindar realmente una protección y seguridad jurídica al consumidor la propuesta de esta investigación es que el

consumidor pueda recibir en cantidad cierta líquida y exigible el incumplimiento del proveedor y no sufrir este deterioro económico.

## **CAPÍTULO 1**

### **ASPECTOS GENERALES DEL CONSUMIDOR**

#### **1.1 DERECHOS DEL CONSUMIDOR**

Los derechos de los consumidores han sido muy importantes a lo largo de la historia a nivel mundial esto data desde los principios del siglo XX, en donde se manifestaron ciertos movimientos sociales en relación al consumo, y muchos de estos acontecimientos se dieron lugar en el continente Americano, esto provocado por varios factores, algunos como; aumentos de precios en productos básicos y polémica entre los productos farmacéuticos.

El autor José Ovalle Favela, del libro los derechos del consumidor alude que “los derechos del consumidor son el conjunto de facultades que el ordenamiento jurídico les confiere en sus relaciones de consumo con los proveedores de bienes y prestadores de servicios .Las personas que interviene en las relaciones de consumo son el consumidor y el proveedor o prestador de servicios.<sup>1</sup>

En este sentido el autor señala que los derechos del consumidor son facultades conferidas por el Estado a las relaciones de consumo ya que en sí mismo en las relaciones de consumo se genera derechos y obligaciones por parte del proveedor y del consumidor por lo que el Estado se encarga de regular estas conductas.

Por lo que en México respecto a los derechos de los consumidores se tiene como objetivo defender a las grandes masas de consumidores ya que había muchos abusos por parte de los proveedores la cual se reduce a una serie de disposiciones que determinan derechos y obligaciones para los consumidores y proveedores y estas disposiciones se encuentran dispersos en diferentes

---

<sup>1</sup> OVALLE FAVELA José. Los Derechos del Consumidor. Instituto de Investigaciones Jurídicas, México 2000, Pág. 45

ordenamientos legales como por ejemplo el Código Civil, Código de Comercio la Ley de Normas, Pesas y Medidas, la Ley de Industria Eléctrica, la Ley sobre Atribuciones del Ejecutivo Federal en materia Económica, el decreto de fecha 03 de octubre de 1974 que trata sobre la variación de costos, así como el Código Sanitario e incluso el Código Penal Federal.

Asimismo surgió la iniciativa de Ley la cual es una facultad otorgada por la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos al Presidente de la Republica, para someter a la consideración del H. Congreso de la Unión, la creación de normas e Instituciones que el Ejecutivo Federal estima necesario para la afirmación del régimen en el que vivimos el cual es democrático.

En ese tenor, el 20 de septiembre de 1975, el entonces Presidente Constitucional de los Estados Unidos Mexicanos el Licenciado Luis Echeverría Alvares dirigió ante la Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, la iniciativa de la Ley Federal de Protección al Consumidor, en la cual se contemplan diversas disposiciones mediante las cuales se determinó la creación del citado ordenamiento legal, mismas que a manera de resumen se indicaran a continuación:

“la economía mundial ha entrado en una era de inestabilidad lo que repercute y habrá de repercutir durante muchos años en nuestro país. El proceso inflacionario es la manifestación de una crisis generalizada que obliga a tomar decisiones de largo plazo y a modificar estructuras injustas que, de otro modo, tal vez hubieran podido sobrevivir.

Entre otras determinaciones, el ejecutivo a mi cargo considera necesario iniciar profundos cambios en los sistemas de intermediación de mercancías y de servicios que tradicionalmente han venido reduciendo la ganancia legítima del productor y lesionado el patrimonio de las clases populares.

Desde el proceso inflacionario mundial comenzó a incidir en nuestro país Mexicano las Organizaciones de trabajadores platearon al ejecutivo federal la urgencia de tomar medidas tendientes a la protección del poder adquisitivo de los grupos de menor ingreso. Estas forman un todo coherente de acciones sociales, administrativas y legislativas que fueron propuestas el año de 1973 y que han sido sometidas en diversas ocasiones al dialogo y a la consulta de los sectores interesados.

Destaca en este programa la política de salarios que ha permitido mantener y acrecentar el ingreso real de los trabajadores así como la elevación de los precios de los productos agrícolas, que ha favorecido de modo semejante a la población campesina.

El elemento importante de esta política es el decreto de fijación de precios por variaciones de costos, expedido por el Ejecutivo Federal a mi cargo en año anterior, por el que se ha hecho posible el ajuste de los precios atendiendo a las fluctuaciones del proceso inflacionario, pero evitando la especulación, el acaparamiento o el afán desmedido de lucro, redunden en abusos o ganancias inequitativas.

Se ha procurado, asimismo, el fortalecimiento de los sistemas de comercialización sociales, tales como almacenes populares, cooperativas de consumo, tiendas sindicales y obrero – patronales. No serian sin embargo, suficientes estas medidas si prevalecieran prácticas nocivas y muchas veces ancestrales de comercio, que distorsionan los hábitos y lesionas el interés del público, el ingreso familiar y aun la dignidad ciudadana.

Este proyecto de ley es parte fundamental de una política destinada a la protección de las mayorías, pero, también, un instrumento para corregir vicios y de formaciones del aparato distributivo e impulsar la actividad productiva por la ampliación del mercado interno. Responde a dos propósitos concurrentes que

orientan la pollita del régimen: la modernización del sistema económico y la defensa del interés popular.

La doctrina liberal estimaba que el consumidor dictaba las condiciones del mercado.

En países de tradición colonial esta afirmación nunca fue cierta, porque los mecanismos de producción e intermediación provenían de prácticas monopólicas, por las que una minoría impuso, durante siglos, las condiciones de venta a una población, depauperada, ignórate e inerme frente a todo género de abusos y exacciones.

Los sistemas modernos de comercio alcanzan solo a un sector privilegiado de la población y no han logrado en modo alguno, transformar el obsoleto aparato distributivo; antes bien, han adoptado, a menudo, actitudes hegemónicas, acentuando así su predominio sobre un público consumidor cautivo que, frente a tales conductas, carece de defensa específica.

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

Los modernos medios de inducción colectiva, los excesos de la publicidad y las tendencias monopólicas de la economía han propiciado fenómenos semejantes en casi todos los países. Se han convertido, por lo tanto, en preocupación universal el establecimiento de normas y límites a los sistemas de intermediación y propaganda. La creación de disposiciones jurídicas tutelares del consumidor es

un fenómeno característico de nuestro tiempo, sobre todo en los países de economía del mercado, en los que esta regulación se vuelve indispensable.

El Ejecutivo de la Unión considera necesario destacar que el carácter innovador y aun revolucionario de esta iniciativa reside en su propósito de trasladar al ámbito del derecho social la regulación de algunos aspectos de la vida económica, en particular de los actos de comercio, que tradicionalmente han sido regidos por disposiciones de derecho privado.

Esta iniciativa prolonga pues, en materia de comercio, la tradición jurídica y política que arranca de nuestra revolución.

Acentúa la preminencia del interés colectivo sobre el interés particular y reafirmar el deber constitucional que el gobierno tiene de velar por que la libertad del mayor número no sea sacrificada por la acumulación de poder económico y social en pequeños grupos.

En todos los casos anotados queda manifiesta la desigualdad real que existe entre los sectores sociales y la necesidad de que el poder público intervenga para garantizar, en beneficio de los grupos económicamente más débiles, la protección que por sí mismo no pueden darse.

Esta exigencia es mayor en la medida en que el progreso económico ha venido incorporando a grandes núcleos en la economía del mercado y los ha hecho partícipes de la sociedad de consumo. Las normas que suponían condiciones de igualdad, tratándose de grupos restringidos, ya no tiene el mismo valor cuando se aplica a fenómenos económicos en que participan bastos contingentes humanos. A la era del consumo colectivo deben corresponder normas e instituciones de protección colectiva.

El proyecto de ley que someto a vuestra soberanía recoge algunos preceptos que actualmente se encuentran dispersos en la legislación civil y mercantil. Se trata de dar unidad a esas normas y de ordenarlas de un mismo cuerpo legislativo en el que se les imprime una nueva naturaleza a lado de muchas otras disposiciones que regulan con carácter social actos de comercio y relaciones entre particulares.

Las disposiciones que esta nueva ley eleva a la categoría de normas de derecho social, busca moderar la autonomía formal de la voluntad para salvaguardar la auténtica libertad y asegurar la realización de la justicia. Frente al derecho privado, que se funda en el derecho de igualdad entre las partes y supone que estas son siempre libres para contratar, el derecho social asume la existencia de desigualdades reales entre quienes contratan; reconoce que la libertad de contratación, cuando estas desigualdades existen, no conduce a la justicia y, por ello, convierte a la relación entre particulares en un hecho social que afecta intereses colectivos y que amerita la intervención activa y vigilante del Estado.

De ahí que las disposiciones del proyecto de ley que someto a ese H. Congreso tengan el carácter de irrenunciables e imperativas y que, en consecuencia, no solo deroguen a cualquier disposición que se les oponga si no que prevalezcan de cualquier otra norma que rijan esta materia y que sean nulos cualquier pacto, costumbre, practica o uso en contrario.

Asimismo, que queden obligados al cumplimiento de estas normas no únicamente los comerciantes, industriales y prestadores de servicios, sino también las empresas de participación estatal, los organismos descentralizados y los órganos del Estado, en cuanto a desarrollen actividades de producción, distribución o comercialización de bienes o prestación de servicios.

Para regir estos actos mercantiles, la facultad de ese H. Congreso para legislar sobre la materia encuentra su fundamento en lo dispuesto por la fracción X del artículo 73 de la Constitución Política de los Estado Políticos Mexicanos.

Este proyecto propone regular aquellos aspectos que de manera más importante y con mayor frecuencia afectan los intereses del consumidor.

La experiencia cotidiana nos revela que en las ventas a crédito se estipulan cláusulas y condiciones notoriamente injustas y lesivas para quienes no disponen de recursos suficientes para pagar de contado, ósea para la inmensa mayoría de la población.

Se impone frecuentemente cargos injustificados y se cobran intereses que exceden de manera notoria, al tipo de interés que prevalece en los mercados institucionales. Se contiene así una ganancia por el que proporciona el bien o el servicio que no deriva de una legítima intermediación mercantil, si no de prácticas que bien puede calificarse de usuarias.

La prestación de servicios ha venido dando origen también a irregularidades y abusos frente a los cuales normalmente se encuentran desprovisto de defensa el consumidor. Se propone la creación de la Procuraduría Federal para la Defensa del Consumidor como organismo autónomo. Sus atribuciones principales serán la de representar los intereses de la sociedad en tanto que población consumidora; representar colectivamente a los consumidores ante toda clase de proveedores de bienes y servicios; actuar como conciliador y árbitro en las diferencias entre consumidor y proveedor y, en general, el velar por el eficaz cumplimiento de las normas tutelares de los consumidores.

Se propone también la creación del Instituto Nacional del Consumidor como organismo Descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio cuyas finalidades serán las de orientar al consumidor para utilizar racionalmente su capacidad de compra, informarlo y capacitarlo para el ejercicio de sus derechos; estimular en él la actitud consciente de su papel como agente activo del proceso económico; evitar que sus compras se realicen conforme a prácticas comerciales y publicitarias, que conduzcan a imitaciones extralimitadas lesivas a sus intereses y

a los de su colectividad; auspiciar hábitos de consumo que protejan el patrimonio familiar y promueva un sano desarrollo y una mejor asignación de los recursos colectivos del país.

La expedición de esta ley vendrá a constituir un paso más dentro del propósito común que ha inspirado durante estos años la acción de los poderes legislativo y ejecutivo de la unión; asegurar, por la vigencia de un orden jurídico adecuado a las necesidades de nuestra época, un mayor ámbito de justicia social y un más pleno disfrute de la libertades.

Vendrá a coincidir, igualmente, en la esfera de la legislación interna con los principios que México sostiene dentro de la comunidad de naciones. Las relaciones económicas internacionales han dado lugar a enormes desequilibrio entre los países en vías de desarrollo y aquellos que, validos de su posición hegemónica, figan en su exclusivo beneficio tanto en los precios de las materias primas como aquellos a los que los pueblos menos evolucionados han de adquirir la tecnología, el financiamiento y los bienes del capital. Este fenómeno ha dado origen a la demanda generalizada por establecimiento de un nuevo orden económico internacional.

La carta de derechos y deberes económicos de los estados, significa precisamente el inicio de una nueva época en el derecho internacional, en el cual habrán de consagrarse normas tutelares que protejan a la mayor parte de los países del mundo en las transacciones internacionales y que hagan pleno el ejercicio de la soberanía, por la independencia económica y la equidad de trato entre las naciones.

Por lo que resultando del examen de la iniciativa de ley, el proceso legislativo que le dio origen y las disposiciones de la misma, encaminados a modernizar el sistema económico y defender los intereses populares, frente al derechos privado, que se funda en el principio de igualdad entre las partes y supone que estas son

siempre libres para contratar, el derecho asume la existencia de desigualdades reales entre quienes contratan; reconoce que la libertad de contratación, cuando esas desigualdades existen, no conduce a la justicia y por ello convierte a la relaciones de particulares en un hecho social que afecta intereses colectivos y que amerita la intervención activa y vigilancia del estado”<sup>2</sup>

La exposición de motivos antes señalada alude a grandes rasgos que el proceso inflacionario mundial y las practicas negativas e ilícitas que se apreciaban en las intermediaciones de mercancías, afectaron la economía de las clases bajas, esto origino a que algunas organizaciones de trabajadores platearan al Ejecutivo Federal, la urgencia de tomar medidas encaminadas a la protección del poder adquisitivo de los núcleos de menor ingreso, derivado del notorio desequilibrio económico y social existente.

De esta forma, esta iniciativa de ley propicio la promulgación de la Ley Federal de Protección al Consumidor, pues antes de 1976, los problemas presentados en nuestro país durante las compras de algún bien o la adquisición de algún servicio eran atendidos en tribunales de fuero común.

En ese tenor en fecha 22 de diciembre de 1975, tomando como base el artículo 60 del Código Brasileño recogiendo los derechos básicos reconocidos en este código y los derechos fundamentales de los señalados en el programa preliminar de 1975 y en la directrices de 1985, se promulgo la primera ley federal en México que regularía directamente los derechos del consumidor, misma que entro en vigor en fecha 05 de febrero de 1976, asimismo esta nueva ley genera que en México sean regulados los derechos del consumidor así como en otros países en donde se puede saber que también cuentan con regulaciones a favor de los derechos de los consumidor, puesto que las relaciones del consumo es algo que

---

<sup>2</sup> LIC. LUIS ECHEVERRÍA ALVARES, en ese entonces presidente de los Estados Unidos Mexicanos exposición de motivos de iniciativa de la Ley Federal de Protección al Consumidor 20 de septiembre de 1975.

se genera en todo el mundo y debe existir una regulación que proteja estos derechos.

Con el nacimiento de esta Institución la Procuraduría Federal del Consumidor, se enriquece el conjunto de derechos sociales del pueblo mexicano, ya que por primera vez se tutelan los intereses de los consumidores, ya que se cuenta con un organismo especializado en la procuración de justicia toda vez que otorga al consumidor elementos jurídicos y de información necesarios que le permiten dirimir controversias con los proveedores en plano de igualdad, así mismo realiza acciones de orientación, información, difusión, investigación y educación, para fomentar una cultura de consumo en México, con el objeto de preparar a los ciudadanos a ser responsables como consumidores para que puedan acceder a mejores condiciones en el mercado de bienes y servicios.

## 1.-2 DERECHOS DEL CONSUMIDOR EN ESPAÑA.

Así como en México existe una regulación para los derechos del consumidor en otros paises del continente Europeo como por ejemplo España, en donde también se regulan los derechos del consumidor e incluso es un tema muy importante el proteger los derechos en la relaciones de consumo en este país, en la década de los años cincuenta cuando surge en Europa un movimiento denominado al “consumerism” el cual se consolida en la década de los años sesenta, surgiendo además, diversas organizaciones de defensa de los derechos de los consumidores, por lo que en el año de 1957, en Europa surge la Comunidad Económica ante el Parlamento Europeo o también se le denomina “CEE” la cual se encontraba integrada por países como Bélgica, Holanda, Luxemburgo, Francia, Alemania, Italia, Gran Bretaña, Dinamarca, e Irlanda, Integrándose posteriormente España y Grecia, y como una de sus finalidades era el progreso y la solidaridad entre la naciones es por ello que la existencia de una Comunidad Europea mucho más fuerte no podía dejar a un lado el proceso de protección al pueblo consumidor.

Cada uno de estos países que eran miembros que contaban con organismos de protección al consumidor los cuales se subdividían en tres grandes grupos:

- Organizaciones financieras e independientes.- Las cuales dependían económicamente de las aportaciones que realizaban sus integrantes, así como de los ingresos que se obtenían con la venta de sus estudios, estadísticas y todo material de investigación que realizaba las mismas organizaciones.
- Organizaciones parcialmente financiadas por el Estado.- las cuales recibían ciertas cantidades del gobierno para su funcionamiento cantidades las cuales oscilan desde el 20% el caso de Italia hasta el 80% en el caso de Dinamarca.

- Organizaciones totalmente financiadas por el Estado.- que son aquellas en que el gobierno aporta todo el capital para su funcionamiento, como es el caso de la “Stiftung Warentest” en Alemania la cual fue creada por el gobierno federal teniendo como funciones, la información al consumidor respecto la calidad de los bienes de consumo y los servicios ofrecidos en el mercado.

En México también hubo algunas organizaciones, las cuales eran catalogadas las más vulnerables, por lo que en el libro la protección del consumidor entre sus líneas el autor alude que “Las organizaciones de consumidores tiene una responsabilidad que va mucho más allá del limitado número de sus miembros. El más vulnerable es el consumidor que ocupa los últimos peldaños de la escala social; puesto que posee menos dinero y es menos capaz de administrar aquel con el que cuenta, debe de comprar en pequeñas cantidades, y el hecho de estar mal informado escasamente instruido hace que sea más vulnerable a las campañas publicitarias masivas. Las asociaciones de consumidores están luchando, pues no solo por sus miembros sino también por los otros consumidores que no las integran”<sup>3</sup>

La comunidad Económica Europea agrupaba a diversas organizaciones que protegían y representaban los intereses de los consumidores entre las mas importantes se encontraban la Oficina Europea de Uniones de Consumidores, Comité de Organizaciones Familiares ante las Comunidades Europeas, Comunidad Europea de Cooperativas de Consumo y Confederaciones Europeas de Sindicatos y Expertos Independientes.

Por lo que el legislador español consiente de la importancia de esta materia y motivado por los programas de la comunidad Económica Europea para una

---

<sup>3</sup> SÁNCHEZ CORDERO ÁVILA, Jorge. La Protección del Consumidor, Nueva Imagen, México, , 1981, p. 25.

política de protección y de información a los consumidores, se introdujo en el artículo 51 de la constitución española de 1978 el principio de defensa de los consumidores y usuarios, asimismo en fecha 01 de diciembre de 2007 entra en vigor la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

Derivado de diversas organizaciones a favor de los derechos del consumidor y de leyes se crea el Centro Europeo del Consumidor en España es una oficina pública de atención al consumidor de cualquier Estado miembro de la Unión Europea que precise información o asistencia en relación con la adquisición de un bien o la utilización de un servicio en un país diferente al propio.

Asimismo se encuentra el Centro Nacional de Consumo la cual es una agencia donde se regula los alimentos de consumo y seguridad alimentaria y de nutrición.

En España los consumidores tienen consagrados sus derechos en la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, la cual procedió a refundir en un único texto la Ley 26/1984, de fecha 19 de julio, Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y las normas de transposición de las directivas comunitarias dictadas en materia de protección de los consumidores y usuarios que incidían en los aspectos regulados en ella, en cumplimiento de la previsión recogida en la disposición final quinta de la Ley 44/2006, de 29 de diciembre, de mejora de la protección de los consumidores y usuarios.

De lo que se puede observar la legislación española sienta sus bases en una política de defensa al consumidor y es el quien se encuentra en un plano de inferioridad frente a los abusos de los proveedores de bienes y servicios, misma idea que nuestra legislación mexicana ha recogido para enriquecer una ley especialmente creada para la protección de los derechos del consumidor.

### **1.3 DERECHOS DEL CONSUMIDOR EN ARGENTINA.**

En Latinoamérica varios países han reconocido los derechos del consumidor y uno de estos es Argentina un país que ha tenido la necesidad de regular las relaciones de consumo al igual que México, por lo que uno de los principales precursores del reconocimiento a estos derechos es el licenciado en Derecho Gabriel Stiglitz es reconocido como " el padre de los derechos de los consumidores" en Argentina.

Fue autor del anteproyecto del artículo 42 de la Constitución Nacional Argentina (reforma de 1994) sobre "Derechos de los consumidores y usuarios" y coautor de la Ley Nacional de Argentina 24.240 de defensa de los consumidores del año de 1993 de la Ley Nacional de Costa Rica sobre "defensa de la competencia y del consumidor", del Código de Implementación de los derechos de los consumidores de la Provincia de Buenos Aires y de la Provincia de San Juan, entre otros.

Fue presidente del Instituto Argentino de Derecho del Consumidor (IADC) desde su creación y representante por América Latina del Comité Ejecutivo de la Asociación Internacional de Derecho del Consumidor.

De lo cual podemos observar que el Licenciado Gabriel Stiglitz ha sobresalido en Argentina debido a su gran participación y aportación sobre los derechos de los consumidores ya que este tema de hacer valer estos derechos, el Licenciado ha realizado muchas aportaciones a favor de la regulación en estos actos.

En ese tenor en Argentina se han creado la ley 242.40 la cual fue aprobada el 13 de octubre de 1993, y tiene como objeto principal la defensa de los consumidores o usuarios, así como también derivado de esta ley fue creada la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje de Consumo la cual depende de la Secretaria de Comercio.

Su misión es garantizar que se respeten los derechos de todas y todos los consumidores. Estos derechos están previstos en la Constitución Nacional y en las Leyes 24.240 de Defensa del Consumidor, 19.511 de Metrología Legal, 22.802 de Lealtad Comercial y 25.065 de Tarjetas de Crédito. Todos los ciudadanos cuentan con estos derechos en Argentina y han recuperado un Estado presente para garantizar que se respeten, así como han recuperado el proyecto nacional, el trabajo y la producción. Desde la Defensa del Consumidor se intenta promover la cultura de derechos de consumidores, que se afianza a partir de una comunidad que se informa, conoce sus derechos, los ejerce, y se organiza para defenderlos, construyendo de esta manera una cultura de consumo sustentable, impulsando la participación comunitaria y la educación para el consumo.

Algunas de sus funciones de la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje de Consumo son entre otras:

- Ocuparse de recibir y tratar los reclamos de los consumidores
- Desarrollar instancias de mediación e instruir los sumarios
- Verificar el cumplimiento de las leyes 19.511 (de Metrología Legal), 24.240 (de Defensa del Consumidor), 22.802 (de Lealtad Comercial) y 25.065 (de tarjetas de crédito)
- Determinar las responsabilidades de proveedores
- Verificar el cumplimiento de las ofertas
- La exactitud de instrumentos de medición
- La corrección de la publicidad y de las normas de seguridad
- Establecer las multas y comunicarlas

Esta Institución cuenta con su organigrama y en primer instancia se encuentra la Secretaria de Comercio, de ahí deriva la Subsecretaria de Comercio Externo e Interno, dentro de esta última esta la Dirección Nacional de Defensa del

Consumidor y Arbitraje de Consumo y Dirección de Defensa del Consumidor así finalmente se encuentra la unidad de sistema nacional de arbitraje de consumo.

#### **1.4.- DERECHOS DEL CONSUMIDOR EN CHILE**

La primera institución creada en el país de Chile para enfrentar materias de consumo fue el Comisariato General de Subsistencia y Precios, creado durante el Gobierno de Carlos Dávila, en 1932. Este organismo se instauró para enfrentar los efectos de la crisis económica del 29 y tomaba medidas para evitar el monopolio, resolvía reclamos, fijaba normas de calidad, entre otras atribuciones

En 1953, se crea Superintendencia de Abastecimiento y Precios (SAP), la que fue substituida a su vez en 1960 por la Dirección de Industria y Comercio (Dirinco), esta última era dependiente del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, y estaba centrada en la fiscalización, fijaba precios, recibía denuncias de los consumidores, comprobaba su veracidad y si era procedente se sancionaba al infractor. En los años 70 y con la instauración en el país de economías de libre mercado, la DIRINCO pierde sus facultades de fiscalizadora y fijadora de precios y en el año de 1980 se declaró a la DIRINCO en reestructuración y conforme a las directrices del Ministerio de Economía de 1982, la labor del organismo fue procurar la orientación destinada a implementar acciones que permitirán la transparencia del mercado mediante la información y educación de los consumidores. En el año 1990, se crea el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) que reemplazaría a esta institución.

El Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) se crea el año 1990 y en sus inicios sus principales desafíos fueron la elaboración del primer marco jurídico para garantizar los derechos básicos de los consumidores, impulsar un sistema institucional para trabajar en materia de orientación jurídica y fomentar la educación para el consumo.

En 1997, se promulgó la Ley N° 19.496 de protección de los derechos de los consumidores, que plasmó los derechos de los consumidores y estableció las

reglas del juego, en un mercado que hasta entonces ponía a los ciudadanos en gran desventaja.

La Ley N°19.496, pone como eje el informar, educar, proteger y fomentar la participación ciudadana de los consumidores y a su vez entrega como marco de acción, todos aquellos aspectos relacionados con velar por el correcto cumplimiento de esta normativa y de otras normas que tengan relación con el consumidor; con atribuciones para exigir información a las empresas; realizar estudios, investigaciones, recopilar y difundir información para transparentar los mercados y orientar a los consumidores en sus decisiones de compra o contratación de productos y servicios.

Entre 1999 y 2004 la Ley del Consumidor se modificó para incorporar nuevos derechos, como regular las cobranzas extrajudiciales, la posibilidad del retracto o de arrepentirse cuando se ha firmado cierto tipo de contratos, terminar con la letra chica, facilitar la formación de Asociaciones de Consumidores y permitir las acciones colectivas. Si bien se había avanzado a pasos agigantados en la materia, el esfuerzo por mejorar la institucionalidad del El Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) permitió que nuevas iniciativas fueran presentadas en el poder legislativo en el 2009. Éstas se relacionaron con otorgar mayor rapidez a los procesos de acciones colectivas y compensaciones mínimas y automáticas para los consumidores en caso de que las empresas fueran sancionadas. A partir del 5 de marzo del 2012, un conjunto de atribuciones fortalecen al Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) para la protección de los derechos financieros de los consumidores y se crea la Ley 20.555, que fortalece los derechos de los consumidores de productos y servicios financieros y da más facultades al Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC).

Desde 1932, la institucionalidad del consumo en Chile ha cumplido un rol fundamental en la economía nacional. Desde el Comisariato, la Dirección de Industria y Comercio hasta llegar al Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC)

son varias las instituciones que han velado por entregar a los consumidores información en materia de consumo, educación y protección de sus derechos.

Las funciones principales del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) es informar, educar y proteger a los consumidores ciudadanos, mediante un marco técnico de eficacia, eficiencia y transparencia de la acción institucional y de los mercados, y del rol responsable, activo y participativo de cada uno de sus actores.

Su visión es ser líderes en el servicio a la ciudadanía, y referentes a nivel nacional e internacional en la protección, información y educación a los consumidores, fortaleciendo una cultura de respeto a sus derechos, vigilando el comportamiento de las empresas en los mercados y promoviendo una participación ciudadana activa en materias de consumo.

## **CAPITULO 2**

### **PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR**

#### **2.1 ORIGEN**

En México, los derechos de los consumidores es un tema muy importante aún que igual que en otros países, muchas veces es un tema al cual no le han tomado la suficiente importancia, aunque cabe aclarar que ha ido evolucionando, pero aún falta más, por lo que en este Capítulo trataremos sobre sus inicios y algunos de sus avances.

La Administración Pública es muy compleja por lo que al crearse algún proyecto en este caso el crear una Institución que haga valer los derechos de los consumidores, debe contar con personal administrativo numeroso, los cuales deben tener la debida preparación ya que en algunos casos al desconocimiento de la ley, o bien a una mala aplicación o interpretación de esta misma, motivo de lo cual resulta en muchas ocasiones necesario interponer un medio jurídico efectivo que subsane tales situaciones. Derivado de lo anterior es indispensable que tanto como la doctrina o el legislador reconozcan que dichos actos que causen agravios a un particular sean susceptibles de impugnación para determinar el orden jurídico violado a través de los medios previstos y regulados por la ley.

Es importante señalar que México es el segundo país latinoamericano con una Ley Federal de Protección al Consumidor y el primero en crear una Procuraduría. La experiencia en nuestro país es importante, especialmente para los países que empiezan a trabajar en la protección de los derechos de los consumidores.

El 5 de febrero de 1976, la Ley Federal de Protección al Consumidor enriquece los derechos sociales del pueblo mexicano, que por primera vez establece derechos para la población consumidora y crea un organismo especializado en la procuración de justicia en la esfera del consumo. Nacen así el Instituto Nacional

del Consumidor y la Procuraduría Federal del Consumidor, ambos como organismos descentralizados de servicio social, personalidad jurídica y patrimonio propio con funciones de autoridad administrativa encargadas de promover y proteger los intereses del público consumidor.

El licenciado Salvador Pliego Montes fue el primer Procurador Federal del Consumidor el 05 de febrero en el año de 1987, quien precisamente se expresaba de la siguiente forma:

“...Es este el momento oportuno de manifestar a los ciudadanos de nuestra República, que debe darse fin a todo tipo de prácticas mercantiles abusivas, que van en detrimento de los intereses de la patria. No más excesos del poderoso inconsciente que, medrando al amparo de disposiciones legales románticas, pero fuera de la realidad de nuestra época, se ha enriquecido ignominiosamente y fuera de todo contexto moral a costa de todos los débiles, de los que no tienen su alcance los medios necesarios para defenderse. Para todos aquellos, a quienes se ha estrangulado día a día, menguado sin consideración el producto de su trabajo, se encaminan nuestros quehaceres”<sup>4</sup>

Así se crearon por ley la Procuraduría Federal del Consumidor y el Instituto Nacional del Consumidor como organismos descentralizados con personalidad jurídica y patrimonios propios.

Al instituto Nacional del Consumidor, se le recomendaron las siguientes funciones:

---

<sup>4</sup> Lic. PLIEGO MONTES SALVADOR “Procuraduría Federal del Consumidor”, seis años, S.E. México, 1982.

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

Y a la Procuraduría Federal del Consumidor, se le otorgaron las siguientes atribuciones:

- a) Representar los intereses de la población consumidora ante toda clase de autoridades administrativas, mediante el ejercicio de las acciones, recursos tramites o gestiones que procedan, encaminados a proteger el interés del consumidor
- b) Representar colectivamente a los consumidores en cuanto tales, ante entidades u organismos públicos o privados y ante los proveedores de bienes o prestadores de servicios;
- c) Representar a los consumidores ante autoridades jurisdiccionales, previo el mandato correspondiente, cuando a juicio de la Procuraduría la solución que pueda darse al caso planteado, llegare a trascender al tratamiento de intereses colectivos.
- d) Estudiar y proponer medidas encaminadas a fortalecer la equidad y la seguridad jurídica en las relaciones de consumo.

- e) Proporcionar asesoría gratuita a los consumidores
- f) Ejercer, con el auxilio y participación, en su caso, de las autoridades locales, las funciones de inspección y vigilancia en materia de precios y tarifas acordados, establecidos o autorizados por la Secretaria de Comercio y Fomento Industrial, así como sancionar su violación y denunciar ante quien corresponda los casos de que tenga conocimiento por incumplimiento de normas de calidad, peso, medida y servicios.
- g) Denunciar ante las autoridades competentes los casos en que se presuma la existencia de prácticas monopólicas o tendientes a la creación de monopolios, así como las que violen las disposiciones del artículo 28 constitucional y sus leyes reglamentarias.
- h) Procurar la satisfacción de los derechos a los consumidores que lleguen a su conocimiento y que puedan ser constituidos de delito.
- i) Denunciar ante el ministerio público los hechos que lleguen a su conocimiento y que puedan ser constitutivos de delito.
- j) Excitar a las autoridades competentes a que tomen las medidas adecuadas para combatir, detener, modificar o evitar todo género de prácticas que lesionen los intereses de los consumidores o de la economía popular.
- k) Denunciar ante las autoridades correspondientes, y, en su caso ante el superior jerárquico de la autoridad responsable, los hechos que lleguen a su conocimiento, derivados de la aplicación de esta ley que pueden constituir delitos o infracciones.
- l) Hacer del conocimiento público, cuando lo juzgue conveniente, las excitativas que haga.

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

Muy pronto, la Procuraduría Federal del Consumidor daría muestras inequívocas de su eficacia. A escasos seis años de su creación contaba ya con treinta y siete oficinas foráneas, había tenido más de tres millones de asuntos y recuperado cerca de diez mil millones de pesos en beneficio de la población consumidora.

De esta forma la protección al consumidor llegó a adquirir auténticas dimensiones de garantía social y así reconoció en el año de 1983 cuando en el artículo 28 de nuestra Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos es incorporada por el constituyente permanente la siguiente disposición: “La ley protegerá los consumidores y propiciará su organización para el mejor cuidado de sus intereses...”<sup>5</sup> tal es su fundamento constitucional del derecho del consumidor en México.

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

Al respecto la exposición de motivos del nuevo ordenamiento explicaba la adopción de esta medida de la siguiente forma:

---

<sup>5</sup> DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN. Secretaría de Gobernación, México, 02 de febrero de 1983.

...la necesidad original de contar con dos organismos para atender las necesidades de los consumidores se ha convertido, a poco más de tres lustros de su creación, en un riesgo de duplicación de instancias administrativas que dificulta al Estado la posibilidad de solucionar los requerimientos de la sociedad consumidora. Por ello, la presente iniciativa propone fusionar ambas instituciones en una nueva Procuraduría Federal del Consumidor, que fortalezca su presencia en la sociedad y a tienda eficaz y oportunamente a la población”<sup>6</sup>

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

Como ya se mencionó en líneas anteriores la Procuraduría Federal del Consumidor contaba ya en 1982 con 32 oficinas en las principales ciudades del país. Para eliminar omisiones e imprecisiones, la Ley ha sido objeto de diversas reformas:

- A partir del 7 de enero de 1982, el Artículo 29 bis permite a la Procuraduría Federal del Consumidor regular los sistemas de comercialización utilizados en el mercado nacional.
- Desde el 7 de febrero de 1985, la Ley regula la competencia, naturaleza jurídica y atribuciones de la Procuraduría Federal del Consumidor; incluye nuevas definiciones, denominaciones e información de bienes y servicios, facultades de la entonces Secretaría de Comercio y Fomento Industrial, y se refiere a la información comercial que ostentan productos o etiquetas,

---

<sup>6</sup> Cámara de Diputados, Diario de los Debates. Doc. -18/LUV/92P.O. México, 26 de noviembre de 1992

ventas al consumidor, promociones y ofertas, atribuciones del Procurador Federal del Consumidor, entre otras.

- El 4 de enero de 1989, algunos artículos de la Ley confieren a la Procuraduría Federal del Consumidor la atribución y facultad de sancionar, y de recibir denuncias por violación de precios.
- El 6 de febrero de 1991, el Reglamento de la propia Ley instituye las bases de organización y funcionamiento de la Procuraduría Federal del Consumidor; en consecuencia, fortalece los mecanismos de defensa de los derechos e intereses de la población consumidora.
- Con la alineación y adscripción orgánica de las unidades administrativas de la Procuraduría Federal del Consumidor, desde el 7 de febrero de 1991 el acceso a los servicios es más fácil para la población y existe una mejor organización y distribución del trabajo.
- El 24 de diciembre de 1992, un cambio sustancial en materia de protección a los consumidores fusiona el Instituto Nacional del Consumidor y la Procuraduría Federal del Consumidor para integrar funciones como el trámite y conciliación de quejas y denuncias, la emisión de resoluciones administrativas, el registro de contratos de adhesión, la protección técnico-jurídica a los consumidores, la verificación y vigilancia de Normas Oficiales Mexicanas, pesas y medidas, instructivos y garantías; la supervisión de precios oficialmente autorizados, establecidos o concertados, las acciones de grupo, la disposición de publicidad correctiva; la organización y capacitación de los consumidores y la educación para el consumo.
- En 1994, la Ley Federal de Protección al Consumidor vuelve a ser objeto de ajuste al adicionársele diversas disposiciones. Se reforma la Procuraduría Federal del Consumidor y se dispone que las delegaciones cuenten con facultades amplias y suficientes para hacer expeditos los programas de trabajo desconcentrados.

La misión de la Procuraduría Federal del Consumidor es promover y proteger los derechos del consumidor, fomentar el consumo inteligente y procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores.

Su visión es ser una institución efectiva en la promoción de una cultura de consumo inteligente y en la aplicación de la ley.

Sus objetivos son:

- Proteger los derechos del consumidor.
- Promover los derechos del consumidor.
- Fomentar una cultura de consumo inteligente.
- Procurar la equidad en las relaciones de consumo.
- Procurar la seguridad jurídica en las relaciones de consumo.
- Mejorar el desempeño institucional.

Las líneas estratégicas institucionales son:

- Prevenir y corregir prácticas abusivas en las relaciones de consumo;
- Fortalecer el poder de los consumidores brindándoles información y asesoría;
- Desarrollar proveedores conscientes e informados para que ejerzan sus derechos y cumplan sus obligaciones con los consumidores;
- Incidir en la política regulatoria y mantener actualizado el marco jurídico que tenga impacto en las relaciones de consumo;
- Propiciar y vigilar el cumplimiento de la normatividad por los proveedores;
- Procurar la solución de las diferencias entre consumidores y proveedores;
- Contribuir a la reducción de los riesgos de corrupción;
- Fomentar la transparencia o mejorar las políticas de transparencia;

## 2.2 ESTRUCTURA DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

La Procuraduría Federal del Consumidor es un organismo descentralizado y para definir que es un organismo descentralizado, podemos mencionar que “es la creación de organismo por ley o por decreto, con personalidad jurídica y patrimonio propios, para la realización de actividades estratégicas o prioritarias, la prestación de un servicio público o social; para la obtención o aplicación de recursos con fines de asistencia o seguridad social”<sup>7</sup>. En tal virtud, se lleva a cabo dicha descentralización en el momento en que se confía la realización de algunas actividades administrativas a organismos personificados, desvinculados en mayor o en menor grado de la Administración Pública Centralizada.

Descentralización como su nombre lo indica consiste en separar un centro, para asignar otro, las funciones y actividades que se le atribuyen a un ente, y que implica la creación de un nuevo centro de imputación, al cual se le asignan las facultades que fueron desprendidas de un centro interior, es decir, es la creación de organismos con personalidad jurídica distinta a la del Estado y que no forman parte de la Administración Pública Centralizada

Por lo tanto la Procuraduría Federal del Consumidor cuenta con facultades que le permiten realizar diversas acciones para proteger de forma amplia los derechos de las y los consumidores, dichas facultades le son conferidas por ministerio de ley, tal y como puede constatarse de lo señalado en el artículo 20 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, el cual establece que la naturaleza jurídica de la Procuraduría, es realizar funciones encaminadas a promover y proteger los derechos y los intereses de los consumidores, procurando la equidad y seguridad jurídica entre las partes de una relación de consumo. Dicho artículo textualmente señala lo siguiente:

---

<sup>7</sup> DELGADILLO GUTIÉRREZ, Luis Humberto, Compendio de Derecho Administrativo Primer Curso, segunda edición, Porrúa 1997. Pág. 92

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.

Esta forma administrativa que es componente del sector paraestatal, conocido también como delegado o autárquico tiene como finalidad disminuir los efectos de la centralización administrativa, a manera de que las funciones del Poder Ejecutivo.

Como se ha mencionado la Procuraduría Federal del Consumidor es un organismo descentralizado de servicio social con personalidad y patrimonio propio, tiene sus funciones de autoridad administrativa y está encargada de promover los derechos e intereses del consumidor, así como procurar la equidad y seguridad jurídica en la relaciones entre proveedores y los consumidores.

La Procuraduría Federal del Consumidor cumple con el objetivo que la ley encomienda mediante la ejecución de tareas de carácter preventivo, contencioso y correctivo dentro del ámbito de sus atribuciones.

La protección al consumidor no contradice ni dificulta el desarrollo de una economía de mercado; por el contrario es indispensable para eliminar prácticas contrarias a la libre y justa competencia.

Asimismo la Procuraduría Federal del Consumidor se divide en cuatro Subprocuradurías las cuales son:

- Subprocuraduría de Servicios
- Subprocuraduría de Telecomunicaciones
- Subprocuraduría de Verificación y vigilancia.
- Subprocuraduría Jurídica

La Subprocuraduría de Servicios cuenta con tres Direcciones Generales las cuales son:

- Dirección General de Quejas y Conciliación.
- Dirección General de Contratos de Adhesión, Registro y Autofinanciamiento y
- Dirección General de Procedimientos.

La Subprocuraduría de Telecomunicaciones cuenta con cuatro Dirección Generales las cuales son:

- Dirección General de Protección al Consumidor de Telecomunicaciones
- Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitarios de Telecomunicaciones.
- Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.
- Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.

La Subprocuraduría de Verificación y Vigilancia cuenta con tres Direcciones Generales las cuales son:

- Dirección General de Verificación y Vigilancia.
- Dirección General de Verificación de Combustibles
- Dirección General del Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor

Y finalmente la Subprocuraduría Jurídica, esta cuenta con dos Direcciones Generales las cuales son:

- Dirección General Jurídica Consultiva
- Dirección General de lo Contencioso y de Recursos

Igualmente la Procuraduría Federal del Consumidor cuenta con una Dirección General de Educación y divulgación.

De lo anterior observamos que la Procuraduría cuenta con una estructura organizacional muy eficaz para así de esa manera enfrentar y solucionar los problemas de la sociedad consumidora.

### **2.3 Atribuciones y Competencias de la Procuraduría Federal del Consumidor**

La Procuraduría Federal del Consumidor cuenta con una serie de atribuciones y competencias para poder trabajar arduamente en sus objetivos, el artículo 24 de la Ley Federal de Protección al Consumidor crea las siguientes atribuciones:

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

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

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

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

En el caso de servicios educativos proporcionados por particulares, deberá informar a las y los consumidores, la publicación señalada en el segundo párrafo del artículo 56 de la Ley General de Educación así como la aptitud del personal administrativo que labora en el plantel;

V. Formular y realizar programas de educación para el consumo, así como de difusión y orientación respecto de las materias a que se refiere esta ley;

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

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

VIII. Promover y realizar directamente, en su caso, programas educativos y de capacitación en las materias a que se refiere esta ley y prestar asesoría a consumidores y proveedores;

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

IX bis.- Promover en coordinación con la Secretaría la formulación, difusión y uso de códigos de ética, por parte de proveedores, que incorporen los principios previstos por esta Ley respecto de las transacciones que celebren con consumidores a través del uso de medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología;

IX Ter. Promover la coordinación entre las autoridades federales, estatales y municipales que corresponda, a fin de asegurar la protección efectiva al consumidor en contra de la información o publicidad engañosa o abusiva;

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

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

XII. Celebrar convenios y acuerdos de colaboración con autoridades federales, estatales, municipales, del gobierno del Distrito Federal y entidades paraestatales en beneficio de los consumidores; así como acuerdos interinstitucionales con otros países, de conformidad con las leyes respectivas;

XIII. Vigilar y verificar el cumplimiento de las disposiciones en materia de precios y tarifas establecidos o registrados por la autoridad competente y coordinarse con otras autoridades legalmente facultadas para inspeccionar precios para lograr la eficaz protección de los intereses del consumidor y, a la vez evitar duplicación de funciones;

XIV. Vigilar y verificar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en esta ley y, en el ámbito de su competencia, las de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, así como de las normas oficiales mexicanas y demás disposiciones aplicables, y en su caso determinar los criterios para la verificación de su cumplimiento;

XIV bis. Verificar que las pesas, medidas y los instrumentos de medición que se utilicen en transacciones comerciales, industriales o de servicios sean adecuados y, en su caso, realizar el ajuste de los instrumentos de medición en términos de lo dispuesto en la Ley Federal sobre Metrología y Normalización;

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

XVI. Procurar la solución de las diferencias entre consumidores y proveedores y, en su caso, emitir dictámenes en donde se cuantifiquen las obligaciones contractuales del proveedor, conforme a los procedimientos establecidos en esta ley;

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

XVIII. Promover y apoyar la constitución de organizaciones de consumidores, proporcionándoles capacitación y asesoría, así como procurar mecanismos para su autogestión;

XIX. Aplicar las sanciones y demás medidas establecidas en esta ley, en la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y demás ordenamientos aplicables;

XX. Requerir a los proveedores o a las autoridades competentes a que tomen medidas adecuadas para combatir, detener, modificar o evitar todo género de prácticas que lesionen los intereses de los consumidores, y cuando lo considere pertinente publicar dicho requerimiento;

XX Bis. En el caso de que en ejercicio de sus atribuciones identifique aumentos de precios, restricciones en la cantidad ofrecida o divisiones de mercados de bienes o servicios derivados de posibles prácticas monopólicas en términos de lo dispuesto por la Ley Federal de Competencia Económica, la Procuraduría, en representación de los consumidores, podrá presentar ante la Comisión Federal de Competencia la denuncia que corresponda;

XXI. Ordenar se informe a los consumidores sobre las acciones u omisiones de los proveedores que afecten sus intereses o derechos, así como la forma en que los proveedores los retribuirán o compensarán;

XXII. Coadyuvar con las autoridades competentes para salvaguardar los derechos de la infancia, adultos mayores, personas con discapacidad e indígenas;

XXIII. Publicar, a través de cualquier medio, los productos y servicios que con motivo de sus verificaciones y los demás procedimientos previstos por la Ley sean detectados como riesgosos o en incumplimiento a las disposiciones jurídicas aplicables, y

XXIV. Las demás que le confieran esta ley y otros ordenamientos.”

Algunas de las atribuciones de la Procuraduría de Federal de Consumidor que contienen también en los Artículos 25, 35, 96 y 125, de la Ley Federal de Protección al Consumidor, establecen la posibilidad de ordenar a algún proveedor la suspensión de la publicidad de sus productos o servicios, así como llevar a cabo tareas de verificación y vigilancia cuando dicha actividad no corresponde explícitamente a otra dependencia.

En materia de sanciones la Procuraduría Federal del Consumidor cuenta con la facultad de aplicar medidas de apremio consistentes en: apercibimiento; multa de \$166.25 a \$16,625.69; en caso de persistencia la infracción podrá imponerse nuevas multas por cada día que transcurra sin que se obedezca el mandato respectivo, hasta por \$6, 650.28; y el auxilio de la fuerza pública.

Para el caso de que se determine la existencia de una violación a la Ley Federal de Protección al Consumidor serán aplicables, según el caso concreto, las cuales van desde la imposición de multa mínima de \$166.25 hasta \$16,625.69; y en asuntos graves se impondrá clausuras temporales o definitivas, de haber reincidencia se podrá aplicar hasta por desobediencia por cada día que transcurre hasta la cantidad de \$6, 650.28.

Cabe aclarar que la Ley Federal del Consumidor también provee como sanción el arresto administrativo hasta por 36 horas, pero desafortunadamente en la actualidad y en la práctica es una sanción que por lo general no se aplica, no obstante de existir la clara reincidencia de ciertos proveedores cuya conducta siempre es violatoria de los derechos del consumidor, limitándose la autoridad a la aplicación de sanciones económicas y de clausuras temporales o definitivas.

Hoy en día la Procuraduría Federal del Consumidor cuenta con oficinas en toda la República Mexicana y presta al público diversos servicios con base en las facultades que la ley le confiere, servicios que podemos resumir de la siguiente manera:

1. Servicios de orientación, información y asesorías vía telefónica a fin de dar a conocer los derechos que le corresponden a los consumidores para que se puedan hacer exigibles antes de la compra de un bien o contratar un

servicio asimismo proporcionar la información necesaria para conocer a que autoridades se debe acudir o bien cuál es el la Delegación de la Procuraduría Federal de Consumidor más cercano a su domicilio. También se facilitan los datos relacionados con los precios y tarifas autorizadas respecto de artículos de la canasta básica, electrodomésticos, medicamentos, materiales de construcción, productos de temporada, estudios de calidad, entre otros.

2. Servicios consistentes en la atención a denuncias recibidas por los consumidores a efecto de que sea corregida la anomalía o violación a la Ley Federal de Protección al Consumidor, siendo ejemplos de denuncias: la negativa de la venta, la negativa de admisión por discriminación o aumento de la tarifa de servicios, alteración de pesas y medidas, publicidad engañosa, baja calidad de productos y servicios, etc.

Las denuncias podrán ser recibidas por cualquier personas por vía telefónica, vía fax, internet en la dirección [www.gob.mx/profeco](http://www.gob.mx/profeco) también se podrán recibir acudiendo personalmente a cualquier Delegación de la Procuraduría Federal del Consumidor aportando nombre y domicilio del proveedor, así como una descripción de los hechos para que la institución tenga los elementos para investigar el asunto correspondiente.

3. En los casos en que los proveedores de bienes o servicios afectan los intereses o patrimonio de un consumidor, este último podrá acudir a la oficina de la procuraduría federal del consumidor que le corresponda de acuerdo a su domicilio o al domicilio de los proveedores para presentar una queja, debiendo aportar a la autoridad su nombre y dirección; así como los del prestador de servicios, a acompañados de la documentación relacionada con su reclamo, y realizando una descripción breve de los hechos que fundan su queja la cual podrá ser manera escrita u oral.

Una vez que el consumidor haya presentado su queja la Procuraduría Federal del Consumidor dará trámite a la misma mediante su procedimiento de conciliación y en caso el procedimiento arbitral o el procedimiento por infracciones a la ley.

4. La asesoría y capacitación a organizaciones de consumidores es un servicio institucional para que la población pueda hacer valer su derecho y conozca alternativas para aprovechar mejor en ingreso y los recursos familiares.

Es importante hacer mención que las organizaciones de consumidores, son grupos de personas ya constituidos, como asociaciones civiles, empresas y sindicatos de trabajadores, etc. o bien personas que acuden a la oficina más cercana a su domicilio de manera voluntaria para formar parte de alguna de estas organizaciones de consumidores.

5. Orientación y atención de quejas mediante la instalación de modulo en periodos de alto consumo, como vacaciones, fin de año, cuaresma, etc. Los cuales son colocados en lugares donde se efectúan el mayor número de transacciones comerciales.
6. La información, orientación y educación que proporciona la Procuraduría Federal del Consumidor mediante diversos medios de comunicación tales como: la revista del consumidor, programas de televisión, transmisiones de radio, emisión de folletos, carteles y volantes.

## 2.4 Procedimiento Conciliatorio de la Procuraduría Federal del Consumidor

Empezaremos por definir de donde proviene la palabra conciliar y su significado por lo que la palabra conciliar proviene del latín *conciliare*, que significa componer y ajustar los ánimos de quienes estaban opuestos entre sí. En este sentido se entiende que la conciliación es que procedimiento a través del cual se busca encontrar una solución pacífica a la controversia existente entre las partes, en este caso nos referimos al consumidor y proveedor.

Otra acepción del término conciliación es el referente al acuerdo que se da entre litigantes para una controversia presente o para desistirse de ya iniciada.

De acuerdo al maestro Pina Vara “la conciliación es el acuerdo celebrado entre quienes se encuentra ante un conflicto de intereses, con objeto de evitar un juicio o poner fin a uno ya iniciado. Derivado de lo anterior se desprende que no se correrán todos los tramites”<sup>8</sup> previstos para el procedimiento en cuestión.

Por otro lado el maestro Becerra Bautista considera la conciliación como un sustituto de la jurisdicción, en este caso se busca la composición de la controversia entre las partes.

De acuerdo al diccionario jurídico Mexicano la conciliación es:

“Es el acuerdo a que llegan las partes de un proceso, cuando existe controversia sobre la aplicación o interpretación de sus derechos. Es así mismo el acto por el

---

<sup>8</sup> DE PINA VARA, Rafael. Diccionario de Derecho, 33 ° edición., Porrúa México, 2004, p. 178

cual las partes encuentran la solución a sus diferencias y la actividad que sirve para ayudar a los contendientes a encontrar el derecho que deba regular sus relaciones jurídicas.”<sup>9</sup>

La conciliación como aquel sustituto de la jurisdicción que plantea el maestro Becerra Bautista, cobro gran fuerza e impacto en la materia de protección al consumidor.

Las ventajas que se pueden mencionar del procedimiento administrativo frente a un juicio ordinario civil pueden ser las siguientes:

1. El tiempo en que se desahoga el procedimiento administrativo es considerablemente menor a los que se emplean en un procedimiento civil, ya que en un procedimiento administrativo puede tardar desde quince días hasta cuatro meses y en el procedimiento civil puede tardar un año o más.
2. El procedimiento administrativo es mucho más sencillo, ya que el consumidor directamente sin necesidad de abogado, puede comparecer para reclamar las pretensiones que considera le corresponde o le asistan, tanto que en el procedimiento ordinario civil es imprescindible la asistencia de un abogado en representación de asesoría.
3. El procedimiento administrativo en una alternativa de solución antes de llegar a un procedimiento jurisdiccional, es un medio que permite la solución de conflictos mediante la amigable composición, evitando con ello la necesidad de acudir a una instancia judicial.

---

<sup>9</sup> Instituto de Investigaciones Jurídicas. Diccionario Jurídico Mexicano, T. I y II, Porrúa y Universidad Autónoma de México, México 1995, P. 368.

4. Es el procedimiento administrativo con un costo menor, los gastos se pueden concretar al costo de transportación, papelería y tiempo al acudir a la autoridad administrativa, salvo que el proveedor haya contratado u despacho de abogados para la defensa de sus intereses, mientras que en el procedimiento civil antes de tener una sentencia las partes deben invertir no solo en los gastos antes señalados, sino que también deben proveer el pago de honorarios de los profesionistas contratados que lleven a cabo la representación de las partes

La Ley Federal de Protección al Consumidor provee en su parte adjetiva el procedimiento de conciliación, el cual tiene como fin primordial componer, ajustar y equilibrar los interés del consumidor y proveedor. De los presupuestos procesales para que siga dicho proceso se requiere la queja o reclamación del consumidor y las manifestaciones que al respecto realice el proveedor, lo cual podrá ser a través del informe y extracto que rinde ante la unidad administrativa competente de la Procuraduría Federal del Consumidor.

La función jurídica de la Procuraduría Federal del Consumidor en el procedimiento de conciliación se podría entender como aquella acción que se lleva acabo para lograr un acuerdo entre las partes y terminar con el conflicto de manera amistosa y pacífica, donde los ánimos de ambos comulguen una misma solución, cabe señalar que esta figura jurídica no solo reduce las posibles cargas de trabajo de los órganos jurisdiccionales, ya sea de cuantía menor o de primera instancia, sino que resuelve en aproximadamente un 75% las controversias que se ventilan ante este órgano administrativo .

El procedimiento de conciliación llevado ante las unidades administrativas de la Procuraduría Federal del Consumidor tiene como fin primordial ser un medio eficaz y rápido de solución de controversias entre los consumidores y proveedores. Cabe destacar que una de las atribuciones dice la Procuraduría

Federal del Consumidor es promover y proteger los derechos y cultura del consumidor, de lo anterior se desprende que en la conciliación la autoridad buscara proteger los derechos e intereses del consumidor, sin que se pierda la equidad en la relación jurídica, tal y como lo prevé el segundo párrafo del artículo 1° de la Ley Federal de Protección al Consumidor, y sin que se prejuzgue el fondo del asunto en cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 113 de dicho ordenamiento legal.

Uno de los principios que se debe observar en el desarrollo del procedimiento conciliatorio es aplicar las medidas para procurar la equidad y seguridad jurídica entre las partes.

De acuerdo a los procedimientos de conciliación llevados ante las unidades administrativas de la Procuraduría Federal del Consumidor aunque en la normatividad solo existe una sola conciliación funcionalmente podemos estructurar varios tipos de conciliación, los cuales son:

- a) Conciliación inmediata, la cual a su vez se divide en:
  - Conciliación telefónica, o
  - Conciliación domiciliaria
- b) Conciliación personal
- c) Conciliación a residentes en el extranjero

En objetivo de la conciliación personal es procurar la solución de controversias suscitadas entre consumidores y proveedores, para lo cual se deberán tomar en cuenta los intereses de las partes, los puntos de controversias y los elementos en común entre las mismas.

Es importante destacar que el fin de la conciliación personal es tener presentes a las partes para que estas manifiesten sus intereses, relaten los hechos y fundamentalmente planteen sus propuestas de solución, de lo anterior se desprende que las partes de común acuerdo adoptaran la solución más conveniente para ambas, ya sea por medio de la celebración de un convenio o bien mediante el reconocimiento expreso de negaciones que sean cumplidas con posterioridad. En caso que las partes no puedan llegar a un arreglo en el transcurso de la conciliación la autoridad valorara los elementos con que cuente para formarse un criterio a fin de dilucidar a que parte le asiste la razón, para lo cual no deberá prejuzgar el fondo del asunto de conformidad con el artículo 113 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, el cual a la letra manifiesta lo siguientes:

“ARTÍCULO 113.- Previo reconocimiento de la personalidad y de la relación contractual entre las partes el conciliador expondrá a las partes un resumen de la reclamación y del informe presentado, señalando los elementos comunes y los puntos de controversia, y las exhortará para llegar a un arreglo. Sin prejuzgar sobre el conflicto planteado, les presentará una o varias opciones de solución, salvaguardando los derechos del consumidor.

Tratándose de bienes o servicios de prestación o suministro periódicos tales como energía eléctrica, gas o telecomunicaciones, el solo inicio del procedimiento conciliatorio suspenderá cualquier facultad del proveedor de interrumpir o suspender unilateralmente el cumplimiento de sus obligaciones en tanto concluya dicho procedimiento.”<sup>10</sup>

La certeza que tiene la Procuraduría Federal del Consumidor en las conciliaciones para su realización del cumplimiento de las obligaciones que hayan contraído las

---

<sup>10</sup> Ley Federal de Protección al Consumidor.

partes en cualquiera de sus tipos de conciliación anteriormente señalados existen dos mecanismos:

1. Una vez que se plasma en una acta o constancia escrita emitida la Procuraduría Federal del Consumidor, desde los detalles en una forma circunstanciada las obligaciones adquiridas por las partes, se señala un plazo que puede ser hasta quince días para que manifieste el cumplimiento de tales obligaciones o bien informe, que ha quedado satisfechas los intereses del consumidor y en caso de que no haya sido cumplidas por causa atribuible al proveedor, el consumidor deberá informar tal circunstancia a la Procuraduría Federal del Consumidor dentro del término otorgado, ya que de no existir solicitud o promoción de parte interesada, se apercibirá a las parte con fundamento en el artículo 25 fracción I de la Ley Federal de Protección al Consumidor, que se tendrá por presuntamente satisfecha la reclamación.
2. En lo que la Procuraduría Federal del Consumidor interviene para acreditar el cumplimiento de las obligaciones contenidas por el proveedor y con el ánimo de procurar la equidad y seguridad jurídica, se señalarla una fecha de audiencia en que las partes deberán acreditar el cumplimiento de los compromisos adquiridos, apercibiendo al proveedor para en caso de incumplimiento, se hará acreedor la imposición de una multa en términos del artículo 25 fracción II de la Ley Federal de Protección al Consumidor en relación con los articulo 110 y 115 del mismo ordenamiento antes citado, al reclamante se le apercibe de que al caso de no comparecer, se tendrá por presuntamente satisfecha la reclamación y se dejaran a salvo los derechos del consumidor para que los ejercite en la vía y forma que sus intereses convengan.

En este capítulo se pretende brindar un panorama general de las formalidades, etapas, presupuestos procesales y desarrollo del procedimiento conciliatorio

personal que se sigue ante las delegaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor, así como señalar los lineamientos generales que regula dicho procedimiento, en el que puede o no celebrarse un convenio que permita resolver el fondo de la controversia.

A través de los lineamientos que se utilizan dentro de la Procuraduría Federal del Consumidor y que se abordaran en el presente trabajo, se busca que el procedimiento de conciliación personal cumpla con los objetivos y principios planteado en la Ley Federal de Protección al Consumidor, la cual señala que se deberá procurar la equidad certeza y seguridad jurídica entre consumidores y proveedores, así como la reparación de los daños patrimoniales que hayan sufrido los consumidores

El procedimiento de conciliación debe dar inicio a petición de la parte consumidora mediante la presentación de una queja o reclamación, las cuales podrían presentarse en forma escrita, oral telefónica, electrónica o por cualquier medio idóneo cumpliendo con los siguientes requisitos:

- a) Señalar nombre y domicilio del reclamante
- b) Descripción del bien o servicio que reclama relación sucinta de los hechos
- c) Señalar nombre y domicilio del proveedor que se contenga en el comprobante o recibo que ampare la operación materia de la reclamación, o en su defecto el que proporcione el reclamante
- d) Señalar el lugar o forma en que solicita se desahogue su reclamación.

Las reclamaciones de las personas físicas o morales a que se refieren la fracción primera del artículo 2 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, es decir el,

denominado consumidor intermediario el cual está definido como la persona física o moral, que adquiera, almacene, utilice o consuma bienes o servicios con objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros, será procedente siempre y cuando estén dentro del supuesto del artículo 2 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Respecto a la competencia territorial las reclamaciones podrán desahogarse a elección del reclamante, en el lugar en que se haya originado el hecho motivo de la reclamación; en el del domicilio del reclamante , en el del proveedor o en cualquier otro que se justifique, tal como el lugar donde el consumidor desarrolla su actividad habitual o en el de su residencia, en cuyo caso el reclamante deberá acreditar con algún documento la identificación respectiva, para estar en posibilidad de determinar la competencia territorial de la unidad administrativa que conocerá del asunto.

En caso de no existir una oficina conocida como Delegación o Subdelegación de la Procuraduría Federal del Consumidor en el lugar que solicite el consumidor, hará de su concomimiento el lugar o forma en que será atendida su reclamación.

En cuanto a los efectos de la presentación de la reclamación o queja, estos consisten en la interrupción del término para la prescripción de las acciones legales correspondientes, durante el tiempo que dure el procedimiento.

Una vez presentada la reclamación ante la Procuraduría Federal del Consumidor esta notificara personalmente al proveedor dentro de los 15 días siguientes a la fecha de recepción y registro de la reclamación requiriéndole un informe por escrito relacionado con los hechos, acompañado de un extracto del mismo. Cabe señalar que en cuanto a las notificaciones personales están deberán realizarse

por el notificador o por cualquier otro medio fehaciente autorizado legalmente, así mismo en el procedimiento vía internet las notificaciones son mediante correo electrónico autorizado. Dicha notificación se efectuará en el domicilio del local o establecimiento que indique el comprobante respectivo, o bien, el que hubiera sido proporcionado por el consumidor. Y únicamente cuando se lleve el emplazamiento en relación con el procedimiento deber ser notificada, o en su defecto, con su representante legal o con el encargado o responsable del local o establecimiento correspondientes. A falta de estos se estará a lo dispuesto en la ley Federal de Procedimiento Administrativo.

En caso de que una vez ya iniciado el procedimiento conciliatorio el destinatario no hubiera señalado domicilio para oír y recibir notificaciones o lo hubiere cambiado sin haber avisado a la Procuraduría Federal de Consumidor, esta podrá notificarlo por estrados.

Tratándose de actos distintos a los demostrados con anterioridad, las notificaciones podrán efectuarse por estrados, previo aviso al destinatario, quien podrá oponerse a este hecho, también podrá efectuarse por telegrama, fax, vía electrónica u otro medio similar a la previa aceptación por escrito del interesado, es decir, es posible la relación de notificaciones por medio de correo electrónico, lo cual permite una gran agilidad, y rapidez.

También resulta relevante que la reclamación iniciada ante la Procuraduría Federal del Consumidor no está prescrita al momento de su interposición, toda vez que las reclamaciones se podrán presentar dentro del término de un año, en cualquiera de los siguientes supuestos:

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

- a) A partir de que se expide el comprobante que ampare el precio o la prestación pactada.
- b) A partir de que se pague el bien o sea exigible el servicio, total o parcialmente
- c) A partir de que se reciba el bien, o se preste el servicio
- d) A partir de la última fecha en que el consumidor acredite haber directamente requerido al proveedor el cumplimiento de alguna de las obligaciones pactadas por este.

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

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

Para acreditar la personalidad en los trámites ante la Procuraduría Federal del Consumidor tratándose de personas físicas bastara carta poder firmada ante dos testigos, es el caso de personas morales se requerirá poder notarial.

Una de las partes esenciales durante el procedimiento conciliatorio es la posibilidad de llegar a un arreglo o acuerdo entre las partes, denominado convenio, los convenio aprobados y los laudos emitidos por la Procuraduría Federal del Consumidor, tiene fuerza de cosa juzgada y trae aparejada una

ejecución, lo cual podrá promoverse ante los tribunales competentes en la vía de apremio o en juicio ejecutivo, a elección del interesado.

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

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

Otro de los aspectos de este procedimiento consiste en que la conciliación podrá celebrarse vía telefónica o por otro medio idóneo, en cuyo caso la Procuraduría Federal del Consumidor o las partes podrán solicitar se confirme por escrito los compromisos adquiridos, sin embargo en caso de que el proveedor no se presente a la audiencia o no rinda informe y extracto por escrito relacionado con los hechos, se le impondrán medidas de apremio por cada evento incumplido y se citara a una segunda audiencia, en un plazo no mayor de 10 días hábiles en caso de no asistir a esta se le impondrá una nueva medida de apremio y se tendrá por presuntamente cierto lo manifestado por el reclamante.

En caso de que la parte consumidora no acuda a la audiencia de conciliación y no presente dentro de los siguientes 10 días hábiles justificación fehaciente de su inasistencia, se tendrá por desistido de la reclamación y no podrá presentar otra ante la Procuraduría Federal de Consumidor respecto a los mismos hechos.

Durante la audiencia de referencia el conciliador tiene a su cargo la responsabilidad de asistir al Jefe de Departamento de Servicios, quien desde el punto de vista normativo preside la audiencia, aunque de facto es el conciliador quien previo reconocimiento de la personalidad y de la relación contractual entre las partes tiene como función exponer a las partes un resumen de la reclamación y del informe presentado, mostrando los elementos comunes y los puentes de controversia, y las exhortara para llegar a un arreglo, sin prejuzgar sobre el conflicto planteado, les presentara una o varias opciones de solución, salvaguardando los derechos de la parte consumidora.

Tratándose de bienes o de servicios de prestación de suministro periódicos tales como energía eléctrica, gas, telecomunicaciones, el solo inicio del procedimiento conciliatorio suspenderá cualquier facultad del proveedor de interrumpir o suspender unilateralmente el incumplimiento de sus obligaciones en tanto concluya dicho procedimiento.

El conciliador podrá en todo momento requerir a las partes los elementos de convicción que estime necesarios para la conciliación, así como para el ejercicio de las atribuciones que a la Procuraduría le confiere la ley, asimismo podrá acordar la práctica de diligencia que permita acreditar los hechos constitutivos de la reclamación, también las partes podrán optar las pruebas que estimen necesarias para acreditar los elementos de la reclamación del informe, por lo que el conciliador podrá suspender cuando lo estime necesario o con la autorización de ambas partes, la audiencia de conciliación hasta en tres ocasiones.

Dentro de la Procuraduría Federal del Consumidor, existe concilianet el cual es un procedimiento que puede llamarse nuevo y es una figura que tiene como finalidad llevar acabo audiencias de conciliación, pero no físicamente en una delegación sino a través de internet, para lo cual ciertos proveedores tiene un convenio

firmado con la Procuraduría Federal del Consumidor para con la finalidad de desahogar controversias en línea, por lo que esta nueva forma de desahogar audiencias tiene como ventajas a la parte consumidora que ya no se presentara a una Delegación u oficina de la Procuraduría Federal del Consumidor, la entrega de documentos es a través de internet y en formato electrónico y por lo tanto un menor tiempo para la solución de la controversia.

Hoy en día la plataforma de concilianet cuenta con bastantes proveedores para poder conciliar en línea, se encuentran los sectores como: transporte aéreo, comercio electrónico, electrónica, casa de empeño, entretenimiento, paquetería, restaurantes, telecomunicaciones, autobuses, tiendas de autoservicio y departamentales, bienes raíces y automotriz, solo estos son los proveedores que han firmado convenio hasta ahora, por lo que es opcional de parte del consumidor el querer llevar acabo el procedimiento de conciliación en una oficina de la Procuraduría Federal del Consumidor o a través de la plataforma de concilianet, sin embargo si es una reclamación a un proveedor que aún no firma convenio con la Procuraduría Federal del Consumidor, la parte consumidora tendrá que ir físicamente a presentar su reclamación ante una oficina o Delegación de la Procuraduría Federal Del Consumidor. La página de internet de concilianet es <https://concilianet.profeco.gob.mx/Concilianet/>

La Procuraduría Federal del Consumidor pretende firmar convenio con más proveedores, pero debemos entender que no es tan fácil que todos los proveedores acepten desahogar audiencias en línea, ya que está no puede obligar a los proveedores a conciliar a través de este medio.

Cabe resaltar que en las reformas publicadas en el 04 de febrero de 2004, se integró a la Ley Federal de Protección al Consumidor la figura jurídica del dictamen, en la que es posible cuantificar en cantidad liquida la obligación

contractual, es decir, la Procuraduría Federal del Consumidor podrá emitir un acuerdo de trámite que contenga el dictamen a que se refieren el artículo 114, 114 bis y 114 ter de la Ley Federal de Protección al Consumidor, el cual constituirá un título ejecutivo no negociable a favor del consumidor, siempre y cuando la obligación contractual incumplida que en él se consiguen sea cierta liquida y exigible al juicio de la autoridad judicial, ante la que el proveedor podrá controvertir el monto del título, presentar las pruebas y oponer las excepciones que estimen convenientes.

Es preciso mencionar que de acuerdo a lo establecido en el artículo 115 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, los convenio celebrados por las partes serán aprobados por la Procuraduría Federal del Consumidor cuando no vayan en contra de la Ley, y el acuerdo que los apruebe no admitirá recurso alguno.

En caso de no haber conciliación, el conciliador exhortara a la partes para que designen como árbitro a la Procuraduría Federal del Consumidor, en caso de no aceptarse el arbitraje se dejaran a salvo los derechos de ambas partes.

Una vez que las partes no llegaron a un acuerdo que solucionaría la reclamación en el procedimiento conciliatorio o bien al no existir consenso para someterse al arbitraje se dará por concluido el referido procedimiento conciliatorio y se iniciara el Procedimiento por Infracciones a la Ley en el cual solo interviene la Procuraduría Federal del Consumidor y la parte proveedora.

En el procedimiento de conciliación una vez que la queja ha sido radicada en el área de quejas de la Delegación de la Procuraduría Federal del Consumidor, a esta se le proporcionara el expediente del cual deberá contener lo siguiente:

1. Que tenga caratula, la cual debe contener la siguiente información:

- Escudo Nacional
- Nombre completo de la Institución
- El logotipo de la Institución
- Señal visiblemente el número de expediente y año en que fue interpuesta la queja
- Nombre de la Delegación
- Nombre del consumidor
- Nombre del proveedor
- Descripción de los tramites efectuados durante el procedimiento
- Estar debidamente foliado

2. El formato de queja donde se ingresó la reclamación deberá estar suscrito por:

- El consumidor o su representante legal
- El jefe de departamento de servicios
- Copias de los documentos base de la acción que el consumidor en caso de existir estos lo cual no es un requisito indispensable para la recepción de la queja.
- Otros documentos que haya anexado el consumidor a su queja
- El acta de constatación de hechos en su caso y medios que acrediten fehacientemente la relación contractual entre el consumidor y proveedor
- La constancia de notificación de cada una de las partes, así como las constancias de todo lo actuado durante las diligencias de notificación

En el emplazamiento hecho al o los proveedores y la notificación que se hace al consumidor se señala día y hora en que tendrá verificativo la audiencia el emplazamiento del o los proveedores deberá realizarse por lo menos cuatro días anteriores a la celebración de la audiencia. En la recepción de la queja se deberá apercebir al consumidor para que en caso de no comparecer a esta audiencia tendrá 10 días hábiles para justificar su inasistencia de lo contrario no señalará nueva fecha de audiencia y se enviara el expediente al archivo general y se dejaran a salvo derechos.

El desahogo de la audiencia de conciliación personal es de la siguiente forma:

Comparecerá el consumidor por su propio derecho o en su representante legal, quienes deberán acreditar su personalidad

En caso de que no comparezca el consumidor o en su representate legal deberá presentar dentro de los diez siguientes a la celebración de la audiencia justificante fehaciente de su inasistencia, si el consumidor o su representante legal dentro de los diez días siguientes a la celebración de la audiencia no presenta justificante de inasistencia se le tendrá por desistido de su reclamación y no podrá presentar otra reclamación por los mismos hechos ante la Procuraduría Federal del Consumidor.

Cuando comparece el proveedor y proveedores, si son personas físicas por su propio derecho o a través de su representante legal, en cualquiera de los casos anteriores deberá acreditarse la personalidad de quien asiste a la audiencia de conciliación.

En caso de que el proveedor no se presente a la audiencia de conciliación se le impondrá una medida de apremio y se citara a una segunda audiencia.

En caso de que el proveedor no rinda el informe de ley y extracto del mismo se le impondrá una medida de apremio por cada acto y se citara a una segunda audiencia.

Si el proveedor no acude a la segunda audiencia se le impondrá una nueva medida de apremio y se tendrá por presuntamente ciertos los hechos manifestados por el consumidor.

El conciliador solicitara a la partes acrediten su personalidad, para lo cual las partes presentaran original y una copia del documento con la que acredite.

Cabe destacar que los puntos anteriores son de suma importancia para iniciar la conciliación, ya que si las partes no acreditan su personalidad no tendrá efecto legales lo actuado durante el procedimiento. En caso de que la audiencia de inicio de forma diversa, es decir que las partes acrediten su personalidad en momento distinto al inicio de la misma se perderá tiempo importante el cual afectara el resultado de las audiencias subsecuente.

Posteriormente las partes deberán reconocer la relación contractual motivo del conflicto, siendo que en esta audiencia el proveedor deberá rendir informe y extracto del mismo por escrito, en un original y una copia para la parte consumidora, mismo que deberá contener lo siguiente:

- Rubro donde se indique nombre de las partes
- Señalar la autoridad a quien va dirigido

- Señalar el nombre del promovente, indicando el carácter con el que actúa en el procedimiento de conciliación, señalar domicilio par oír y recibir notificaciones dentro de la Delegación de la Procuraduría Federal del Consumidor.

Es importante que el conciliador verifique si el domicilio es diverso al proporcionado por la parte consumidora al momento de presentar la queja, contener la expresión mediante la cual quede constancia que rinde informe respecto de la queja interpuesta en su contra, ir relacionando con los hechos materia de reclamación planteada por el consumidor, lo cual implica que debe dar contestación a los hechos motivo de la queja, en este sentido el proveedor deberá.

- Negar los hechos
- Reconocer total o parcialmente los hechos
- Manifestar los que ignora por no ser propios

El informe de referencia también puede contener la propuesta o propuestas de solución al conflicto planteado por el consumidor, las defensas y excepciones del proveedor en caso de existir estas, ir firmando por el proveedor o su representante legal, asimismo el conciliador deberá verificar si este fue presentado en la fecha y hora requeridos y mediante oficialía de partes de la Delegación de la Procuraduría Federal Del Consumidor

Una vez iniciada la audiencia de conciliación el conciliador deberá exponer a las partes un resumen de la reclamación del consumidor, el motivo de la reclamación el cual se expondrá de forma breve, en este punto le hará saber al proveedor el monto de lo reclamado, las pretensiones del consumidor, un resumen del informe, el conciliador le hará saber a las partes los elementos comunes y los puntos de

controversia respecto de los planteamientos y manifestaciones realizados por cada una de ellas, la participación del conciliador debe ser siempre proactiva, ya que en caso de mostrar una actitud pasiva mermara su imagen como autoridad y las posibles alternativas de solución plateadas.

Asimismo, el conciliador deberá procurara la equidad y seguridad jurídica de las partes y una vez que el conciliador ha manifestado los puntos comunes y controversias entre las partes, exhortara a estas para llegar a un arreglo pacífico y amistoso, para lo cual no prejuzgara sobre el conflicto plateado por las partes, presentara una o varias alternativas de solución a la controversia plateada, teniendo el debido cuidado de salvaguardar los derechos de la parte consumidora en estricto apego a derecho y a la normatividad establecida, el conciliador en este momento del procedimiento le hará saber al proveedor o su representante legal si el reclamante ha exigido la compensación o bonificación a que se refiere el artículo 92 ter de la Ley Federal de Protección al Consumidor consistente en un pago en concepto de bonificación o compensación por el equivalente al 30% del precio pagado del producto, bien o servicio, dicha disposición entró en vigor el 04 de agosto del 2004.

El conciliador deberá considerar los planteamientos formulados por las partes y tendrá la obligación de participar activamente en el desarrollo de la audiencia, lo anterior implica que debe orientar a las partes indicándoles al alcance de sus pretensiones con base a guiar a las partes a lograr un convenio que dé solución al conflicto existente entre ellas.

El conciliador deberá analizar minuciosamente el expediente y los elementos aportados por las partes para determinar si el proveedor incurre en algún tipo de conducta delictiva, en tal caso deberán hacerse del conocimiento de la autoridad penal correspondiente.

Es importante resaltar que el conciliador deberá tener cuidado de no mostrar un trato de confianza con el proveedor, para evitar crear desconfianza y molestia con el consumidor.

El proveedor expondrá dentro de esta audiencia las propuestas de solución a la reclamación planteada por el consumidor. El conciliador analizará las propuestas formuladas por el proveedor o proveedores con el objeto de valorar y procurar la protección de los derechos del consumidor.

En esta misma audiencia el conciliador podrá manifestar sus pretensiones y podrá plantearlas al o los proveedores con el objeto de valorar y procurar la protección de los derechos del consumidor así como plantear una propuesta de solución entre las partes

Si las partes llegan a conciliar sus intereses celebrarán el convenio respectivo, a través del cual se deberá dejar clara la forma en que el proveedor dará satisfacción a las peticiones y queja del consumidor, detallando con toda precisión las circunstancias de tiempo modo y lugar en que se deberá cumplir la obligación adquirida a través del convenio. En el transcurso de la audiencia de conciliación el conciliador deberá levantar el acta correspondiente de la misma.

Si las partes no logran conciliarse, el conciliador los exhortará a someterse al arbitraje o en su caso se envíe el expediente a dictamen, dependiendo de la respuesta del consumidor, el conciliador turnará el expediente al área correspondiente, sin embargo en caso de que el consumidor no quiera someterse a estas figuras jurídicas, el conciliador pasará a dejar a salvo derechos y se cerrará el procedimiento conciliatorio, asimismo el conciliador revisará el expediente y si es necesario se turnará al área de Procedimientos por Infracciones a la Ley., en este caso el procedimiento se llevará a cabo ante la Procuraduría Federal del Consumidor y la parte proveedora.

Las atribuciones y facultades del conciliador durante el procedimiento es que podrá requerir a las partes los elementos de convicción que estimen convenientes y necesarios para lograr la conciliación.

De conformidad con lo pronunciado en el artículo 79 del Código Federal de Procedimientos Civiles la Autoridad para conocer la verdad, podrá valerse de cualquier documento o cosa que pertenezca a las partes, sin más limitaciones que las pruebas estén reconocidas por la Ley y tengan relación inmediata con los hechos controvertidos plateados por las partes, de lo anterior se desprende que el conciliador podrá solicitar como elementos de convicción conforme lo estipula en los artículos 79 y 93 del Código Federal de Procedimientos Civiles tales como documentos públicos como Acta constitutiva de la Empresa proveedora, poder notarial, documentos privados como contratos , garantías, comprobantes de pago, notas y documentales diversas, etc...

Los requerimientos que efectué la autoridad a cualquiera de las partes deberán fundamentarse en la Norma Oficial Mexicana que sea aplicable al caso concreto, asimismo, se deberá de fundar y motivar debidamente cada requerimiento.

El conciliador también podrá ordenar la práctica de diligencias que estime convenientes para el desarrollo del procedimiento como; contrataciones de hechos así como también el conciliador podrá suspender la audiencia de conciliación hasta en tres ocasiones. Una vez que el conciliador haya decretado la suspensión de la audiencia deberá indicar día y hora dentro de los quince días siguientes para reanudar la audiencia. El proveedor o en su caso el consumidor contara con un plazo máximo de quince días para proporcionarle al conciliador la información o documentación que le haya sido solicitada.

Las partes gozan de cierto derechos dentro del procedimiento conciliatorio como aportar las pruebas que estimen necesarias para acreditar los elementos de la reclamación o del informe según sea el caso claro que estas pruebas pueden ser presentadas en ciertos momentos, por ejemplo, en el momento que el consumidor levante su queja deberá presentar los documentos base de la acción donde quede constancia de la relación contractual de consumo entre otros elementos, incluso las pruebas que estime pertinentes para sustentar la verdad de su dicho.

El proveedor podrá presentar junto con su informe y extracto, los documentos pertinentes en los cuales compruebe su dicho.

El consumidor el día de la audiencia de conciliación podrá presentar aquellos documentos, elementos o pruebas que estime pertinentes para probar los hechos por él.

Derivado de la audiencia de conciliación deberá levantarse acta correspondiente de manera genérica y dicha acta deberá contener:

- Rubro el cual comprende la Unidad Administrativa (Delegación de la Procuraduría Federal del Consumidor) en que se actúa, número del expediente, nombre del consumidor y nombre del proveedor.
- Lugar día y hora en que se lleva a cabo la audiencia en este caos dicho datos deberá coincidir con la fecha de audiencia plasmada en el emplazamiento.
- Puntar que el tipo de audiencia que se lleva a cabo es personal asimismo se asentara el fundamento jurídico de la conciliación.
- El conciliador ante quien se actúa y de quien lo asiste.
- Asentar el nombre de los comparecientes así como los instrumentos a través del cual se identifiquen o acrediten su personalidad.

- Tratándose de la primera audiencia de conciliación se deberá asentar si el informe y extracto requeridos fueron rendidos o no.
- Se asentaran las manifestaciones hechas por las partes durante el desarrollo de la audiencia de conciliación
- El acuerdo que recae a dicha actuación, deben constituir un resumen de todos los hechos ocurridos en el transcurso de la audiencia. Cabe mencionar que las manifestaciones o propuestas expresadas por las partes durante la audiencia constituyen un derecho de petición de acuerdo al artículo 8 de la constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, por lo que omitir dar contestación a las mismas puede constituir una violación a las garantías individuales y trae como consecuencia que algún tipo de recurso, independientemente de la responsabilidad en que incurra la autoridad competente.

Si alguna de las partes no compareció a la audiencia de conciliación deberá asentarse dicha situación, asimismo, se deberá señalar día y hora en que tendrá verificativo la segunda audiencia de conciliación, la cual deberá celebrarse en un plazo máximo de diez días siguientes a la fecha de la primera audiencia.

En caso de que el proveedor no firme el acta, dicha circunstancia no afecta la validez de la misma y de lo actuado en el procedimiento conciliatorio. Además se deberá dejar constancia en el acta de la misma de la negativa del proveedor.

Una vez que termina de redactar el acta correspondiente el conciliador deberá hacerla del conocimiento de las partes para que conozcan su contenido y una vez que la hayan leído deberán ratificarla con sus firmas y

se tendrá por notificados del contenido del acuerdo correspondiente. En caso de que alguna de las partes no estén de acuerdo con el contenido del acta se lo hará saber al conciliador, quien deberá asentar razón de tal hecho y consecuentemente se dictara un acuerdo complementario que recaerá a dicha razón. En caso de que el proveedor sea el inconforme con las actas y/o acuerdos se le tendrá por no presentado a la audiencia de conciliación y se le hará efectivo el apercibimiento imponiéndole la medida de premio respectiva, si el inconforme es el consumidor se le tendrá por no presentado a la audiencia de conciliación y se le dejan a salvo sus derechos para que los haga valer en la vía y forma que más convenga a sus intereses.

Es importante que el conciliador haga este tipo de señalamientos ya que en la práctica muchas veces no se acuerda en las actas los actos que hace tanto el proveedor como el consumidor, y esta sin duda alguna afecta al procedimiento conciliatorio y lo que de ello emana.

Los acuerdo de trámite emitidos por el conciliador no admiten recurso alguno en los términos de lo dispuesto por el artículo 115 1er párrafo de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

## **2.5 DICTAMEN EMITIDO POR LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.**

Como bien se ha dicho en párrafos anteriores el dictamen es un título ejecutivo no negociable a favor del consumidor, y está fundamentado en el artículo 114 cuarto párrafo, 114 bis y 114 ter de la Ley Federal de Protección al Consumidor que a la letra manifiestan

“ARTICULO 114 (...)

La Procuraduría podrá emitir un acuerdo de trámite que contenga el dictamen a que se refieren los párrafos anteriores, que constituirá título ejecutivo no negociable a favor del consumidor, siempre y cuando la obligación contractual incumplida que en él se consigne sea cierta, exigible y líquida a juicio de la autoridad judicial, ante la que el proveedor podrá controvertir el monto del título, presentar las pruebas y oponer las excepciones que estime convenientes.

ARTÍCULO 114 BIS.- El dictamen a que se refiere el artículo anterior se efectuará en base a las siguientes consideraciones:

I. Se calculará el monto de la obligación contractual, atendiendo a las cantidades originalmente pactadas por las partes;

II. Se analizará el grado de cumplimiento efectuado por el proveedor con relación a la obligación objeto del procedimiento;

III. Con los datos antes señalados, se estimará la obligación incumplida y, en su caso, la bonificación a que se refiere el artículo 92 TER, y

IV. La bonificación señalada en la fracción anterior, se calculará conforme al siguiente criterio:

a) En los casos en que el consumidor hubiere entregado la totalidad del monto de la operación al proveedor, la bonificación será del 30% del monto de la obligación contractual que se determine en el dictamen;

b) Cuando el consumidor hubiere entregado más del 50% de la totalidad del monto de la operación al proveedor, la bonificación será del 25% del monto de la obligación contractual que se determine en el dictamen;

c) En los supuestos en los que el consumidor hubiere entregado hasta el 50% de la totalidad del monto de la operación al proveedor, la bonificación será del 20% del monto de la obligación contractual que se determine en el dictamen, y

d) En los demás casos, la bonificación correspondiente será del 20% del monto de la obligación contractual que se determine en el dictamen.

Las bonificaciones figuradas con anterioridad, se fijarán sin perjuicio de las sanciones a que se hubiese hecho acreedor el proveedor o de que sean modificadas por la autoridad judicial.

ARTÍCULO 114 TER.- El dictamen emitido deberá contener lo siguiente:

- I. Lugar y fecha de emisión;
- II. Identificación de quien emite el dictamen;
- III. Nombre y domicilio del proveedor y del consumidor;
- IV. La obligación contractual y tipo de bien o servicio de que se trate;
- V. El monto original de la operación y materia de la reclamación;
- VI. La determinación del importe de las obligaciones a cargo del proveedor, y
- VII. La cuantificación líquida de la bonificación al consumidor.

La determinación del importe consignado en el dictamen, para efectos de ejecución se actualizará por el transcurso del tiempo desde el momento en que se emitió hasta el momento en que se pague, tomando en consideración los cambios de precios en el

país, de conformidad con el factor de actualización que arroje el Índice Nacional de Precios al Consumidor que mensualmente dé a conocer el Banco de México.

La acción ejecutiva derivada del dictamen prescribirá a un año de su emisión.”

Asimismo los artículos 66, 67 y 68 del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor, que a la letra manifiestan:

#### “CAPÍTULO IX Del dictamen

Artículo 66.- El conciliador de la Procuraduría podrá, de oficio o a petición del consumidor, requerir la elaboración del dictamen a que se refiere el artículo 114 de la Ley en cualquier etapa del procedimiento conciliatorio. El acuerdo por el cual el conciliador solicite la elaboración del dictamen deberá estar debidamente fundado y motivado.

Artículo 67.- Para los efectos señalados en el artículo anterior, el conciliador tomará en consideración, entre otros elementos, la o las posibles infracciones a la Ley, y la viabilidad de las propuestas del proveedor para resolver la reclamación planteada por el consumidor.

Artículo 68.- El conciliador turnará copia del expediente correspondiente a la unidad administrativa competente de la Procuraduría, a fin de que ésta elabore el dictamen respectivo en un plazo no mayor a quince días hábiles, a partir de que reciba el expediente debidamente integrado. La unidad administrativa que elabore el dictamen deberá tomar en consideración los elementos que establece el artículo 114 BIS de la Ley.

Artículo 69.- El dictamen se deberá hacer del conocimiento de las partes para que formulen las observaciones que conforme a su derecho estimen convenientes.

Artículo 70.- En caso de no existir acuerdo entre las partes, el conciliador, en la última diligencia del procedimiento conciliatorio, entregará al consumidor el dictamen correspondiente, así como una copia del mismo al proveedor, debiendo conservar en el expediente un tanto original del mismo. En dicha diligencia se acordará también dejar a salvo los derechos de las partes. En caso de posibles infracciones a la Ley, se iniciará el procedimiento administrativo correspondiente.”

Como se dijo en párrafos anteriores el Dictamen es un título ejecutivo no negociable a favor de la parte consumidora, por lo que en la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito en su artículo primero se desprende lo siguiente:

“Artículo 1º.- Son cosas mercantiles los títulos de crédito. Su emisión, expedición, endoso, aval o aceptación y las demás operaciones que en ellos se consignan, son actos de comercio. Los derechos y obligaciones derivados de los actos o contratos que hayan dado lugar a la emisión o transmisión de títulos de crédito o se hayan practicado con estos, se rigen por las normas enumeradas en el artículo 2º, cuando no se pueden ejercitar o cumplir separadamente del título, y por la Ley que corresponda a la naturaleza civil o mercantil de tales actos o contratos, en los demás casos.

Asimismo el artículo 5º señala lo siguiente:

“Artículo 5º.- Son títulos de crédito, los documentos necesarios para ejercitar el derecho literal que en ello se consigna.

De lo cual se observa que precisamente el Dictamen que emita la Procuraduría Federal del Consumidor es aquel documento con el cual el consumidor puede ejercitar su derecho y consignarlo ante la autoridad judicial.

En la Ley de referencia diferencia los títulos Ejecutivos en dos vertientes unos son llamados Títulos nominativos y otros son Títulos al Portador, sin embargo el dictamen se encuentra dentro de los Títulos Nominativos toda vez que el artículo 23º en su primer párrafo establece lo siguiente:

Artículo 23º.- Son títulos nominativos, los expedidos a favor de una persona cuyo nombre se consigna en el mismo del documento.

En este sentido el Dictamen realizado por la Procuraduría Federal de Consumidor, es emitido a nombre del consumidor el cual solo puede ejecutarlo el mismo o un representante legal autorizado por éste, por lo que entraría dentro de este supuesto en relación a los Títulos nominativos.

### **CAPITULO 3**

#### **RÉGIMEN JURÍDICO**

##### **3.1 CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS.**

Los actos de autoridad que se realizan diariamente en la Procuraduría Federal del Consumidor, se encuentran contemplados entre otros documentos normativos, en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos la cual en su artículo 28 y señala lo siguiente :

“En consecuencia, la ley castigará severamente, y las autoridades perseguirán con eficacia, toda concentración o acaparamiento en una o pocas manos de artículos de consumo necesario y que tenga por objeto obtener el alza de los precios; todo acuerdo, procedimiento o combinación de los productores, industriales, comerciantes o empresarios de servicios, que de cualquier manera hagan, para evitar la libre concurrencia o la competencia entre sí o para obligar a los consumidores a pagar precios exagerados y, en general, todo lo que constituya una ventaja exclusiva indebida a favor de una o varias personas determinadas y con perjuicio del público en general o de alguna clase social.

Las leyes fijarán bases para que se señalen precios máximos a los artículos, materias o productos que se consideren necesarios para la economía nacional o el consumo popular, así como para imponer modalidades a la organización de la distribución de esos artículos, materias o productos, a fin de evitar que intermediaciones innecesarias o excesivas provoquen insuficiencia en el abasto, así como el alza de precios. La ley protegerá a los consumidores y propiciará su organización para el mejor cuidado de sus intereses.”

Derivado de lo anterior se puede observar que el artículo 28 Constitucional entre otras cosas contempla que el Estado deberá contar con los organismos y empresas que se requiera para el eficaz manejo de las áreas estratégicas a su cargo y en las actividades de carácter prioritario donde, de acuerdo con las leyes, es participe por sí o con los sectores social y privado, es por ello que se crea la Procuraduría Federal del Consumidor, Como un órgano social, cuyo objetivo primordial es la protección a los derechos de los consumidores.

Existen otros ordenamientos legales que regulan el actuar de la Procuraduría Federal del Consumidor, tales como la misma Ley Federal de Protección al Consumidor, el Reglamento de la misma Ley, El reglamento interior de la

Procuraduría Federal del Consumidor, El estatuto Orgánico, La ley Federal de Metrología y Normalización, su reglamento de la misma Ley, así como las Normas Oficiales Mexicanas y demás ordenamientos afines que conforman el marco jurídico que rige, tanto la actuación de la autoridad, en el desarrollo de sus actividades, como los derechos de los gobernados, con el fin de atender los reclamos de la sociedad consumidora mexicana

Antes de la constitución de 1917, se puede encontrar leyes de protección a la minería, al establecimiento de nuevas industrias, al desarrollo de actividades agrícolas, demostrado todas ellas intención de que el Estado interviniera a favor de esas actividades.

El autor Gabino Fraga en el libro Derecho Administrativo argumento que.

“En el artículo 28 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y precisamente como una reacción contra los abusos que llegaron a cometerse en la aplicación de las medidas de intervención indicadas, se prohíbe terminantemente la extinción de impuestos y las protecciones a título de protección de la industria”<sup>11</sup>

Por lo que el autor indicaba que precisamente el artículo 28 de la Constitución otorgaba ese derecho que tenemos los consumidores ante algún prestador de servicios.

Igualmente en cumplimiento a lo dispuesto por la Fracción I del Artículo 89 de la Constitución Política Estados Unidos Mexicanos, misma que muestra la facultad del Poder Ejecutivo de la Nación de promulgar y ejecutar las leyes que expida en

---

<sup>11</sup> FRAGA Gabino, Derecho Administrativo 39 edición, Porrúa, 1999, p, 18.

Congreso de la Unión, así fue que el Presidente Constitucional Lic. Luis Echeverría Álvarez creó la Ley Federal de Protección al Consumidor 1975 y en diciembre de 1992 el Presidente Carlos Salinas de Gortari lleva a cabo un cambio sustancial en materia de protección a los consumidores, mediante una nueva ley, la cual concentra los esfuerzos en esta materia en un solo organismo, funcionando al Instituto Nacional del Consumidor (INCO) con la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), facilitando así la atención integral de funciones como son: orientación, asesoría, recepción, trámite y conciliación de quejas y denuncias, emisión de resoluciones administrativas, emisión de dictámenes, registro de contratos de adhesión, verificación y vigilancia de normas oficiales mexicanas, pesas y medidas, instructivos y garantías, así como regulación de precios autorizados, instaurados y/o concertados, acciones de grupo; facultades para ordenar la realización de publicidad colectiva; información y orientación en general a los consumidores.

Este proyecto se inspira en la filosofía de nuestra carta fundamental, que incorpora, por primera vez en el constitucionalismo moderno los derechos tutelares de los grupos sociales mayoritarios. De los artículos 27 y 123 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos derivan las leyes reglamentarias que protegen a los sectores más débiles de la población o que imprimen a la propiedad privada las modalidades que dicta el interés de la sociedad. .

Esta iniciativa prolonga, pues, en materia de comercio, la tradición política y jurídica acentúa la preeminencia del interés colectivo sobre el interés particular y reafirma el deber constitucional que el gobierno que tiene que velar por que la libertad de la mayoría de ciudadanos, no sea sacrificada por la acumulación de poder económico y social en pequeños y débiles grupos.

Nuestro régimen constitucional pretende, a través de las garantías sociales, el ejercicio efectivo de los derechos humanos, que de otro modo resultaría ilusorios o simbólicos. Dentro de este propósito, han sido expedidos en distintas épocas, los cuerpos normativos que sustrajeron al derecho privado aquellos aspectos de la vida comunitaria en que era indispensable establecer normas tutelares para asegurar relaciones justas entre las clases y los grupos sociales

### **3.2 LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.**

Como ya se había indicado en capítulos precedentes, el 20 de septiembre de 1975, el Presidente de los Estados Unidos Mexicanos, Luis Echeverría Álvarez, en ejercicio del derecho consagrado por la fracción I del artículo 71 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, presento a la Cámara de Diputados del Congreso de la Unión la iniciativa de la Ley de Protección al Consumidor, en virtud de la cual se propone la creación de normas e instituciones que el poder ejecutivo estimo importante para la afirmación del régimen democrático, lo que significa un avance en el rubro del derecho social, mismo que tiene su origen en el mandato del constituyente de 1917.

La iniciativa de la Ley Federal de Protección al Consumidor, señalo la importancia de enriquecer el ámbito de las normas tutelares que tiene como finalidad la protección de las mayorías nacionales, la cual se puede lograr mediante la actualización del espíritu y la letra de la Constitución para alcanza de este modo los objetivos del constituyente de 1917, asimismo se destacó el carácter innovador y revolucionario de tal iniciativa para regular algunos aspectos de la vida económica, en particular de los actos de comercio, que tradicionalmente han sido regulados por disposiciones del derecho privado.

La primera Ley Federal de Protección al Consumidor se promulgo en diciembre de 1975 y entro en vigor el 05 de febrero de 1976, por lo que con esta acción se

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

Es la propia ley la que orienta las funciones de la Procuraduría Federal del Consumidor a la protección, asesoría jurídica y representación de la población consumidora, conciliación y arbitraje, entre otras acciones que a través del contacto directo y permanente con los consumidores, evidencio el hecho de que la ley Federal de Protección al Consumidor contenía diversas omisiones e imprecisiones en sus artículos, dotando de facultades insuficientes a la institución y obstaculizar con ello el cabal cumplimiento y observancia de los preceptos contenidos en dicha ley, por ello se han efectuado diversas reformas a efecto de irse adaptando a las necesidades de la población consumidora.

El 7 de enero de 1982, se adicionó el artículo 29 bis con el que se permite a la Procuraduría Federal del Consumidor, la regulación de los sistemas de comercialización consistentes en la Integración de grupos consumidores, mejor conocidos como autofinanciamiento. Posteriormente, el 07 de febrero de 1985, se modifican y se adicionan diversos artículos con relación a competencia, atribuciones de la Procuraduría Federal del Consumidor, definiciones y denominaciones, información de bienes y servicios, facultades de la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial (SECOFI), (actualmente, denominada Secretaría de Economía), información comercial que ostentan productos o etiquetas, ventas al consumidor, promociones y ofertas, tasas de interés, operaciones aplazo y a crédito, rescisión de contratos, obligaciones de proveedores, atribuciones del

Procurador Federal del Consumidor, contratos de adhesión, cuantía de multas y sanciones y servicios de inspección y vigilancia etc...

Asimismo, el 12 de enero 1988 se publican algunas reformas relativas a las atribuciones de la Procuraduría Federal del Consumidor, y el 04 de enero de 1989 son adicionadas a la Ley Federal de Protección al Consumidor, algunos artículos que confieren atribuciones y facultades sancionadoras así como la denuncia por violación de precios.

A fin de que la Procuraduría Federal del Consumidor estuviera en condiciones de proporcionar los servicios requeridos por los consumidores en las unidades administrativas desconcentradas, fue necesario dotar a las delegaciones u oficinas de La Procuraduría Federal del Consumidor, de mayores atribuciones, mediante un acuerdo publicado en el Diario Oficial de la Federación el 02 de mayo de 1994, sin embargo, dicho acuerdo, quedó sin efecto, con las publicaciones en el Diario Oficial de la Federación los días 23 y 24 de agosto de 1994, donde fueron publicados el reglamento y el estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor respectivamente, los cuales conforman las bases jurídicas y administrativas que respaldan el funcionamiento de dicha institución.

Por otro lado, el 23 de mayo de 1996, se expidió el decreto por el cual se reformo el artículo 5° de la Ley Federal del Consumidor, al aceptar de competencia a los sistemas de ahorro para el retiro.

El 29 de mayo del año 2000, fueron realizadas modificaciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor, al haber adicionado en su capítulo VIII bis, el cual indica que los derechos de los consumidores en las operaciones efectuadas a través del uso de medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología. obligando al proveedor a proporcionar antes de la celebración de cualquier

transacción, diversos datos como domicilio, formas de representación y de reclamo, así como la prohibición de difundir o transmitir a otros proveedores la información proporcionada por el consumidor, entre otros, supuestos.

También en fecha 05 de junio del año 2000, se adicionan los artículo 86 bis a 86 quater a la Ley Federal de Protección al Consumidor, creándose derechos para el consumidor en materia de contratos de adhesión.

El 04 de febrero del año 2004, se publicó en el Diario Oficial de la Federación el decreto por el que se reforma adicionan y derogan diversas disposiciones de la Ley Federal de Protección al Consumidor. En este punto es importante hacer mención que las reformas, adiciones y derogaciones de varios artículos dentro de lo que resaltan las siguientes de importancia, el aumento de las medidas de apremio, sanciones económicas que se actualizan a las necesidades y aplicaciones de este medio. Se establecen medidas precautorias, la obligación de registrar los contratos de adhesión, obligatorios, y la publicación en el Diario Oficial de la Federación de los modelos que pueden optar los proveedores para su debido registro, la facultad del Procurador Federal del Consumidor para expedir el Estatuto Orgánico de la dependencia previa aprobación del Secretario de Economía; la facultad de la Procuraduría Federal del Consumidor de la emisión de un dictamen que es un Título Ejecutivo no negociable a favor del consumidor.

Es dable aludir que cada una de las reformas que ha sufrido la Ley Federal de Protección al Consumidor, siempre están encaminadas a tener los elementos suficientes para responder a las exigencias de la población, así como el mantener el bienestar social de esta, tanto en el ámbito económico y en lo social, en donde somos todos consumidores.

Por lo que es importante que nuestro país tenga una Ley la cual vaya encaminada a proteger nuestros derechos de consumidores y que de igual forma exista una Institución que vela por todos esos derechos, y que al ser una Institución de carácter social, no solo proteja aun sector de las sociedad, sino que abarque a todos por igual y por lo tanto sea efectiva en su funcionamiento.

### **3.3 CÓDIGO FEDERAL DE PROCEDIMIENTOS CIVILES.**

El Código Federal de Procedimientos Civiles es muy importante para llevar a cabo los procedimientos ante la Procuraduría Federal del Consumidor, ya que esté es la Ley Supletoria, por lo que iniciaremos diciendo que es la supletoriedad de una Ley y cuando se aplica.

El Tercer Tribunal de Colegiado en materia administrativa del primer circuito argumento lo siguiente, referente a la supletoriedad:

“La supletoriedad solo se aplica para integrar una omisión en la ley o para interpretar sus disposiciones en forma en que se integre que se integre con principios generales contenidos en otras leyes. Cuando la referencia de una ley a otra es expresa, debe entenderse que la aplicación de la supletoria se hará en los supuestos no contemplados por la primera ley que la complementará ante posibles omisiones o para la interpretación de sus disposiciones. Por ello, la referencia a leyes supletorias es la determinación de las fuentes a las cuales una ley acudirá para deducir sus principios y subsanar sus omisiones. La supletoriedad expresa debe considerarse en los términos que la legislación lo establece. De esta manera, la supletoriedad en la legislación es una cuestión de aplicación para dar debida coherencia al sistema jurídico. El mecanismo de supletoriedad se observa generalmente de leyes de contenido especializados con relación a leyes de contenido general. El carácter supletorio de la ley resulta, en consecuencia, una integración, y reenvío de una ley especializada a otros textos

legislativos generales que fijen los principios aplicables a la regulación de la ley suplida; implica un principio de economía e integración legislativas para evitar la reiteración de tales principios por una parte, así como la posibilidad de consagración de los preceptos especiales en la ley suplida”<sup>12</sup>

De la Tesis transcrita, se puede observar que el Código Federal de Procedimientos, puede funcionar en los supuestos que no están contemplados en la Ley Federal de Protección al Consumidor o se aplica para integrar una omisión en dicha Ley, por lo que en los procedimientos llevados a cabo en la Procuraduría Federal del Consumidor, es muy importante el saber que este Código es de gran utilidad.

Para efectos del Dictamen emitido por la Procuraduría Federal del Consumidor, se utilizan ciertos artículos del Código Federal de Procedimientos Civiles los cuales por lo regular son el CAPITULO IX Valuación de la prueba ya que para efectos del dictamen es muy utilizado para valorar documentales que obran en el expediente.

Por lo que este es un claro ejemplo de cómo funciona la supletoriedad en este caso ante la Ley Federal de protección al consumidor con el Código Federal de Procedimientos Civiles , es muy importante por lo tanto conocerlo y saber que nos puede ayudar en caso de algunas omisiones o lagunas que existan en la Ley de la materia.

---

<sup>12</sup> Tribunales Colegiados de Circuito, Tesis I.3º.A, J/19, Seminario Judicial y su Gaceta, Tomo V, Enero de 1997, Novena Ecpoca, pagina 347. SUPLETORIEDAD DE LEYES. CUANDO SE APLICA.

### **3.4 REGLAMENTO DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.**

El 03 de agosto del año 2006, se publicó en el Diario Oficial de la Federación el Reglamento de La Ley Federal de Protección al Consumidor, con fundamento en la Fracción I del artículo 89 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos el Licenciado Vicente Fox Quezada Presidente Constitucional de los Estados Unidos Mexicanos; para facilitar en la esfera administrativa la aplicación de la Ley Federal de Protección al Consumidor y que la dependencia encargada pueda cumplir con la misión encomendada en el mencionado ordenamiento jurídico aplicado administrativamente.

Es muy importante contar con el Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor toda vez que su función es aclarar algunas cuestiones en el procedimiento de conciliación como por ejemplo en cuestión de las multas y sanciones aplicada a la parte proveedora.

Y en el caso particular del dictamen los artículos que podemos encontrar en relación a esto se encuentra mencionada en el capítulo noveno el cual se transcribe a continuación:

#### **“CAPÍTULO IX**

##### **Del dictamen**

Artículo 66.- El conciliador de la Procuraduría podrá, de oficio o a petición del consumidor, requerir la elaboración del dictamen a que se refiere el artículo 114 de la Ley en cualquier etapa del procedimiento conciliatorio. El acuerdo por el cual el conciliador solicite la elaboración del dictamen deberá estar debidamente fundado y motivado.

Artículo 67.- Para los efectos señalados en el artículo anterior, el conciliador tomará en consideración, entre otros elementos, la o las posibles infracciones a la Ley, y la viabilidad de las propuestas del proveedor para resolver la reclamación planteada por el consumidor.

Artículo 68.- El conciliador turnará copia del expediente correspondiente a la unidad administrativa competente de la Procuraduría, a fin de que ésta elabore el dictamen respectivo en un plazo no mayor a quince días hábiles, a partir de que reciba el expediente debidamente integrado.

La unidad administrativa que elabore el dictamen deberá tomar en consideración los elementos que establece el artículo 114 BIS de la Ley.

Artículo 69.- El dictamen se deberá hacer del conocimiento de las partes para que formulen las observaciones que conforme a su derecho estimen convenientes.

Artículo 70.- En caso de no existir acuerdo entre las partes, el conciliador, en la última diligencia del procedimiento conciliatorio, entregará al consumidor el dictamen correspondiente, así como una copia del mismo al proveedor, debiendo conservar en el expediente un tanto original del mismo. En dicha diligencia se acordará también dejar a salvo los derechos de las partes. En caso de posibles infracciones a la Ley, se iniciará el procedimiento administrativo correspondiente.”

De los cuales se aprecia que dichos artículos describen cuestiones del procedimiento que en la ley no están plasmados tácitamente sin embargo el reglamento los contempla como por ejemplo que el dictamen cuenta con un término para su emisión el cual es de 15 días hábiles y algunas otras cuestiones administrativas como entregar en original a la parte consumidora y una copia del mismo al proveedor o proveedores.

Es muy importante esta parte del Reglamento en cuestión del Dictamen ya que la emisión de este mismo por esta autoridad debe ser en tiempo y forma toda vez que si no se cumple con los requerimientos señalados por la Ley Federal de Protección del Consumidor y su Reglamento podría sufrir un detrimento el consumidor porque si es el caso y uno de los objetivos del dictamen al ser ejecutado ante la vía correspondiente puede que no cumpla con los requisitos que propiamente señala la legislación en materia antes indicados y el consumidor no puede ejecutarlo provocando que no le sea devuelto su dinero.

## **CAPÍTULO 4**

### **CREACIÓN DE UNA DIRECCIÓN GENERAL DE EJECUCIÓN PARA LOS DICTÁMENES EMITIDOS POR LA PROCURADURÍA FEDERAL DE CONSUMIDOR.**

#### **4.1.- EFICACIA DE LAS ACTUALES EJECUCIONES DE LOS DICTÁMENES DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.**

Después de que la Procuraduría Federal del Consumidor hace entrega en audiencia de conciliación a la parte consumidora del dictamen, este tiene el derecho de ejecutarlo ante la vía civil o mercantil en un término de 1 año a partir de la fecha de expedición de dicho dictamen.

La parte consumidora que en este caso pasa hacer la parte actora acude a interponer su demanda de ejecución del título ejecutivo (el dictamen) y como ya se había mencionado puede hacerlo por la vía civil o mercantil y esto depende de la cuantía, toda vez que si es de cuantía menor puede ejecutarse ante un juzgado de cuantía menor toda vez que la cuantía no exceda de pero en muchos casos en la práctica se recomienda ejecutar el dictamen en la vía mercantil por la celeridad del procedimiento.

La ejecución a través de la vía mercantil es igual que como todo procedimiento ante la vía civil, tal y como lo estipula Código Federal de Procedimientos Civiles en el apartado Libro Contención, Título Primero Juicio, Capítulo 1, de los cuales se desprende en primer lugar presentar la demanda ante el tribunal que se promueva, después mediante el auto inmisario asignan número de expediente y se manda a emplazar a la persona contra quien se proponga asimismo en este mismo acto la parte actora puede desde ese mismo momento del emplazamiento

puede embargar algún bien al demandado, con la finalidad de que este bien embargado surta efectos de garantía y el demandado de contestación.

En muchas ocasiones puede presentarse la figura de tercería excluyente de dominio el cual es un procedimiento en donde el bien embargado no pertenece al demandado y es propiedad de otra persona por lo que esta persona debe interponer un recurso ante el mismo juzgado en el cual se tiene que acreditar que son de su propiedad con pruebas fehacientes que lo acrediten como legítimo propietario.

Siguiendo con el procedimiento después de que el demandado hace su contestación viene la etapa probatoria la cual cuenta con un término de 30 días y así las partes dentro de este término presentan las pruebas que confirme su dicho

Después de presentar pruebas y el desahogo de las mismas se procede a la etapa de la sentencia ejecutoria y pasa a ser cosa juzgada.

Como se puede observar este procedimiento es el que todo consumidor debe pasar después de recibir el dictamen si es que decide llevar a cabo la ejecución del dictamen recibido en la audiencia de conciliación por la Procuraduría Federal del Consumidor, además de que tiene que contar con un abogado Licenciado en Derecho toda vez que él no puede acudir por propio derecho, asimismo esto genera gastos extras al consumidor, aunque existe la defensoría de oficio, pero muchas veces no es muy eficaz, por lo que el consumidor se ve en la necesidad de contratar un abogado para que lo represente y este suceso genera gastos que muchas veces va en detrimento al consumidor, toda vez que en diversos dictámenes emitidos por la Procuraduría Federal del Consumidor, no son de cuantías altas, ya que la Ley de la materia no tiene un determinado monto para

emitir el dictamen, así que puede haber dictámenes desde un peso \$1.00.00 hasta en millones pesos, toda vez que la ley no discrimina la cantidad pagada por el consumidor, todas las personas tiene el derecho a que les sea bonificado el incumplimiento por parte de la proveedora independientemente de cuanto sea la cantidad pagada.

En ese tenor, se podría aludir que la Procuraduría Federal del Consumidor no está cumpliendo con uno de sus objetivos y finalidades con la que fue creada, toda vez que muchos de los consumidores optan por no ejecutar el dictamen, ya que les parece ocioso, además de perdida en dinero y en tiempo, talvez por que no cuentan con recursos para contratar a algún especialista en la materia del derecho o simplemente porque el dictamen es de una cuantía muy baja y gastaran muchos más de lo que embargarán.

#### **4.2 PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR CON UNA DEBIDA EJECUCIÓN AL CUMPLIMIENTO DE LOS DICTÁMENES.**

Una de las finalidades como ya lo hemos visto en párrafos precedentes, de la Procuraduría Federal del Consumidor es precisamente procurar los derechos de los consumidores por lo que al llevar una debida ejecución del dictamen es muy importante toda vez que el dictamen carga un peso muy importante que es el monto de la obligación contractual incumplida y la bonificación otorgada para que esta cantidad se convierta realmente en cantidad liquida y sea devuelto a la parte consumidora su dinero al cual tiene derecho.

Sin embargo muchas veces al llevar a cabo la ejecución del dictamen fuera de la Procuraduría Federal del Consumidor origina que esta misma desconozca realmente si los dictámenes emitidos fueron o no ejecutados, por lo que resulta un

trabajo improductivo ya que la Procuraduría Federal del Consumidor reporta anualmente más de 200 dictámenes emitidos y cantidades recuperadas a favor de los consumidores, sin embargo estas cantidades no son certeras, toda vez que si bien es cierto se reportan 200 dictámenes emitidos el 80% son de cuantía menor a \$10,000.00 (diez mil pesos 00/100), de lo cual, puede presumirse que la mayoría del 80% de dictámenes emitidos no son ejecutados y la cifras que reporta la Procuraduría Federal del Consumidor no es verídica, toda vez que esta Institución reporta la sumatoria del total de las cantidades de los dictámenes emitidos, mas no la sumatoria de las cantidades de dictámenes ejecutados a favor de los consumidores.

Por lo que, sería importante que la Procuraduría Federal del Consumidor analizara este suceso y examinara si efectivamente se están llevado acabo las ejecuciones del dictamen toda vez que las cifras y números que reporta son inciertos y principalmente porque los consumidores no están recibiendo debidamente la bonificación o devolución de su dinero, derivado del incumplimiento por la parte proveedora esto implica que la Procuraduría Federal del Consumidor no está cumpliendo con sus finalidades, y sus objetivos por los cuales fue creada toda vez que en muchas ocasiones no está consumando y desempeñando sus funciones de proteger verdaderamente los derechos de los consumidores tal y como lo consagra nuestra Constitución Política de los Estados Unidos Mexicano.

Asimismo se procede a aludir que la Procuraduría Federal del Consumidor desconoce respecto a la ejecución del dictamen y evidentemente su debida ejecución del mismo y a su cumplimiento.

#### **4.3.- SEGURIDAD JURÍDICA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR.**

Así las cosas y derivado de que la Procuraduría tiene como una de sus principales funciones, procurar la equidad en la relaciones de consumo entre proveedores y consumidores, ha sido respaldada por el Pleno de la Suprema Corte de Justicia de la Nación al instaurar mediante tesis jurisprudencial que las disposiciones que tutelan los derechos de los consumidores así como la creación de la Procuraduría Federal del Consumidor, obedecen precisamente a la necesidad de procurar, promover y defender los derechos de los consumidores, por estimar que se encuentran en desventaja frente a los proveedores en las relaciones de consumo, tal y como quedo establecido en la tesis que a continuación se transcribe:

“Del examen integral y sistemático de los citados preceptos se advierte que compete al Congreso de la Unión legislar en materias de comercio y de protección a los consumidores, a quienes el Poder Reformador considera necesario tutelar, por estimar que se encuentran en desventaja frente a los proveedores que conforman la parte dominante en la relación comercial. En uso de esa facultad el legislador, en términos del artículo 20 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, creó la Procuraduría Federal del Consumidor como un organismo descentralizado de servicio social, con personalidad jurídica y patrimonio propio, con funciones de autoridad administrativa y encargada de promover y proteger los derechos e intereses del consumidor, procurando la equidad y seguridad jurídica en sus relaciones con los proveedores, para evitar que acepte relaciones jurídicas injustas; esto es, sus funciones son de carácter preventivo, educativo, de representación y procuración, y de resolución de conflictos. Y en los artículos 73, 73 BIS, 73 TER, 75, 86, párrafo tercero, y 87, de la misma ley estableció, en defensa de los consumidores, modalidades, condiciones y requisitos que los proveedores deben cumplir previamente a la celebración de contratos relacionados con el fraccionamiento, construcción, promoción, asesoría y venta al

público de viviendas destinadas a casa habitación, o cuando otorguen al consumidor el derecho de usar inmuebles mediante el sistema de tiempo compartido.”<sup>13</sup>

Consecuencia de lo anterior, las reformas que ha sufrido la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, han obedecido entre otras cosas, a procurar que todos los derechos humanos tengan rango constitucional, entre ellos, los derechos sociales, específicamente aquellos que se refieren a la protección de los intereses de los consumidores, los cuales se encuentran reconocidos por el artículo 28 Constitucional, toda vez que los consumidores son un sector vulnerable, por lo que dicha protección constitucional tiene como objeto el de contrarrestar las asimetrías que puedan presentarse entre las partes de una relación de consumo y proveer de los medios y mecanismos para su defensa y protección. Lo anterior ha quedado distinguido por la Primera Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, en la tesis que a continuación se transcribe:

“Consumidor. El derecho a su protección tiene rango constitucional.

Tras la reforma a la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 3 de febrero de 1983, el Constituyente Permanente elevó a rango constitucional el derecho de protección al consumidor, y desde entonces prevé un mandato para que el legislador establezca reglas de protección al consumidor y reconoce el derecho de organización de los consumidores para la mejor defensa de sus intereses, lo cual responde a la situación de desventaja en que se encuentran como individuos aislados frente a los actores con los que interactúan en la dinámica del mercado, y al hecho de que existen derechos de los consumidores que, cuando son objeto

---

<sup>13</sup> Época: Novena Época Registro: 177519 Instancia: Pleno Tipo de Tesis: Jurisprudencia Fuente: semanario Judicial de la Federación y su Gaceta Tomo XXII, Agosto de 2005 Materia(s): Administrativa Tesis: P./J. 97/2005 Página: 7.

de violación en masa o en grupo, adquieren mayor relevancia que lo que puedan representar las repetidas instancias de violación individual. En ese sentido, la Ley Federal de Protección al Consumidor da contenido al derecho social previsto en el artículo 28 constitucional, ya que en aquélla se atribuyeron a la Procuraduría Federal del Consumidor las facultades que se consideraron necesarias para que la protección del derecho de los consumidores sea eficaz y se establecieron los mecanismos para realizar dicha protección.”<sup>14</sup>

Es pues por mandato constitucional que le corresponde a la Procuraduría Federal del Consumidor la protección y promoción de los derechos del consumidor en todas y cada una de las relaciones de consumo, debiendo tomar todas aquellas medidas que considere necesarias para hacer efectiva la protección a los derechos del consumidor, procurando la equidad, certeza y seguridad jurídica en las relaciones entre consumidores y proveedores. Sirve de apoyo a lo manifestado, la siguiente tesis:

“Protección Al Consumidor. Régimen Jurídico Singular que Regula a La Ley Federal Relativa.

El artículo 28, párrafo tercero, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, prevé el derecho de protección a los intereses del consumidor, cuyo objeto es contrarrestar las asimetrías que puedan presentarse entre las partes de una relación de consumo, y proporciona a aquél los medios y la protección legal necesarios para propiciar su organización y procurar el mejor cuidado de sus intereses ante posibles situaciones desventajosas. Así, la Ley Federal de Protección al Consumidor recoge preceptos de la legislación civil y mercantil y los replantea con base en los principios establecidos en su artículo 1o., a saber: a) la

---

<sup>14</sup> Época: Décima Época Registro: 2008636 Instancia: Primera Sala Tipo de Tesis: Aislada Fuente: emanario Judicial de la Federación

Publicación: viernes 13 de marzo de 2015 09:00 h Materia(s): (Constitucional) Tesis: 1a. XCVII/2015 (10a.)  
CONSUMIDOR. EL DERECHO A SU PROTECCIÓN TIENE RANGO CONSTITUCIONAL.

protección de la vida, de la salud y la seguridad del consumidor; b) la divulgación de información sobre el consumo adecuado; c) la efectiva prevención y reparación de los daños patrimoniales y morales, individuales o colectivos; d) la protección jurídica efectiva y accesible de los derechos del consumidor por medio de diversas vías; y, e) la protección contra la publicidad engañosa y abusiva, los métodos comerciales desleales y las prácticas y cláusulas abusivas. Además, dicha disposición establece que las normas que integran el ordenamiento referido son de orden público e interés social, por lo que son irrenunciables y contra su observancia no pueden alegarse costumbres, usos, prácticas o estipulaciones en contrario. De lo anterior deriva que, a la Ley Federal de Protección al Consumidor la regula un régimen jurídico singular que contiene disposiciones que constituyen excepciones a las reglas generales establecidas en la legislación civil y mercantil, orientadas por los principios tendientes a proteger al consumidor; de ahí que deben interpretarse de forma restrictiva y sólo deben ser aplicables a las relaciones jurídicas sustentadas en una relación de consumo.”<sup>15</sup>

La protección y difusión de los derechos humanos, así como los mecanismos para su defensa, no es únicamente constitucional, sino que también existen diversos instrumentos internacionales como lo son la Declaración Universal de los Derechos Humanos, proclamada por la Organización de Naciones Unidas ONU, la cual mediante diversas resoluciones ha ido completando y ampliando los derechos incluidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos.

Es así que mediante la resolución 39/248, de fecha 09 de abril de 1985, con el objeto de elaborar una serie de orientaciones generales para la protección del consumidor, teniendo en cuenta los intereses y las necesidades de los

---

<sup>15</sup> Época: Décima Época Registro: 2008650 Instancia: Primera Sala Tipo de Tesis: Aislada Fuente: Semanario Judicial de la Federación  
Publicación: viernes 13 de marzo de 2015 09:00 h Materia(s): (Constitucional, Administrativa)  
Tesis: 1a. CIII/2015 (10a.) PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR. RÉGIMEN JURÍDICO SINGULAR QUE REGULA A LA LEY FEDERAL RELATIVA.

consumidores de todos los países, y particularmente de los países en desarrollo, reconociendo que los consumidores afrontan a menudo desequilibrios en cuanto a capacidad económica, nivel de educación y poder de negociación, y teniendo en cuenta que los consumidores deben tener el derecho de acceso a productos que no sean peligrosos, así como la importancia de promover un desarrollo económico y social justo, equitativo y sostenido, emitió diversas directrices y principios generales con el objetivo de fortalecer y mantener una política enérgica de protección al consumidor, destacando entre otros, la posibilidad de una compensación efectiva al consumidor”.

Resultado de lo anterior, la Suprema Corte de Justicia de la Nación, decidió reconocer las directrices a que hace mención la resolución 39/248 antes citada, a través de la siguiente tesis:

“Consumidor. La Obtención Del Máximo Beneficio Con Sus Reservas, Es Un Derecho Humano Del Consumidor Tutelado En El Artículo 28 De La Constitución Política De Los Estados Unidos Mexicanos, Que Se Complementa Con Las Directrices De La Organización De Las Naciones Unidas Para Su Protección.

Las Directrices de la Organización de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor, de nueve de abril de mil novecientos ochenta y cinco, contenidas en la resolución 39/248 reconocen, implícitamente ciertos derechos, en la medida en que pretende lograr o mantener una protección adecuada de los consumidores, particularmente de quienes se encuentran en los países en desarrollo. Estas directrices atañen a que las modalidades de producción y distribución de bienes y servicios respondan a las necesidades y deseos de los consumidores; instar a los productores de bienes y servicios a que adopten normas éticas de conducta; a crear grupos de defensa del consumidor; promover un consumo sostenible; que en el mercado se den condiciones que den a los contribuyentes una mayor selección a precios más bajos; a poner freno a prácticas comerciales abusivas y a

la cooperación internacional en la protección del consumidor, y a un derecho a la información, que se resumen en: a) La protección del consumidor frente a los riesgos de salud y su seguridad. La directiva 11, establece la obligación de los gobiernos de adoptar o fomentar la adopción de medidas apropiadas, incluidos sistemas jurídicos, reglamentaciones de seguridad, normas nacionales o internacionales, o voluntarias y el mantenimiento de registros de seguridad para garantizar que los productos sean inocuos en el uso al que se destinan o normalmente previsible; que los productores notifiquen de los peligros no previstos de que se hayan percatado con posterioridad a su circulación en el mercado o de los defectos graves o peligros considerables aun cuando el producto se utilice de manera adecuada, y su retiro del mercado, reemplazándolo, modificándolo o sustituyéndolo, y en su caso, cuando no fuere posible otorgando una compensación al consumidor; b) Promoción y protección de los derechos económicos de los consumidores. Entendido como el derecho de los consumidores a obtener el máximo beneficio con sus recursos económicos, evitando el empleo de prácticas como la adulteración de alimentos, la comercialización basada en afirmaciones falsas o capciosas y los fraudes en la prestación de servicios así como la promoción de la competencia leal; c) El acceso de los consumidores a una información adecuada como obligación gubernamental que en su caso permita el conocimiento sobre los efectos en el medio ambiente de las decisiones y comportamiento de los consumidores y de las consecuencias que puede tener la modificación de las modalidades de consumo, tomando en consideración la tradición cultural del "pueblo de que se trate"; d) La educación del consumidor. Que debe incluir aspectos como la sanidad, nutrición, prevención de enfermedades transmitidas por los alimentos y su adulteración; peligros de los productos; rotulado de productos; legislación pertinente, forma de obtener compensación y organismos de protección al consumidor; información sobre pesas y medidas, precios, calidad, condiciones para la concesión de crédito y disponibilidad de artículos de primera necesidad así como utilización eficiente de materiales, energía y agua; e) La compensación efectiva al consumidor, a través de procedimientos oficiales o extraoficiales que sean rápidos, justos, poco

costosos y asequibles, facilitando a los consumidores información sobre los procedimientos vigentes para obtenerla y solucionar controversias; f) Asociación de consumidores para defensa de sus intereses; y, g) La promoción de modalidades sostenibles de consumo, entendido como el conocimiento de que las necesidades de bienes y servicios de las generaciones presentes o futuras se satisfacen de modo tal que "puedan sustentarse desde el punto de vista económico, social y ambiental". Acorde con la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar el derecho humano que subyace en la controversia judicial el tribunal de amparo tiene facultad para reconocer el valor jurídico interpretativo pro persona a las directrices establecidas por la Organización de las Naciones Unidas puesto que la Asamblea General de las Naciones Unidas es un órgano formado de representantes de todos los Estados miembros, que expresan una voluntad colectiva respecto a los principios y normas jurídicas que han de regir la conducta de los Estados, a los que no puede permanecer ajeno al tribunal nacional, lo cual trasciende para que garantice una política de competencia tendiente a lograr el óptimo uso o asignación de recursos escasos, tanto a través de la eficiencia en la producción, considerando la relación entre el costo de los insumos y su producción final desde la óptica de la empresa; como desde la posición del consumidor de bienes y servicios, asignándolos de tal manera que ninguno obtenga provecho indebido a costa de otros, pues importa que el Estado a través de la ley y sus normas reglamentarias, así como el órgano u órganos especializados para regular la competencia económica, y en su caso que tutelen los derechos de los consumidores establezcan mecanismos y garantías que permitan la entrada de nuevos competidores al mercado; la amenaza de sustitutos; el poder de negociación de los proveedores; el poder de negociación de los consumidores y la rivalidad real entre competidores; y también deben intervenir directamente en los casos en que el daño que se produce sea sustancial para las personas o un sector de la sociedad consumidora."<sup>16</sup>

---

<sup>16</sup> Época: Décima Época  
Registro: 2002127

Amparo directo 105/2012. David Mulato Ramírez. 26 de marzo de 2012. Unanimidad de votos, con salvedad en las consideraciones del Magistrado Víctor Francisco Mota Cienfuegos. Ponente: Neófito López Ramos. Secretario: José Luis Evaristo Villegas.

De lo cual que observamos que tiene como finalidad como se ha dicho en párrafos precedentes es dar eficacia y firmeza a los derechos e intereses de los consumidores, esto implica el derecho al cumplimiento de lo convenido u ofrecido entre las partes, así como el derecho de acceso a los órganos administrativos y jurisdiccionales.

El cumplimiento de estas disposiciones tiene su fundamento en general en el artículo 8 de la Ley Federal de Protección al Consumidor el cual se transcribe a la letra;

“ARTÍCULO 8.- La Procuraduría verificará que se respeten los precios máximos establecidos en términos de la Ley Federal de Competencia Económica, así como los precios y tarifas que conforme a lo dispuesto por otras disposiciones sean determinados por las autoridades competentes.

Los proveedores están obligados a respetar el precio máximo y las tarifas establecidas conforme al párrafo anterior.”

“ARTÍCULO 8 Bis. La Procuraduría deberá fomentar permanentemente una cultura de consumo responsable e inteligente, entendido como aquel que

implica un consumo consciente, informado, crítico, saludable, sustentable, solidario y activo, a fin de que los consumidores estén en la posibilidad de realizar una buena toma de decisiones, suficientemente informada, respecto del consumo de bienes y servicios, los efectos de sus actos de consumo, y los derechos que los asisten.”

Para este propósito, elaborará contenidos y materiales educativos en esta materia a fin de ponerlos a disposición del público por los medios a su alcance, incluyendo su distribución en los establecimientos de los proveedores, previo acuerdo con éstos. También presentará sus contenidos educativos a la autoridad federal competente a fin de que los incorpore a los programas oficiales correspondientes en términos de las disposiciones aplicables.

La Procuraduría establecerá módulos o sistemas de atención y orientación a los consumidores en función de la afluencia comercial, del número de establecimientos y operaciones mercantiles, de la temporada del año y conforme a sus programas y medios, debiéndose otorgar a aquélla las facilidades necesarias para ello.”

De acuerdo con lo cual todo proveedor está obligado a respetar precios, garantías, cantidades, medidas, intereses, cargos y demás condiciones conforme a las cuales se hubieran ofrecido, obligadas o convenidas con los consumidores, asimismo este precepto expresa el principio general del derecho toda vez que los pactos deben de respetarse y cumplirse las obligaciones que asumen.

Asimismo la Procuraduría Federal del Consumidor se obliga a que los proveedores respeten todos los ofrecimientos pactados con los consumidores y regular dichos ofrecimientos , así como también debe mantener a la sociedad consumidora informada para que realicen un consumo inteligente y evitar así engaños y estafas por parte de los proveedores.

Por lo que se observa la Procuraduría Federal del Consumidor genera de esta forma seguridad jurídica a todos los consumidores, para que se sientan protegidos ante las anomalías que muchas veces se presentan en las relaciones de consumo, sin embargo para efectos del dictamen emitido por la Procuraduría Federal del Consumidor, si bien es una más de muchas herramienta con las que cuenta es procuraduría para brindar seguridad jurídica a los consumidores, al parecer no resulta ser muy eficaz, toda vez que si bien el planteamiento y fundamentación del dictamen es para regresar al consumidor una bonificación en cantidad liquida por incumplimiento del proveedor resulta nula, ya que en muchos casos no cumple con su finalidad, y esto origina que la Procuraduría Federal del Consumidor realmente no está brindando esta seguridad jurídica que está obligada a otorgar, si bien realiza la función de informar mediante muchos medios de comunicación precisamente para que los consumidores no caigan en engaños o promesas falsas, también lo es que muchos consumidores presenta su queja por un incumplimiento y esto debe de resarcirse así que al emitir solo el dictamen para después ir a ejecutarlo no genera ningún tipo de seguridad jurídica en este sentido y al contrario en la práctica muchos consumidores se arrepienten de haber realizado el trámite ante la Procuraduría Federal de Consumidor, puesto que no se sienten protegidos ni respaldados por esta Institución, toda vez que el proveedor no realiza ninguna devolución y además el ejecutar el dictamen resulta ser un detrimento en su economía.

#### **4.4 PRONTA ADMISIÓN DE JUSTICIA PARA LOS CONSUMIDORES.**

Para que los consumidores cuenten con una pronta admisión de justicia, la cual está dentro de la jurisdicción de la Procuraduría Federal del Consumidor, y uno de los procedimientos con el cual se pretende hacer valer sus derechos a los consumidores es a través de la conciliación y emisión del dictamen, ya que en la conciliación se puede llegar a un arreglo satisfactorio para los consumidores y en el caso de que el proveedor no ofrezca una propuesta viable aceptada por el

consumidor existe la figura del dictamen, cuya finalidad es restituir a los consumidores mediante una bonificación en cantidad liquida por el incumplimiento del proveedor, así de esta forma la Procuraduría Federal del Consumidor hacer valer justicia a los consumidores.

Sin embargo con la sola emisión del dictamen no se está llevando a cabo la pronta admisión de justicia ni una seguridad a los derechos del consumidor, toda vez que la emisión de un dictamen no garantiza que le sea bonificada la cantidad dictaminada al consumidor, porque existen muchas variantes por las cuales el consumidor se verá imposibilitado para la ejecución de dicho dictamen, tales como:

En un principio el consumidor al interponer su queja en la Procuraduría Federal del Consumidor, este ya está erogando un gasto desde el momento de dirigirse a la unidad de servicios o delegación de la procuraduría ya sea en costos de transporte o en documentos que requiera para la interposición de su reclamación, así mismo después de que es admitida su queja y le notifican la fecha de la primera audiencia de conciliación nuevamente genera un gasto y en el mejor de los casos, si en la primera audiencia de conciliación llega a un arreglo con el proveedor el procedimiento de conciliación se termina, sin en cambio en la mayoría de procedimientos se turna a una segunda audiencia de conciliación y otra vez el consumidor genera más gastos, y así sucesivamente hasta en tres audiencias, pero es importante indicar que en la práctica, varios expedientes no solo llevan tres audiencia sino hasta siete, lo que genera aún más pérdidas económicas para el consumidor e incluso contemplando el tiempo en que tarda todo el procedimiento conciliatorio, ya que en algunas unidades de servicio y delegaciones cuentan con gran cantidad de trabajo y el procedimiento conciliatorio se vuelve aún más largo que el estipulado.

Es dable resaltar que los gastos a los que se refiere en párrafos precedentes no es porque la Procuraduría Federal del Consumidor cobre por lo servicios otorgados si no que dichos gastos son aquellos se generan por concepto de transporte simplemente las copias de las documentales que se solicitan para la interposición de la queja, así mismo se genera un desgaste en todo el tiempo que lleva un procedimiento conciliatorio.

Una vez que el consumidor o el conciliador en su caso, requiere la emisión de dictamen (recordemos que la solicitud de dictamen puede ser realizada por el consumidor o el conciliador lo puede solicitar), el proveedor ya sea que no se presente a las audiencias o que no exista una propuesta de conciliación satisfactoria a la parte consumidora, se emitirá el dictamen con los debidos requisitos citados en capítulos anteriores, y cuando el dictamen ya sea entregado al consumidor, este acudirá a ejecutarlo ante la vía civil o mercantil, sin embargo esto nuevamente genera otro gasto más, toda vez que tiene que contratar los servicios profesionales de un Licenciado en Derecho y erogar todos los gastos y costas que genere dicho juicio. Por lo que si hablamos de una reclamación en donde se solicita solo la cantidad de \$2,000.00 (dos mil pesos 00/100 M.N.), la justicia y la pronta admisión del derecho no le favorecería ya que al pasar por todo el procedimiento conciliatorio y al final solo recibir un título ejecutivo y no la bonificación liquida, genera que el propio consumidor, incluso, no ejecute el dictamen emitido y así el trabajo de la Procuraduría Federal del Consumidor como la pronta admisión de justicia sea ineficaz, toda vez que esto implica que muchos consumidores no realicen la ejecución de su dictamen, esta situación genera que no exista una pronta justicia para los consumidores.

Derivado de esta situación y uno de los propósitos de esta investigación es generar una pronta y debida justicia para todos los consumidores, con igualdad y equidad por lo que una de las propuestas a esta Procuraduría Federal del Consumidor toda vez que sus objetivos es procurar los derechos de los

consumidores, es crear una Dirección General para la Ejecución de los Dictámenes emitidos por esta Institución, de esta forma el consumidor ya no recibirá un acuerdo de trámite que es el dictamen para acudir a su ejecución y que la autoridad judicial le dé la calidad de título ejecutivo no negociable, si no que esta Dirección se encargara directamente de hacerlo en representación del consumidor, así que esta Dirección estará encargada de que ya cuando el dictamen este emitido, acuda a la vía de ejecución ya sea civil o en su caso mercantil, y realizarse el debido proceso para hacer efectivo el dictamen.

Esto forjaría que realmente se protegieran los derechos de los consumidores así como que al termino de dicha ejecución, el consumidor recibiría la cantidad reclamada con la bonificación (en los casos en que la autoridad judicial así lo determine), de forma cierta y liquida mas no un documento el cual le puede generar más gastos al ir a ejecutarlo.

Al crear esta Dirección la Procuraduría Federal del Consumidor tendría el conocimiento exacto de cuantos dictámenes realmente se están ejecutando a favor de los consumidores y así hablaría de un monto real recuperado, y no solo de una apreciación.

## **CONCLUSIONES**

1.-Como conclusiones de esta investigación respecto al dictamen emitido por la Procuraduría Federal del Consumidor y su ejecución la investigación da a conocer que en un principio la figura del dictamen es muy importante para los consumidores toda vez que es una forma de realizar el reembolso de la cantidad pagada más una bonificación, por concepto de pago ante alguna situación en donde la parte proveedora haya incumplido en los términos y condiciones pactados con el consumidor.

2.-Se considera que es una de las figuras más importantes en toda la Procuraduría Federal del Consumidor, sin embargo en la misma Institución no se le da la importancia necesaria, e incluso muchos consumidores e incluso conciliadores desconocen la figura del dictamen toda vez que no tiene la suficiente difusión dentro y fuera de la Procuraduría Federal del Consumidor.

3.- Es importante la procuración de los derechos de todos los consumidores y generar pronta seguridad jurídica por lo tanto el llevar a cabo la creación de una Dirección para la Ejecución de los Dictámenes emitidos por la Procuraduría Federal del Consumidor concibe que los consumidores puedan llevar a cabo esta ejecución a través de las mismas autoridades y así la misma Procuraduría Federal del Consumidor cumpliría con sus objetivos.

4.- El crear esta Dirección General para la Ejecución de los Dictámenes emitidos por la Procuraduría Federal del Consumidor genera que esta Institución conozca realmente los montos recuperados y no solo se estime la cantidad recuperada, como lo es en la actualidad, toda vez que podría contar con montos recuperados ciertos.

5.- Una opción para crear una nueva Dirección General para la Ejecución de los Dictámenes emitidos por la Procuraduría Federal del Consumidor, es que si bien esta Procuraduría con la finalidad de trabajar con igualdad, ya que todos tenemos los mismos derechos de consumo, es no discriminar a ningún consumidor, puede ser que el consumidor tenga la opción de elegir si su dictamen puede ser ejecutado por la Procuraduría Federal del Consumidor, toda vez que el consumidor también puede ser una persona moral y en algunas ocasiones las personas morales cuentan con sus propios representantes legales, por lo tanto, la finalidad de la creación de esta Dirección General para la Ejecución de los Dictámenes emitidos por la Procuraduría Federal del Consumidor es ejecutar todos los dictámenes, puede ser una iniciativa opcional para los consumidores.

6.- El crear esta Dirección General para la Ejecución de los Dictámenes emitidos por la Procuraduría Federal del Consumidor, genera que los consumidores no realicen más gastos económicos, en ese tenor la Procuraduría subsanaría esta situación al ejecutarlo ella misma en representación de los consumidores, esto a su vez generaría que existan más dictámenes ejecutados, toda vez que el consumidor ya no tendría que hacer algún gasto extra en representantes legales.

7.- Por lo tanto se realizaría mucho más trabajo eficaz, ya que al haber mayor número de dictámenes ejecutados ante la autoridad correspondiente, no existirían dictámenes no ejecutados y en ese tenor no existirían trabajo infructuoso.

8.-La Procuraduría Federal del Consumidor busca desde el principio, y en la mayoría de los casos se le otorgue el reembolso o una compensación de las cantidades erogadas por los consumidores, es la razón de ser de las reclamaciones presentadas ante esta Procuraduría, de esta forma si la Procuraduría lleva acabo este procedimiento, de ejecutar los dictámenes,

verdaderamente estaría llevando a cabo una protección y seguridad jurídica a los consumidores.

9.- Al momento de llevar a cabo el proceso de ejecución de dictámenes dentro de la Procuraduría Federal del Consumidor, además de estar procurando al consumidor la misma Procuraduría con el tiempo podría subsanar errores en los dictámenes, ya que al ejecutarlos observaría que elementos del dictamen pueden ser agregados para un mejor beneficio al consumidor y así mejorar el trabajo que brinda esta Procuraduría.

10.- Derivado de toda esta investigación se considera que es realmente eficaz que la Procuraduría Federal del Consumidor realice la ejecución de los dictámenes emitidos por ella misma, toda vez que de esta forma evidentemente ayudara a los consumidores, ya que el solo emitir un acuerdo de trámite que contenga el dictamen no procura, no asiste y no beneficia al consumidor, en ese sentido no está cumpliendo con sus objetivos de procurar los derechos de los consumidores.

## BIBLIOGRAFÍA

BEJARANO SANCHEZ, Manuel, Obligaciones Civiles, Oxford, México 2009.

COHEN, Marshal, El Comportamiento del Consumidor, Mc Graw-Hill, 2006.

DELGADILLO GUTIÉRREZ, Luis Humberto, Compendio de Derecho Administrativo Primer Curso, segunda edición, Porrúa 1997.

DÍAZ BRAVO, Arturo, Títulos y Operaciones de Crédito, Jure Editores, 2007.

FRAGA Gabino, Derecho Administrativo 39 edición, Porrúa, 1999.

GARCIA SAIS, Fernando, Derecho de los Consumidores a la Información, Porrúa 2007

OVALLE FAVELA José. Los Derechos del Consumidor. Instituto de Investigaciones Jurídicas, México 2000.

PATÁN Julio Marimon Ana, Hacia una Cultura de Consumo Inteligente, T I Porrúa, México 1997.

RINESSi Juan Antonio, Relación de Consumo y Derechos del Consumidor, Astrea, 2006.

SALGADO LEDEZMA, Eréndira, Defensa de Usuarios y Consumidores, Porrúa México 2007.

SÁNCHEZ CORDERO ÁVILA, Jorge. La Protección del Consumidor, Nueva Imagen, México 1981.

SCHOR, Juliet B., Nacidos para Comprar, Paidós Mexicana, 2006.

ZYGMUNT, Bauman, Vida de Consumo, Fondo de Cultura Económica, 2009.

## DICCIONARIOS

DE PINA VARA, Rafael. Diccionario de Derecho, 33 ° edición., Porrúa México, 2004, p. 178

Instituto de Investigaciones Jurídicas, Diccionario Jurídico Mexicano, T. I y II, Porrúa y Universidad Autónoma de México, México 1995.

## TESIS

Época: Novena Época Registro: 177519 Instancia: Pleno Tipo de Tesis: Jurisprudencia Fuente: semanario Judicial de la Federación y su Gaceta Tomo XXII, Agosto de 2005 Materia(s): Administrativa Tesis: P./J. 97/2005 Página: 7. Consumidor. El derecho a su protección tiene rango constitucional.

Época: Décima Época Registro: 2008636 Instancia: Primera Sala Tipo de Tesis: Aislada Fuente: semanario Judicial de la Federación Publicación: viernes 13 de marzo de 2015 09:00 h Materia(s): (Constitucional) Tesis: 1a. XCVII/2015 (10a.) Consumidor. El Derecho a su Protección tiene rango Constitucional.

Época: Décima Época Registro: 2008650 Instancia: Primera Sala Tipo de Tesis: Aislada Fuente: Semanario Judicial de la Federación Publicación: viernes 13 de marzo de 2015 09:00 h Materia(s): (Constitucional, Administrativa) Tesis: 1a. CIII/2015 (10a.) PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR. RÉGIMEN JURÍDICO SINGULAR QUE REGULA A LA LEY FEDERAL RELATIVA.

Época: Décima Época Registro: 2002127 Instancia: Tribunales Colegiados de Circuito, Tipo de Tesis: Aislada Fuente: Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta Libro XIV, Noviembre de 2012, Tomo 3 Materia(s): Constitucional Tesis: I.3o.C.53 C (10a.) Página: 1846. Consumidor. La Obtención Del Máximo Beneficio Con Sus Reservas, Es Un Derecho Humano Del Consumidor Tutelado En El Artículo 28 De La Constitución Política De Los Estados Unidos Mexicanos, Que Se Complementa Con Las Directrices De La Organización De Las Naciones Unidas Para Su Protección

## **LEGISLACIÓN**

Constitución Política de los Estado Unidos Mexicanos

Ley Federal de Protección al Consumidor

Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito

Ley Federal de Procedimiento Administrativo

Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor

## **MANUALES**

Manual de procedimiento de la Subprocuraduría de Servicios de la Procuraduría Federal del Consumidor.

# ANEXOS

## Dictamen

Procuraduría Federal del Consumidor  
Subprocuraduría de Servicios  
Dirección General de Procedimientos  
Dirección de Dictámenes

Expediente: PFC.TLA.B.3/00-2015

Dictamen: D. /2016

Consumidora: [REDACTED]

Proveedor: [REDACTED]

Asunto: Se emite dictamen.

Con fundamento en los artículos 114, segundo y cuarto párrafo, 114 bis y 114 ter de la Ley Federal de Protección al Consumidor y 68 del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor, se emite el presente Dictamen para la consumidora [REDACTED] conforme los siguientes:

### CONSIDERACIONES PREVIAS:

La Procuraduría Federal del Consumidor cuenta con facultades que le permiten realizar diversas acciones para proteger de forma amplia los derechos de las y los consumidores, dichas facultades le son conferidas por ministerio de ley, tal y como puede constatarse de lo señalado en el artículo 20 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, el cual establece que la naturaleza jurídica de la Procuraduría, es realizar funciones encaminadas a promover y proteger los derechos y los intereses de los consumidores, procurando la equidad y seguridad jurídica entre las partes de una relación de consumo. Dicho artículo textualmente señala lo siguiente:

**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.

Así las cosas y derivado de que la Procuraduría tiene como una de sus principales funciones, procurar la equidad en la relaciones de consumo entre proveedores y consumidores, ha sido respaldada por el Pleno de la Suprema Corte de Justicia de la Nación al establecer mediante tesis jurisprudencial que las disposiciones que tutelan los derechos de los consumidores así como la creación de la Procuraduría Federal del Consumidor, obedecen precisamente a la necesidad de procurar, promover y defender los derechos de los consumidores, por estimar que se encuentran en desventaja frente a los proveedores en las relaciones de consumo, tal y como quedo establecido en la tesis que a continuación se transcribe:

Época: Novena Época  
Registro: 177519  
Instancia: Pleno  
Tipo de Tesis: Jurisprudencia  
Fuente: Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta  
Tomo XXII, Agosto de 2005  
Materia(s): Administrativa  
Tesis: P./J. 97/2005  
Página: 7

**PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR. EL CONGRESO DE LA UNIÓN, EN USO DE LAS FACULTADES PARA LEGISLAR EN ESA MATERIA, QUE LE OTORGAN LOS ARTÍCULOS 73, FRACCIONES X Y XXIX-E, 25 Y 28 CONSTITUCIONALES, CREÓ LA PROCURADURÍA RELATIVA Y EMITIÓ DISPOSICIONES EN DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES.**

Del examen integral y sistemático de los citados preceptos se advierte que compete al Congreso de la Unión legislar en materias de comercio y de protección a los consumidores, a quienes el Poder Reformador considera necesario tutelar, por estimar que se encuentran en desventaja frente a los proveedores que conforman la parte dominante en la relación comercial. En uso de esa facultad el legislador, en términos del artículo 20 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, creó la Procuraduría Federal del Consumidor

Procuraduría Federal del Consumidor  
Subprocuraduría de Servicios  
Dirección General de Procedimientos  
Dirección de Dictámenes

Expediente: PFC.TLA.B.3/00-2015

Dictamen: D. /2016

Consumidora:

Proveedor:

como un organismo descentralizado de servicio social, con personalidad jurídica y patrimonio propio, con funciones de autoridad administrativa y encargada de promover y proteger los derechos e intereses del consumidor, procurando la equidad y seguridad jurídica en sus relaciones con los proveedores, para evitar que acepte relaciones jurídicas injustas; esto es, sus funciones son de carácter preventivo, educativo, de representación y procuración, y de resolución de conflictos. Y en los artículos 73, 73 BIS, 73 TER, 75, 86, párrafo tercero, y 87, de la misma ley estableció, en defensa de los consumidores, modalidades, condiciones y requisitos que los proveedores deben cumplir previamente a la celebración de contratos relacionados con el fraccionamiento, construcción, promoción, asesoría y venta al público de viviendas destinadas a casa habitación, o cuando otorguen al consumidor el derecho de usar inmuebles mediante el sistema de tiempo compartido.

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

Consecuencia de lo anterior, las reformas que ha sufrido la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, han obedecido entre otras cosas, a procurar que todos los derechos humanos tengan rango constitucional, entre ellos, los derechos sociales, específicamente aquellos que se refieren a la protección de los intereses de los consumidores, los cuales se encuentran reconocidos por el artículo 28 Constitucional, el cual señala que *“la ley protegerá a los consumidores y propiciará su organización para el mejor cuidado de sus intereses”*, lo anterior derivado de que los consumidores son un sector vulnerable, por lo que dicha protección constitucional tiene como objeto el de contrarrestar las asimetrías que puedan presentarse entre las partes de una relación de consumo y proveer de los medios y mecanismos para su defensa y protección. Lo anterior ha quedado señalado por la Primera Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, en la tesis que a continuación se transcribe:

Época: Décima Época  
Registro: 2008636  
Instancia: Primera Sala  
Tipo de Tesis: Aislada  
Fuente: Semanario Judicial de la Federación  
Publicación: viernes 13 de marzo de 2015 09:00 h  
Materia(s): (Constitucional)  
Tesis: 1a. XCVII/2015 (10a.)

#### **CONSUMIDOR. EL DERECHO A SU PROTECCIÓN TIENE RANGO CONSTITUCIONAL.**

Tras la reforma a la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 3 de febrero de 1983, el Constituyente Permanente elevó a rango constitucional el derecho de protección al consumidor, y desde entonces previó un mandato para que el legislador establezca reglas de protección al consumidor y reconozca el derecho de organización de los consumidores para la mejor defensa de sus intereses, lo cual responde a la situación de desventaja en que se encuentran como individuos aislados frente a los actores con los que interactúan en la dinámica del mercado, y al hecho de que existen derechos de los consumidores que, cuando son objeto de violación en masa o en grupo, adquieren mayor relevancia que lo que puedan representar las repetidas instancias de violación individual. En ese sentido, la Ley Federal de Protección al Consumidor da contenido al derecho social previsto en el artículo 28 constitucional, ya que en aquélla se atribuyeron a la Procuraduría Federal del Consumidor las facultades que se consideraron necesarias para que la protección del derecho de los consumidores sea eficaz y se establecieron los mecanismos para realizar dicha protección.

PRIMERA SALA  
Amparo directo 14/2009. Corporación Técnica de Urbanismo, S.A. de C.V. 26 de mayo de 2010. Cinco votos de los Ministros Arturo Zaldívar Lelo de Larrea, José Ramón Cossío Díaz, Juan N. Silva Meza, Olga Sánchez Cordero de García Villegas y José de Jesús Gudiño Pelayo. Ponente: José Ramón Cossío Díaz. Secretarios: Francisca María Pou Giménez y Fernando A. Casasola Mendoza.  
Amparo directo en revisión 4241/2013. Procuraduría Federal del Consumidor. 15 de octubre de 2014. Unanimidad de cuatro votos de los Ministros Arturo Zaldívar Lelo de Larrea, José Ramón Cossío Díaz, Jorge Mario Pardo Rebolledo y Alfredo Gutiérrez Ortiz Mena. Ausente: Olga Sánchez Cordero de García Villegas. Ponente: Jorge Mario Pardo Rebolledo. Secretaria: Rosa María Rojas Vértiz Contreras.

Procuraduría Federal del Consumidor  
Subprocuraduría de Servicios  
Dirección General de Procedimientos  
Dirección de Dictámenes

Expediente: PFC.TLA.B.3/00[REDACTED]-2015

Dictamen: D. [REDACTED]/2016

Consumidora: [REDACTED]

Proveedor: [REDACTED]

Es pues por mandato constitucional que le corresponde a la Procuraduría Federal del Consumidor la protección y promoción de los derechos del consumidor en todas y cada una de las relaciones de consumo, debiendo tomar todas aquellas medidas que considere necesarias para hacer efectiva la protección a los derechos del consumidor, procurando la equidad, certeza y seguridad jurídica en las relaciones entre consumidores y proveedores. Sirve de apoyo a lo manifestado, la siguiente tesis:

Época: Décima Época  
Registro: 2008650  
Instancia: Primera Sala  
Tipo de Tesis: Aislada  
Fuente: Semanario Judicial de la Federación  
Publicación: viernes 13 de marzo de 2015 09:00 h  
Materia(s): (Constitucional, Administrativa)  
Tesis: 1a. CIII/2015 (10a.)

**PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR. RÉGIMEN JURÍDICO SINGULAR QUE REGULA A LA LEY FEDERAL RELATIVA.**

El artículo 28, párrafo tercero, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, prevé el derecho de protección a los intereses del consumidor, cuyo objeto es contrarrestar las asimetrías que puedan presentarse entre las partes de una relación de consumo, y proporciona a aquél los medios y la protección legal necesarios para propiciar su organización y procurar el mejor cuidado de sus intereses ante posibles situaciones desventajosas. Así, la Ley Federal de Protección al Consumidor recoge preceptos de la legislación civil y mercantil y los replantea con base en los principios establecidos en su artículo 1o., a saber: a) la protección de la vida, de la salud y la seguridad del consumidor; b) la divulgación de información sobre el consumo adecuado; c) la efectiva prevención y reparación de los daños patrimoniales y morales, individuales o colectivos; d) la protección jurídica efectiva y accesible de los derechos del consumidor por medio de diversas vías; y, e) la protección contra la publicidad engañosa y abusiva, los métodos comerciales desleales y las prácticas y cláusulas abusivas. Además, dicha disposición establece que las normas que integran el ordenamiento referido son de orden público e interés social, por lo que son irrenunciables y contra su observancia no pueden alegarse costumbres, usos, prácticas o estipulaciones en contrario. De lo anterior deriva que, a la Ley Federal de Protección al Consumidor la regula un régimen jurídico singular que contiene disposiciones que constituyen excepciones a las reglas generales establecidas en la legislación civil y mercantil, orientadas por los principios tendientes a proteger al consumidor; de ahí que deben interpretarse de forma restrictiva y sólo deben ser aplicables a las relaciones jurídicas sustentadas en una relación de consumo.

PRIMERA SALA  
Amparo directo 33/2014. Carlos Sandoval Romero y otros. 24 de septiembre de 2014. Cinco votos de los Ministros Arturo Zaldívar Lelo de Larrea, José Ramón Cossío Díaz, Alfredo Gutiérrez Ortiz Mena, Olga Sánchez Cordero de García Villegas y Jorge Mario Pardo Rebolledo. Ponente: José Ramón Cossío Díaz. Secretario: Rodrigo Montes de Oca Arboleya.

La protección y difusión de los derechos humanos, así como los mecanismos para su defensa, no es únicamente constitucional, sino que también existen diversos instrumentos internacionales como lo son la Declaración Universal de los Derechos Humanos, proclamada por la Organización de Naciones Unidas ONU, la cual mediante diversas resoluciones ha ido completando y ampliando los derechos incluidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos.

Es así que mediante la resolución 39/248, de fecha 09 de abril de 1985, con el objeto de elaborar una serie de orientaciones generales para la protección del consumidor, "teniendo en cuenta los

Procuraduría Federal del Consumidor  
Subprocuraduría de Servicios  
Dirección General de Procedimientos  
Dirección de Dictámenes

Expediente: PFC.TLA.B.3/00-2015

Dictamen: D. /2016

Consumidora: [REDACTED]

Proveedor: [REDACTED]

*intereses y las necesidades de los consumidores de todos los países, y particularmente de los países en desarrollo, reconociendo que los consumidores afrontan a menudo desequilibrios en cuanto a capacidad económica, nivel de educación y poder de negociación, y teniendo en cuenta que los consumidores deben tener el derecho de acceso a productos que no sean peligrosos, así como la importancia de promover un desarrollo económico y social justo, equitativo y sostenido”, emitió diversas directrices y principios generales con el objetivo de fortalecer y mantener una política enérgica de protección al consumidor, destacando entre otros, “la posibilidad de una compensación efectiva al consumidor”.*

Resultado de lo anterior, la Suprema Corte de Justicia de la Nación, decidió reconocer las directrices a que hace mención la resolución 39/248 antes citada, a través de la siguiente tesis:

Época: Décima Época  
Registro: 2002127  
Instancia: Tribunales Colegiados de Circuito  
Tipo de Tesis: Aislada  
Fuente: Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta  
Libro XIV, Noviembre de 2012, Tomo 3  
Materia(s): Constitucional  
Tesis: 1.3o.C.53 C. (10a.)  
Página: 1846

**CONSUMIDOR. LA OBTENCIÓN DEL MÁXIMO BENEFICIO CON SUS RESERVAS, ES UN DERECHO HUMANO DEL CONSUMIDOR TUTELADO EN EL ARTÍCULO 28 DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS, QUE SE COMPLEMENTA CON LAS DIRECTRICES DE LA ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS PARA SU PROTECCIÓN.**

Las Directrices de la Organización de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor, de nueve de abril de mil novecientos ochenta y cinco, contenidas en la resolución 39/248 reconocen, implícitamente ciertos derechos, en la medida en que pretende lograr o mantener una protección adecuada de los consumidores, particularmente de quienes se encuentran en los países en desarrollo. Estas directrices atañen a que las modalidades de producción y distribución de bienes y servicios respondan a las necesidades y deseos de los consumidores; instar a los productores de bienes y servicios a que adopten normas éticas de conducta; a crear grupos de defensa del consumidor; promover un consumo sostenible; que en el mercado se den condiciones que den a los contribuyentes una mayor selección a precios más bajos; a poner freno a prácticas comerciales abusivas y a la cooperación internacional en la protección del consumidor, y a un derecho a la información, que se resumen en: **a) La protección del consumidor frente a los riesgos de salud y su seguridad.** La directiva 11, establece la obligación de los gobiernos de adoptar o fomentar la adopción de medidas apropiadas, incluidos sistemas jurídicos, reglamentaciones de seguridad, normas nacionales o internacionales, o voluntarias y el mantenimiento de registros de seguridad para garantizar que los productos sean inocuos en el uso al que se destinan o normalmente previsible; que los productores notifiquen de los peligros no previstos de que se hayan percatado con posterioridad a su circulación en el mercado o de los defectos graves o peligros considerables aun cuando el producto se utilice de manera adecuada, y su retiro del mercado, reemplazándolo, modificándolo o sustituyéndolo, y en su caso, cuando no fuere posible otorgando una compensación al consumidor; **b) Promoción y protección de los derechos económicos de los consumidores.** Entendido como el derecho de los consumidores a obtener el máximo beneficio con sus recursos económicos, evitando el empleo de prácticas como la adulteración de alimentos, la comercialización basada en afirmaciones falsas o capciosas y los fraudes en la prestación de servicios así como la promoción de la competencia leal; **c) El acceso de los consumidores a una información adecuada como obligación gubernamental** que en su caso permita el conocimiento sobre los efectos en el medio ambiente de las decisiones y comportamiento de los consumidores y de las consecuencias que puede tener la modificación de las modalidades de consumo, tomando en consideración la tradición cultural del "pueblo de que se trate"; **d) La educación del consumidor.** Que debe incluir

Procuraduría Federal del Consumidor  
Subprocuraduría de Servicios  
Dirección General de Procedimientos  
Dirección de Dictámenes

Expediente: PFC.TLA.B.3/00-2015

Dictamen: D. /2016

Consumidora: [REDACTED]

Proveedor: [REDACTED]

aspectos como la sanidad, nutrición, prevención de enfermedades transmitidas por los alimentos y su adulteración; peligros de los productos; rotulado de productos; legislación pertinente, forma de obtener compensación y organismos de protección al consumidor; información sobre pesas y medidas, precios, calidad, condiciones para la concesión de crédito y disponibilidad de artículos de primera necesidad así como utilización eficiente de materiales, energía y agua; e) La compensación efectiva al consumidor, a través de procedimientos oficiales o extraoficiales que sean rápidos, justos, poco costosos y asequibles, facilitando a los consumidores información sobre los procedimientos vigentes para obtenerla y solucionar controversias; f) **Asociación de consumidores para defensa de sus intereses;** y, g) **La promoción de modalidades sostenibles de consumo,** entendido como el conocimiento de que las necesidades de bienes y servicios de las generaciones presentes o futuras se satisfacen de modo tal que "puedan sustentarse desde el punto de vista económico, social y ambiental". Acorde con la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar el derecho humano que subyace en la controversia judicial el tribunal de amparo tiene facultad para reconocer el valor jurídico interpretativo pro persona a las directrices establecidas por la Organización de las Naciones Unidas puesto que la Asamblea General de las Naciones Unidas es un órgano formado de representantes de todos los Estados miembros, que expresan una voluntad colectiva respecto a los principios y normas jurídicas que han de regir la conducta de los Estados, a los que no puede permanecer ajeno al tribunal nacional, lo cual trasciende para que garantice una política de competencia tendiente a lograr el óptimo uso o asignación de recursos escasos, tanto a través de la eficiencia en la producción, considerando la relación entre el costo de los insumos y su producción final desde la óptica de la empresa; como desde la posición del consumidor de bienes y servicios, asignándolos de tal manera que ninguno obtenga provecho indebido a costa de otros, pues importa que el Estado a través de la ley y sus normas reglamentarias, así como el órgano u órganos especializados para regular la competencia económica, y en su caso que tutelen los derechos de los consumidores establezcan mecanismos y garantías que permitan la entrada de nuevos competidores al mercado; la amenaza de sustitutos; el poder de negociación de los proveedores; el poder de negociación de los consumidores y la rivalidad real entre competidores; y también deben intervenir directamente en los casos en que el daño que se produce sea sustancial para las personas o un sector de la sociedad consumidora.

Amparo directo 105/2012. David Mulato Ramírez. 26 de marzo de 2012. Unanimidad de votos, con salvedad en las consideraciones del Magistrado Víctor Francisco Mota Cienfuegos. Ponente: Neófito López Ramos. Secretario: José Luis Evaristo Villegas.

#### ANTECEDENTES:

1. En fecha 16 de junio de 2015, ante la Delegación Tlalnepantla de la Procuraduría Federal del Consumidor, la consumidora [REDACTED] interpuso queja por escrito en contra del proveedor [REDACTED] por el incumplimiento al contrato celebrado, por lo que solicita la devolución de su dinero.

En atención a la reclamación de la consumidora se requirió a la proveedora para que se presentara a la audiencia de conciliación de fecha 05 de agosto de 2015, solicitándole presentara un informe por escrito acompañado de un extracto del mismo, relacionado con los hechos materia de la reclamación.

2. En fecha 05 de agosto de 2015, ante la Delegación Tlalnepantla de la Procuraduría Federal del Consumidor, se celebró audiencia de conciliación prevista en los artículos 103, 111 y 112 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, con la comparecencia de la consumidora. Por su parte la proveedora no compareció, ni rindió el informe por escrito y extracto del mismo, no obstante de que

Procuraduría Federal del Consumidor  
Subprocuraduría de Servicios  
Dirección General de Procedimientos  
Dirección de Dictámenes

Expediente: PFC.TLA.B.3/00 [REDACTED]-2015

Dictamen: D. [REDACTED]/2016

Consumidora: [REDACTED]

Proveedor: [REDACTED]

fue debidamente notificada para ello, tal y como se desprende de los autos del expediente en el cual se actúa.

En esta audiencia la consumidora manifestó lo siguiente:

*"RATIFICO MI QUEJA EN CADA UNA DE SUS PARTES, SOLICITO LA DEVOLUCION DE MI DINERO" (sic)*

Por consiguiente se señaló como fecha de audiencia el 30 de septiembre de 2015.

3. En fecha 30 de septiembre de 2015 ante la Delegación Tlalnepantla de la Procuraduría Federal del Consumidor, se celebró audiencia de conciliación con la comparecencia de la consumidora. Por su parte la proveedora no compareció, no obstante de que fue debidamente notificada para ello, tal y como se desprende de los autos del expediente en el cual se actúa.

En esta audiencia la consumidora manifestó lo siguiente:

*"SOLICITO A ESTA AUTORIDAD QUE HAGA EFECTIVOS LOS APERCIBIMIENTOS DE LEY A LA CONSUMIDORA POR SU INASISTENCIA Y QUE ENVIE MI EXPEDIENTE A DICTAMEN. ES IMPORTANTE MENCIONAR QUE SEGUN EL DICHO DE LA PARTE PROVEEDORA SE REALIZO UN DEPOSITO POR DEVOLUCION A MI CUENTA EL DIA 02 DE JUNIO DE 2015, SITUACION QUE NO ES CIERTA Y QUE DEMUESTRO CON EL ESTADO DE CUENTA DEL QUE SOY TITULAR (PERIODOS 01/03/2015 A 16/06/2015)." (sic)*

En relación a la solicitud de dictamen se acordó lo siguiente:

*"...Así las cosas con fundamento en lo dispuesto por los artículos 114 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, 66, 67 y 68 del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor, en este acto y a petición de parte, el consumidor a través del conciliador actuante solicita la emisión de un dictamen, ello en razón de que el bien materia de queja consistente en la adquisición de 30 toneladas de arena sílica 20/30 café en presentación de bultos de 50 kg por un subtotal de \$12,600.00 y flete TEQUIXQUIAC ESTADO DE MÉXICO de 30 toneladas por un costo de \$350.00 por tonelada, por un subtotal de \$10,500.00 siendo el total de la operación comercial la cantidad de \$23,100.00, cantidad que la parte consumidora depositó el día 20 de mayo de 2015 a la cuenta bancaria de GUAIRA COPITZI MARTINEZ ROCHA. Como consta en autos para efectos legales a que haya lugar. Es el caso que al día de hoy no se ha realizado la entrega de dicho material y de acuerdo a las constancias del presente expediente, la parte proveedora realizó un supuesto depósito por liquidación de flete bodega a la consumidora por la cantidad de \$20,300.00 el día 02 de junio de 2015, sin que se reconozca por la parte consumidora de acuerdo al estado de cuenta del que es titular (periodos 01/03/2015 a 16/06/2015). Por lo tanto, remítase a la Dirección General de Procedimientos, de la Subprocuraduría de Servicios, este acuerdo, con copia del expediente en que se actúa, a fin de que dicha unidad administrativa, emita dictamen..." (sic)*

Por consiguiente se suspendió la audiencia y se señaló como fecha para su continuación el 06 de noviembre de 2015. Es el caso que no existe constancia en autos que la Delegación Tlalnepantla haya enviado las copias del expediente PFC.TLA.B.3/00 [REDACTED]-2015, a la Dirección General de Procedimientos con la finalidad de que se elaborara el dictamen, previamente a la celebración de la audiencia programada para el 06 de noviembre de 2015.

4. En fecha 06 de noviembre de 2015 ante la Delegación Tlalnepantla de la Procuraduría Federal del Consumidor se celebró audiencia de conciliación, con la comparecencia de la consumidora. Por su

Procuraduría Federal del Consumidor  
Subprocuraduría de Servicios  
Dirección General de Procedimientos  
Dirección de Dictámenes

Expediente: PFC.TLA.B.3/00-2015

Dictamen: D. /2016

Consumidora:

Proveedor:

parte la proveedora no compareció, toda vez que no pudo ser notificada debidamente para ello, por las razones que indica el notificador comisionado en su informe rendido el 05 de noviembre de 2015, que obra en los autos del expediente en el cual se actúa.

En esta audiencia la consumidora manifestó lo siguiente:

*"SOLICITO LA DEVOLUCIÓN DE MI DINERO Y A ESTA AUTORIDAD SOLICITO QUE SE EMITA EL DICTAMEN CORRESPONDIENTE A MI FAVOR" (sic)*

En relación a la solicitud de dictamen se acordó lo siguiente:

*"Así las cosas, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 114 de la Ley Federal de Protección al Consumidor; 66, 67 y 68 del Reglamento de la Ley Federal de Protección y a petición de la parte consumidora remítase este a la Dirección General de Procedimientos, de la Subprocuraduría de Servicios, para que se emita el dictamen correspondiente..." (sic)*

Por consiguiente se suspendió la audiencia y se señaló como fecha para su continuación el 12 de enero de 2016. Es el caso que tampoco existe constancia en autos que la Delegación Tlalneantla haya enviado las copias del expediente PFC.TLA.B.3/00-2015, a la Dirección General de Procedimientos con la finalidad de que se elaborara el dictamen, previamente a la celebración de la audiencia programada para el 12 de enero de 2016.

5. En fecha 12 de enero de 2016 ante la Delegación Tlalneantla de la Procuraduría Federal del Consumidor, se celebró audiencia de conciliación con la comparecencia de la consumidora. Por su parte la proveedora de nueva cuenta no compareció, no obstante de que fue debidamente notificada para ello, tal y como se desprende de los autos del expediente en el cual se actúa.

En esta audiencia la consumidora manifestó lo siguiente:

*"SE INSISTE LA EMISIÓN DE DICTAMEN Y EN SU MOMENTO PROCESAL OPORTUNO SE SANCIONE A LA PARTE PROVEEDORA POR LA FALTA DE INTERÉS AL PRESENTE ASUNTO" (sic)*

En relación a la solicitud de dictamen se acordó lo siguiente:

*"VISTO LO ANTERIOR Y A PETICIÓN DE LA PARTE CONSUMIDORA SE INSISTE EN LA EMISIÓN DEL DICTAMEN CON FUNDAMENTO EN LO DISPUESTO POR LOS ARTICULOS 114 DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR; 66, 67 Y 68 DEL REGLAMENTO DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, REMÍTASE A LA DIRECCIÓN GENERAL DE PROCEDIMIENTOS, DE LA SUBPROCURADURÍA DE SERVICIOS EL PRESENTE EXPEDIENTE PARA QUE EMITA EL CITADO DICTAMEN..." (sic)*

Por consiguiente se suspendió la audiencia y se señaló como fecha para su continuación el 09 de febrero de 2016. Es el caso que no existe constancia en autos que la Delegación Tlalneantla haya enviado las copias del expediente PFC.TLA.B.3/00-2015, a la Dirección General de Procedimientos con la finalidad de que se elaborara el dictamen, previamente a la celebración de la audiencia programada para el 09 de febrero de 2016.

Procuraduría Federal del Consumidor  
Subprocuraduría de Servicios  
Dirección General de Procedimientos  
Dirección de Dictámenes

Expediente: PFC.TLA.B.3/00-2015

Dictamen: D. /2016

Consumidora:

Proveedor:

6. En fecha 09 de febrero de 2016 ante la Delegación Tlalnepanltla de la Procuraduría Federal del Consumidor, se celebró audiencia de conciliación a la cual no comparecieron las partes, no obstante de encontrarse debidamente notificadas, tal y como se desprende de los autos del expediente en el cual se actúa.

Por consiguiente se suspendió la audiencia, a efecto de contar con el dictamen solicitado por la parte consumidora en las audiencias llevadas a cabo el 30 de septiembre, 06 de noviembre de 2015 y 12 de enero de 2016, respectivamente, y se señaló como fecha para su continuación el 02 de marzo de 2016.

7. Mediante oficio número DGD/TLA/OD/0-2016, de fecha 23 de febrero de 2016, recibido en la Dirección General de Procedimientos el 25 de febrero de 2016, la Delegación Tlalnepanltla de la Procuraduría Federal del Consumidor, remitió copia del expediente **PFC.TLA.B.3/00-2015**, a efecto de que se emitiera el dictamen correspondiente. Solicitud que ha quedado relacionada en los antecedentes números 3, 4, 5 y 6 del presente dictamen.
8. Por lo tanto de conformidad con lo señalado por el artículo 68 del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor, estando en tiempo y forma se emite el presente, toda vez que la solicitud de dictamen fue recibida 25 de febrero de 2016, y se cuenta con 15 días hábiles para su emisión a partir de que el expediente fue recibido, feneciendo dicho termino el día 16 de marzo de 2016.

Visto lo anterior y con fundamento en los artículos 114, 114 bis y 114 ter de la Ley Federal de Protección al Consumidor y 37, 66 a 70 del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor; 3, 4 fracción XII del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, y artículo 7 fracción IX del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, se emite el siguiente:

## D I C T A M E N

### I. Lugar y fecha de emisión.

México, Distrito Federal, 16 de marzo de 2016 se emite el presente dictamen, dentro del procedimiento conciliatorio, correspondiente al expediente **PFC.TLA.B.3/00-2015**, con motivo de la queja interpuesta por la consumidora

### II. Identificación de quien emite el dictamen.

El presente dictamen es emitido por la Licenciada , Directora de Dictámenes, de la Dirección General de Procedimientos, de la Subprocuraduría de Servicios de la Procuraduría Federal del Consumidor, con fundamento en los artículos 24, fracción XVI, 114, 114 bis y 114 ter de la Ley Federal de Protección al Consumidor; artículo 68 del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor; artículos 1, 2, 3, 4, fracción XII y último párrafo, y 17, fracciones X, XI, XVI y XXIII, del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado

Procuraduría Federal del Consumidor  
Subprocuraduría de Servicios  
Dirección General de Procedimientos  
Dirección de Dictámenes

Expediente: PFC.TLA.B.3/00[REDACTED]-2015

Dictamen: D. [REDACTED]/2016

Consumidora: [REDACTED]

Proveedor: [REDACTED]

en el Diario Oficial de la Federación el 16 de julio de 2004 y últimas reformas publicadas en dicho Órgano de Difusión el 14 de diciembre de 2009; artículos 1, 2, 3, fracción I, 7, fracciones IX y XIX, y 15 del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 10 de julio de 2006 y Fe de errata al Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor publicado en el Diario Oficial de la Federación el 10 de julio de 2006, publicada en ese Órgano de Difusión el 12 de julio de 2006, del artículo Único del Acuerdo por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 21 de julio de 2010; Nota aclaratoria del Acuerdo por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado el 21 de julio de 2010, publicada en ese mismo órgano el 22 de diciembre de 2010 y párrafo cuarto del artículo Sexto del Acuerdo por el cual se delegan facultades a favor de los servidores públicos de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 13 de diciembre de 2010.

### III. Nombre y domicilio del proveedor y del consumidor.

#### Proveedora:

[REDACTED], cuyo domicilio es el ubicado en: Calle Benito Juárez Manzana 64, Lote 738, Colonia Ejidos de Santa Maria Aztahuacan, Delegación Iztapalapa, C.P. 09500, México, Distrito Federal.

#### Consumidora:

[REDACTED], cuyo domicilio es el ubicado en Plaza Principal sin número, Colonia San Miguel, C.P. 55650, Tequiquiac, Estado de México.

### IV. Obligación contractual y tipo de bien o servicio de que se trate.

Que la relación contractual entre la consumidora [REDACTED], con la proveedora [REDACTED] se tiene acreditada con la Cotización expedida el 04 de mayo de 2015, exhibida como documento base de la queja, misma que obra en autos.

Es el caso que la consumidora manifestó en su escrito de queja lo siguiente:

*"Con motivo de que el pasado 20 de mayo realice un deposito por la cantidad de \$23,100.00 a la C. Guaira Copitzi Martínez Rocha, a la cuenta No. 0017042038 del banco Banorte por concepto de pago anticipado, dicha cantidad cubría el pago de 30 ton. De arena sílica 20/30 color café por la cantidad de \$12,600.00 y 1 flete a Tequiquiac Edo. De México por la cantidad de \$10,500.00 tal como lo describe en su cotización que me envío por correo electrónico el pasado 4 de mayo; dicho material debía haberse entregado en un máximo de 5 días hábiles; al no recibirlo comencé a comunicarme con Guaira Copitzi Martínez Rocha, por lo que el día miércoles 27 de mayo me confirmo que mi pedido me lo entregarían el día viernes 29, por lo cual el jueves 28 me envié un correo diciendo que el transporte le informo que mi pedido lo entregaba al día siguiente entre 2 y 3 pm; para ello le solicite*

Procuraduría Federal del Consumidor  
Subprocuraduría de Servicios  
Dirección General de Procedimientos  
Dirección de Dictámenes

Expediente: PFC.TLA.B.3/00-2015

Dictamen: D. /2016

Consumidora: [REDACTED]

Proveedor: [REDACTED]

*vía telefónica el No. De teléfono del operador del tráiler y me dio el nombre de Eduardo con tel. No. 5519881329; posteriormente me puse en contacto con dicha persona y en ese momento me dijo que mi pedido llegaba al siguiente día; por lo cual estuve esperando el viernes 29 y no llegó, ni me pude comunicar con el operador, ya que en varias ocasiones le marque pero no me contestó, más tarde le marque de otro teléfono y como éste ya no lo identificaba si contesto mi llamada, le comente que lo estuve esperando, a lo que me respondió que al día siguiente me lo entregaba por la mañana; el sábado 30 le marque nuevamente a las 8:30 a.m. y me dijo que él estaba llegando en hora y media para lo cual acordamos vernos en la salida de la autopista del Arco Norte en Santa María Ajoloapan; yo acudí a dicho lugar, dieron las 11:00 a.m. y al ver que no llegaba le marque nuevamente pero no volvió a contestar mis llamadas, por lo que me comuniqué a las oficinas de CONSTRUCTORA JOLUMADI con Guaira Copitzi Martínez Rocha le dije lo que estaba pasando y le pedí que se pusiera en contacto con el operador del tráiler y me hiciera favor de regresar la llamada en cuanto supiera algo; al ser ya aproximadamente las 12:00 horas y ver que no me marcaba le marque nuevamente a Guaira Copitzi Martínez Rocha me respondió que no sabía nada del operador, por lo que me molestó y le pedí que el día lunes me devolviera mi dinero a lo que respondió amablemente que SI.*

*El lunes 1ero. De Junio me envié un correo solicitándome los datos para realizar la devolución, el día martes le envié dicha información, el día 5 al ver que no se veía reflejado el depósito en mi saldo me comuniqué con ella para preguntarle la fecha de pago por lo que me respondió que el depósito ya lo habían realizado, le comente que no se veía reflejado en la cuenta y más tarde me envió un comprobante de pago, en el cual supuestamente me hizo la transferencia el día 2 de junio por la cantidad de \$20,300.00, lo cheque directamente en el banco y me dijeron que ese movimiento no aparecía en el sistema, por lo que me comuniqué nuevamente con ella y le dije que no se veía reflejado el depósito a lo que me respondió que le hiciera como quisiera porque ella ya había depositado, el día 8 de junio le envié otro correo solicitando que me hiciera favor de checar la transferencia con su banco y también le comente que la cantidad del documento que me envió no correspondía con lo que yo le deposité pero ya no tuve respuesta de ella, y trate de localizarla vía telefónica pero la persona que me contestaba me decía que le dejara recado porque Guaira no se encontraba y que más tarde se comunicaría conmigo, el día 10 le envié el último correo solicitando lo mismo pero hasta el día de hoy no tengo ninguna respuesta. Por tal motivo solicito por medio de esta H. Procuraduría que se haga la devolución de mi dinero por la cantidad de \$23,100.00." (sic)*

En este orden de ideas y toda vez que la proveedora [REDACTED], no compareció a las audiencias de conciliación de fechas 05 de agosto y 30 de septiembre de 2015, y 12 de enero y 09 de febrero de 2016, respectivamente, ni tampoco rindió el informe y extracto del mismo, no obstante de encontrarse debidamente notificada para tales eventos como se hace constar en autos, por lo tanto de conformidad con el primer párrafo del artículo 112 de la Ley Federal de Protección al Consumidor se tienen por presuntamente ciertas las manifestaciones hechas por la consumidora en la reclamación planteada, que han quedado transcritas en el párrafo que antecede. Artículo mencionado que es del tenor siguiente:

(...)

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

(Énfasis añadido)

Lo anterior, reforzándose tal presunción con la documental referida en párrafos precedentes que presentó la parte consumidora como base de su queja, toda vez que la proveedora fue debidamente notificada para comparecer a los requerimientos de esta Procuraduría Federal del

Procuraduría Federal del Consumidor  
Subprocuraduría de Servicios  
Dirección General de Procedimientos  
Dirección de Dictámenes

Expediente: PFC.TLA.B.3/00-2015

Dictamen: D. /2016

Consumidora:

Proveedor:

Consumidor, respetando su garantía de audiencia de ser oída en el procedimiento conciliatorio, sin embargo no compareció a las audiencias antes mencionadas para rebatir las manifestaciones de la consumidora o para presentar documento alguno con el que demostrara lo contrario a lo argumentado por su contraparte, denotando su falta de interés en la relación que lo une con la consumidora y que dio origen a la queja.

A mayor abundamiento se establece, que mediante la Cotización de fecha 04 de mayo de 2015, exhibida como documento base de la queja, misma que se valora atento a lo dispuesto en el artículo 203 del Código Federal de Procedimientos Civiles, que al efecto se aplica supletoriamente a la Ley Federal de Protección al Consumidor, se acreditó la existencia de la relación contractual entre la consumidora con la proveedora, respecto de la compraventa de 30 toneladas de arena sílica con un precio de **\$12,600.00 (doce mil seiscientos pesos 00/100 M.N.)**, más el flete a San Miguel Tequixquiac en el Estado de México con un costo de **\$10,500.00 (diez mil quinientos pesos)**, que sumadas hacen un total de **\$23,100 pesos (veintitrés mil cien pesos 00/100 M.N.)** cantidad íntegramente liquidada por la consumidora, lo que se constata con la siguiente documental:

- Con el depósito a cuenta 0017042038 de la titular **GUAIRA COPITZI MARTINEZ ROCHA**, por el importe total de **\$23,100.00 (veintitrés mil cien pesos 00/100 M.N.)**, de fecha 20 de mayo de 2015, por concepto de la compraventa de arena y flete descritos en la cotización de mérito.

Documental que adquiere valor probatorio de conformidad con lo dispuesto en el artículo 203 del Código Federal referido, en el sentido de que la consumidora liquidó el monto total de \$23,100.00 (veintitrés mil cien pesos 00/100 M.N.), por concepto de la compraventa de arena y flete concertada con la proveedora.

Es el caso que la consumidora argumentó esencialmente en su escrito de queja que en fecha 20 de mayo de 2015, realizó un depósito por la cantidad de \$23,100.00 (veintitrés mil cien pesos 00/100 M.N.) a la proveedora Guaira Copitzi Martínez Rocha, a la cuenta No. 0017042038 del banco Banorte por concepto de pago anticipado, por el pago de la adquisición de 30 toneladas de arena sílica 20/30 color café por la cantidad de \$12,600.00 y 1 flete a San Miguel Tequixquiac, Estado de México por la cantidad de \$10,500.00 tal como lo describe en la cotización que le envió la proveedora, por correo electrónico el 04 de mayo de 2015.

Dicho material debía haberse entregado en un máximo de 5 días hábiles; al no recibirlo la consumidora comenzó a comunicarse a la proveedora, por lo que el 27 de mayo de 2015, le confirmó que su pedido se lo entregarían el día 29 de mayo de 2015, por lo cual el día 28 de mayo de 2015 le envió un correo diciéndole que su pedido lo entregaba al día siguiente entre 2 y 3 pm; para ello le solicitó número de teléfono del operador del tráiler y posteriormente se puso en contacto con el operador y este le informó que su pedido llegaba al siguiente día; por lo cual estuvo esperando el día 29 de mayo de 2015 y no llegó, ni se pudo comunicar con el operador, ya que en varias ocasiones le marco pero no le contestó, más tarde se comunicó con él y la consumidora le comentó

Procuraduría Federal del Consumidor  
Subprocuraduría de Servicios  
Dirección General de Procedimientos  
Dirección de Dictámenes

Expediente: PFC.TLA.B.3/00[REDACTED]-2015

Dictamen: D. [REDACTED]/2016

Consumidora: [REDACTED]

Proveedor: [REDACTED]

que lo había estado esperando, a lo que le respondió que al día siguiente se lo entregaba por la mañana; el día 30 de mayo de 2015, la consumidora nuevamente le marcó a las 8:30 a.m. y le dijo el operador que él estaba llegando en hora y media para lo cual acordaron verse en la salida de la autopista, la consumidora acudió al lugar y no llegó el operador, por lo que la consumidora se comunicó con la proveedora y le dijo lo que estaba pasando, respondiendo la proveedora que no sabía nada del operador, por lo que la consumidor le pidió que le devolviera su dinero, a lo cual el proveedor aceptó.

Que el 01 de junio de 2015, la proveedora mediante correo electrónico le solicitó los datos a la consumidora para poder realizar la devolución de la cantidad pagada, pero al día 05 de junio de 2015 aún no se veía reflejado el reembolso de la cantidad pagada en su saldo, reiteradamente la consumidora se comunicó con la proveedora para preguntarle la fecha del depósito, quien le manifestó que ya lo había realizado enviándole un comprobante de pago por el cual supuestamente le hizo la transferencia el 02 de junio de 2015, sin embargo el movimiento no aparecía en su cuenta banaria, por lo que de nueva cuenta se comunicó con la proveedora para informarle de esto y le contestó que le hiciera como quisiera porque ella ya había realizado el depósito, que el 08 de junio de 2015 se volvió a comunicar con la proveedora vía correo solicitándole checara la transferencia, comentándole que la cantidad del documento que le envió no correspondía con la que ella le depositó, sin que a la fecha de la presentación de la queja haya tenido respuesta alguna, así como le haya hecho la devolución de su dinero.

En ese sentido al tenerse por presuntamente ciertos los hechos de la consumidora contenidos en el escrito de queja, y que han quedado plasmados en párrafos precedentes, se presume la veracidad de lo argumentado por la reclamante, en el sentido de que la proveedora no entregó las 30 toneladas de arena sílica en la fecha pactada, en un plazo máximo de 05 días hábiles, por lo que sería en fecha máxima del 27 de mayo de 2015, tomando en consideración que la fecha de pago fue el día 20 de mayo de 2015.

Aunado a lo anterior obra en autos correo electrónico de fecha 01 de junio de 2015 dirigido a la consumidora, en donde la proveedora le solicita sus datos para realizar la devolución del depósito realizado por concepto de la operación celebrada, del cual se aprecia que efectivamente la proveedora no cumplió con su obligación de entregar las 30 toneladas de arena en la fecha pactada.

Por lo anteriormente expuesto se establece, que el proveedor no cumplió con la obligación a su cargo, de entregar las 30 toneladas de arena sílica en los términos y condiciones pactadas en la cotización de fecha 04 de mayo de 2015, sin contar con una causa justificada para ello, o en su caso hacer la devolución de la cantidad total de \$23,100.00 (veintitrés mil cien pesos 00/100 M.N.), acreditándose de esta manera la obligación incumplida a cargo de la proveedora [REDACTED]

Por esa razón, esta Procuraduría Federal del Consumidor, en el afán de dar cumplimiento a lo establecido en la Ley Federal de Protección al Consumidor, cuyo principal objeto es promover y proteger los derechos y cultura del consumidor y procurar la equidad, certeza y seguridad jurídica

Procuraduría Federal del Consumidor  
Subprocuraduría de Servicios  
Dirección General de Procedimientos  
Dirección de Dictámenes

Expediente: PFC.TLA.B.3/00-2015

Dictamen: D. /2016

Consumidora:

Proveedor:

en todas las relaciones entre proveedores y consumidores, emite esta opinión técnica en favor del consumidor, precisamente porque en el presente caso, se observa la falta de certeza y seguridad en el cumplimiento de la obligación contractual entre las partes, por lo que la emisión del presente documento, es una herramienta que permitirá al consumidor hacer valer sus derechos a través de los órganos judiciales competentes los cuales, serán quienes validen o desestimen lo señalado en el presente documento, ya que al momento en que decida ejecutarlo deberá adjuntar todos los documentos con los que demuestre su dicho, y de igual manera, la parte proveedora podrá ofrecer las pruebas y presentar los documentos que considere necesarios para acreditar el cumplimiento de la obligación contractual.

Lo anterior es así, ya que el artículo 114 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, señala:

"...La Procuraduría podrá emitir un acuerdo de trámite que contenga el dictamen a que se refieren los párrafos anteriores, que constituirá título ejecutivo no negociable a favor del consumidor, siempre y cuando la obligación contractual incumplida que en él se consigne sea cierta, exigible y líquida a juicio de la autoridad judicial, ante la que el proveedor podrá controvertir el monto del título, presentar las pruebas y oponer las excepciones que estime convenientes..."

Sirve de apoyo a lo antes manifestado el criterio señalado por los Tribunales de Circuito:

Época: Décima Época  
Registro: 2006001  
Instancia: Tribunales Colegiados de Circuito  
Tipo de Tesis: Aislada  
Fuente: Gaceta del Semanario Judicial de la Federación  
Libro 4, Marzo de 2014, Tomo II  
Materia(s): Civil  
Tesis: 1.4o.C.21 C (10a.)  
Página: 1963

**TÍTULOS EJECUTIVOS EMANADOS DE ACTOS JURÍDICOS ENTRE PROVEEDORES Y CONSUMIDORES. SU CONSTITUCIÓN NO SURGE DEL DICTAMEN DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR, SINO DE LA PRUEBA DE UN CRÉDITO CIERTO, LÍQUIDO Y EXIGIBLE.**

El artículo 114, párrafos segundo, tercero y cuarto, de la Ley Federal de Protección al Consumidor, prevé la emisión de un dictamen sobre la satisfacción de los requisitos de certeza, liquidez y exigibilidad de un crédito a favor del consumidor, derivado de la relación contractual con el proveedor. El criterio vertido por el emisor de ese dictamen no es constitutivo del título ejecutivo, sino sólo una opinión técnica de que en los documentos de la relación contractual de las partes, sometida a su análisis, existen los elementos necesarios para identificar esa clase de títulos, de modo que esa expresión pericial queda sujeta, invariablemente, al análisis y decisión de la autoridad judicial, ante la cual se ejerza la acción ejecutiva correspondiente. Ante esto, con la demanda del juicio ejecutivo mercantil, no sólo se debe presentar el dictamen, sino toda la documentación relativa al acto jurídico de las partes, para que el juzgador, antes de emitir el auto de exequendum, realice un examen profundo y exhaustivo, como si dictara una sentencia en un juicio de conocimiento, por la gravedad de las consecuencias que puede acarrear su determinación, a fin de verificar que se encuentre probada plenamente, con documentos a los que el sistema jurídico confiera ese alcance convictivo, salvo prueba en contrario o impugnación y prueba de falsedad, la existencia de un crédito cierto, líquido y exigible, como requisito sine qua non para despachar la ejecución pedida, y si no se acredita alguno o varios de esos elementos, en la forma especial indicada, el juzgador deberá negar la providencia de ejecución pedida, y dejar a salvo los derechos del promovente. Esta interpretación resulta de la naturaleza jurídica de los títulos ejecutivos, según la doctrina y la jurisprudencia nacional; de la regulación legal de estos títulos, del proceso legislativo del que surgió la disposición legal objeto de la intelección, y de las funciones asignadas por el legislador a la Procuraduría Federal del Consumidor. En

Procuraduría Federal del Consumidor  
Subprocuraduría de Servicios  
Dirección General de Procedimientos  
Dirección de Dictámenes

Expediente: PFC.TLA.B.3/00[REDACTED]-2015

Dictamen: D. [REDACTED]/2016

Consumidora: [REDACTED]

Proveedor: [REDACTED]

efecto, los títulos ejecutivos son los actos jurídicos constantes en uno o varios documentos, a los que la ley o el acuerdo entre partes confieren presunción vehemente de certeza, sólo destruible con prueba en contrario o demostración de falsedad, durante el juicio ejecutivo; los elementos de los títulos ejecutivos deben estar en la sustancia de los actos jurídicos, y la prueba suficiente, en los documentos con que se formalicen. Estos elementos son: la existencia de un crédito, con las características de certeza, liquidez y exigibilidad, que una vez verificadas por la autoridad judicial, dan lugar a su realización en contra del obligado. En la doctrina existe conformidad generalizada con dichos conceptos, para lo que resulta representativa la definición de Caravantes, en el sentido de que el juicio ejecutivo es un procedimiento sumario por el que se trata de llevar a efecto por embargo y venta de bienes el cobro de créditos que constan en algún título que tiene fuerza suficiente para constituir por sí mismo plena probanza y que no se dirige a declarar derechos dudosos o controvertidos, sino a llevar a efecto los que se hayan reconocidos por actos o en títulos de tal fuerza que constituyen una vehemente presunción de que el derecho del actor es legítimo y está suficientemente probado para que sea desde luego atendido. La jurisprudencia nacional sigue esta misma directriz, al distinguir el título ejecutivo como la declaración que debe quedar probada, y su acepción formal como documento que consagra tal declaración sustancial. El artículo 1391 del Código de Comercio define a los títulos ejecutivos como los documentos que traen aparejada ejecución, y enseguida hace una relación con ocho de carácter específico, una de orden genérico: los demás que reconozcan otras leyes, y culmina con una regla enunciativa, donde abarca a todos los que por sus características traigan aparejada ejecución, en la cual da cabida a cualquier documentación, singular o plural, en donde conste un acto jurídico del cual emerja un crédito dotado de las características inmersas en la definición. Finalmente, el proceso legislativo del que surgió el artículo 114 de la Ley Federal de Protección al Consumidor y su propia literalidad, ponen en claro que en la previsión sobre la elaboración del dictamen en comento, dicha autoridad sólo está destinada al ejercicio de la función principal de procuración de justicia en favor del consumidor, mediante asistencia y asesoramiento jurídico, pero sin incursionar en la función de los tribunales, a los cuales remite para la determinación imperativa sobre si la relación contractual entre proveedor y consumidor contiene o no un título ejecutivo.

Amparo directo 192/2013. Tu Casa Express, S.A. de C.V. 5 de septiembre de 2013. Unanimidad de votos. Ponente: Leonel Castillo González. Secretaria: Cynthia Hernández Gámez.

Por lo tanto, como la parte proveedora no demostró el cumplimiento de la obligación a su cargo de entregar las 30 toneladas de arena sílica en los términos y condiciones pactadas en la cotización de fecha 04 de mayo de 2015, ni tampoco demostró haber reintegrado a la consumidora la cantidad total de **\$23,100.00 (veintitrés mil cien pesos 00/100 M.N.)**, sin contar con una causa debidamente sustentada para ello, acreditándose de esta manera las obligación incumplida a cargo de la proveedora [REDACTED].

#### V. Monto original de la operación y materia de la reclamación.

##### Monto original de la operación.

En razón que en el depósito a cuenta, de fecha 20 de mayo de 2015, se hace constar que la consumidora pagó la cantidad total de **\$23,100.00 (veintitrés mil cien pesos 00/100 M.N.)**, por concepto de la compra de 30 toneladas de arena sílica y el flete de la misma. Por consiguiente el monto original de la operación lo constituye la cantidad de mérito.

##### Materia de la reclamación.

De conformidad con las constancias que obran en autos, se observa que la materia de la reclamación consistió básicamente, en el incumplimiento de la parte proveedora de entregar las 30 toneladas de arena sílica en los términos y condiciones pactados, por consiguiente la consumidora solicita la devolución de la cantidad total de **\$23,100.00 (veintitrés mil cien pesos 00/100 M.N.)**,

Procuraduría Federal del Consumidor  
Subprocuraduría de Servicios  
Dirección General de Procedimientos  
Dirección de Dictámenes

Expediente: PFC.TLA.B.3/00 [REDACTED]-2015

Dictamen: D. [REDACTED]/2016

Consumidora: [REDACTED]

Proveedor: [REDACTED]

#### VI. Determinación del importe de las obligaciones a cargo del proveedor.

Derivado del análisis de antecedentes y de las pruebas aportadas, es evidente el incumplimiento a cargo de la proveedora, ya que no cumplió con la entrega de las 30 toneladas de arena silica en los términos y condiciones pactados, sin contar con una causa justificada para ello. En consecuencia se procede a cuantificar el grado de cumplimiento llevado a cabo por la parte proveedora.

Es el caso que del análisis de autos del expediente en el cual se actúa no se desprende constancia alguna con la que acredite la proveedora que cumplió con la obligación a su cargo, de entregar las 30 toneladas de arena silica en los términos y condiciones pactados, ni tampoco existe constancia en autos, con la cual la proveedora acredite que devolvió a la consumidora la cantidad de \$23,100.00 (veintitrés mil cien pesos 00/100 M.N.), que le pagó por concepto de la operación celebrada, en tal virtud el grado de cumplimiento es nulo, por lo que el monto del grado de cumplimiento equivale a \$0.00 (cero pesos 00/100 M.N.).

#### VII. Cuantificación líquida de la bonificación al consumidor.

Derivado del incumplimiento en que incurrió el proveedor y señalado en párrafos que anteceden, la consumidora tiene derecho a la devolución del dinero pagado, así como a una bonificación, tal y como lo establecen los artículos 92 BIS y 92 TER de la Ley Federal de Protección al Consumidor:

**"ARTÍCULO 92 BIS.-** Los consumidores tendrán derecho a la bonificación o compensación cuando la prestación de un servicio sea deficiente, no se preste o proporcione por causas imputables al proveedor, o por los demás casos previstos por la ley."

**"ARTÍCULO 92 TER.-** La bonificación a que se refieren los artículos 92 y 92 Bis no podrá ser menor al veinte por ciento del precio pagado. El pago de dicha bonificación se efectuará sin perjuicio de la indemnización que en su caso corresponda por daños y perjuicios.

Para la determinación del pago de daños y perjuicios la autoridad judicial considerará el pago de la bonificación que en su caso hubiese hecho el proveedor..."

De lo antes transcrito, queda de manifiesto el derecho de todos los consumidores a recibir una compensación o bonificación cuando la prestación del servicio fue deficiente, o no se preste por causas imputables al proveedor, situación en la que incurrió la parte proveedora, toda vez que se incumplió con los términos y condiciones del contrato celebrado.

Por lo que, al ser las disposiciones de la Ley Federal de Protección al Consumidor de orden público e interés social y de observancia en toda la República, irrenunciables y que contra su observancia no podrá alegarse costumbres, usos, practicas o estipulaciones en contrario, tal y como lo señala el artículo 1 de la Ley en comento; el consumidor tiene derecho al pago de una bonificación, derivado del incumplimiento en que incurrió el proveedor.

Procuraduría Federal del Consumidor  
Subprocuraduría de Servicios  
Dirección General de Procedimientos  
Dirección de Dictámenes

Expediente: PFC.TLA.B.3/00-2015

Dictamen: D. /2016

Consumidora:

Proveedor:

Por lo tanto, conforme a lo previsto en el artículo 114 bis fracción IV, inciso a), de la Ley Federal de Protección al Consumidor, que establece:

*"ARTÍCULO 114 BIS.- El dictamen a que se refiere el artículo anterior se efectuará en base a las siguientes consideraciones:*

- I. Se calculará el monto de la obligación contractual, atendiendo a las cantidades originalmente pactadas por las partes.*
- II. Se analizará el grado de cumplimiento efectuado por el proveedor con relación a la obligación objetos del procedimiento.*
- III. Con los datos antes señalados, se estimará la obligación incumplida y, en su caso, la bonificación a que se refiere el artículo 92 TER, y*
- IV. La bonificación señalada en la fracción anterior, se calculará conforme al siguiente criterio:*
  - a) En los casos en que el consumidor hubiere entregado la totalidad del monto de la operación al proveedor, la bonificación será del 30% del monto de la obligación contractual que se determine en el dictamen;*

*(...)"*

Por consiguiente la consumidora tiene derecho al pago de una bonificación, en virtud que demostró haber pagado a la proveedora, la cantidad total de **\$23,100.00 (veintitrés mil cien pesos 00/100 M.N.)**, por concepto de la compra venta de 30 toneladas de arena silica y su entrega de la misma en los términos y condiciones pactados, suma que quedó determinada como monto original de la operación.

Por tanto corresponde otorgar a favor de la consumidora una bonificación del 30% del monto de la obligación incumplida que se determinó en el presente dictamen, tal como lo prescribe la fracción IV, inciso a), del artículo 114 bis de la Ley Federal de Protección al Consumidor, de acuerdo a la fórmula siguiente:

<b>Monto de la obligación incumplida por parte del proveedor</b>	<b>Por</b>	<b>Porcentaje de la bonificación</b>	<b>Cuantificación líquida de la bonificación</b>
<b>\$23,100.00 (veintitrés mil cien pesos 00/100 M.N.)</b>	X	<b>30%</b>	<b>\$6,930.00 (seis mil novecientos treinta pesos 00/100 M.N.)</b>

Procuraduría Federal del Consumidor  
Subprocuraduría de Servicios  
Dirección General de Procedimientos  
Dirección de Dictámenes

Expediente: PFC.TLA.B.3/00-2015

Dictamen: D. /2016

Consumidora:

Proveedor:

En conclusión, el MONTO TOTAL a cargo de la proveedora , y a favor de la consumidora se establece en la siguiente tabla:

Monto de la obligación incumplida	Mas	Cuantificación líquida de la bonificación:	Igual	Monto total a cargo del proveedor
\$23,100.00 (veintitrés mil cien pesos 00/100 M.N.)	+	\$6,930.00 (seis mil novecientos treinta pesos 00/100 M.N.)	=	\$30,030.00 (treinta mil treinta pesos 00/100 M.N.)

Por lo anteriormente relacionado, fundado y motivado, con fundamento en el artículo 114 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, este dictamen tiene carácter de título ejecutivo no negociable a favor de la consumidora , quien podrá exigir su cumplimiento en contra de la proveedora por la cantidad cierta, exigible y líquida de \$30,030.00 (treinta mil treinta pesos 00/100 M.N.), conforme a lo precisado en el presente dictamen.

En términos del artículo 114 ter, penúltimo párrafo de la Ley Federal de Protección al Consumidor, la determinación del importe consignado en este dictamen para efectos de ejecución se actualizará por el transcurso del tiempo desde el momento en que se emitió hasta el momento en que se pague, tomando en consideración los cambios de precios en el país, de conformidad con el factor de actualización que arroje el Índice Nacional de Precios al Consumidor que mensualmente dé a conocer el Banco de México.

Asimismo, con fundamento en el último párrafo del precepto en cita, la acción ejecutiva derivada del presente dictamen prescribirá a un año de su emisión; por tanto, se hace del conocimiento de la consumidora que podrá ejercitar dicha acción ejecutiva ante las autoridades jurisdiccionales competentes dentro del año siguiente a partir de la fecha de emisión de este dictamen, que es la correspondiente a la de su emisión.

El presente dictamen es emitido por la Licenciada Xóchitl Palma y Meza Morales, Directora de Dictámenes, de la Dirección General de Procedimientos, de la Subprocuraduría de Servicios de la Procuraduría Federal del Consumidor, con fundamento en los artículos 24, fracción XVI, 114, 114 bis y 114 ter de la Ley Federal de Protección al Consumidor; artículo 68 del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor; artículos 1, 2, 3, 4, fracción XII y último párrafo, y 17, fracciones X, XI, XVI y XXIII, del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 16 de julio de 2004 y últimas reformas publicadas en dicho

Procuraduría Federal del Consumidor  
Subprocuraduría de Servicios  
Dirección General de Procedimientos  
Dirección de Dictámenes

Expediente: PFC.TLA.B.3/00[REDACTED]-2015

Dictamen: D. [REDACTED]/2016

Consumidora: [REDACTED]

Proveedor: [REDACTED]

Órgano de Difusión el 14 de diciembre de 2009; artículos 1, 2, 3, fracción I, 7, fracciones IX y XIX y 15 del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 10 de julio de 2006 y Fe de errata al Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor publicado en el Diario Oficial de la Federación el 10 de julio de 2006, publicada en ese Órgano de Difusión el 12 de julio de 2006, del artículo Único del Acuerdo por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 21 de julio de 2010; Nota aclaratoria del Acuerdo por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado el 21 de julio de 2010, publicada en ese mismo órgano el 22 de diciembre de 2010 y párrafo cuarto del artículo Sexto del Acuerdo por el cual se delegan facultades a favor de los servidores públicos de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 13 de diciembre de 2010.

México, Distrito Federal a 16 de marzo de 2016.

Atentamente  
La Directora de Dictámenes

Licenciada [REDACTED]  
[REDACTED]

## Dictamen en rebeldía

Procuraduría Federal del Consumidor  
Subprocuraduría de Servicios  
Dirección General de Procedimientos  
Dirección de Dictámenes

Expediente: PFC.TLA.B.3/00-2015

Dictamen: D. /2016

Consumidora: [REDACTED]

Proveedor: [REDACTED]

Asunto: Se emite dictamen.

Con fundamento en los artículos 114, segundo y cuarto párrafo, 114 bis y 114 ter de la Ley Federal de Protección al Consumidor y 68 del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor, se emite el presente Dictamen para la consumidora [REDACTED] conforme los siguientes:

### CONSIDERACIONES PREVIAS:

La Procuraduría Federal del Consumidor cuenta con facultades que le permiten realizar diversas acciones para proteger de forma amplia los derechos de las y los consumidores, dichas facultades le son conferidas por ministerio de ley, tal y como puede constatarse de lo señalado en el artículo 20 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, el cual establece que la naturaleza jurídica de la Procuraduría, es realizar funciones encaminadas a promover y proteger los derechos y los intereses de los consumidores, procurando la equidad y seguridad jurídica entre las partes de una relación de consumo. Dicho artículo textualmente señala lo siguiente:

**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.

Así las cosas y derivado de que la Procuraduría tiene como una de sus principales funciones, procurar la equidad en la relaciones de consumo entre proveedores y consumidores, ha sido respaldada por el Pleno de la Suprema Corte de Justicia de la Nación al establecer mediante tesis jurisprudencial que las disposiciones que tutelan los derechos de los consumidores así como la creación de la Procuraduría Federal del Consumidor, obedecen precisamente a la necesidad de procurar, promover y defender los derechos de los consumidores, por estimar que se encuentran en desventaja frente a los proveedores en las relaciones de consumo, tal y como quedo establecido en la tesis que a continuación se transcribe:

Época: Novena Época  
Registro: 177519  
Instancia: Pleno  
Tipo de Tesis: Jurisprudencia  
Fuente: Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta  
Tomo XXII, Agosto de 2005  
Materia(s): Administrativa  
Tesis: P./J. 97/2005  
Página: 7

**PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR. EL CONGRESO DE LA UNIÓN, EN USO DE LAS FACULTADES PARA LEGISLAR EN ESA MATERIA, QUE LE OTORGAN LOS ARTÍCULOS 73, FRACCIONES X Y XXIX-E, 25 Y 28 CONSTITUCIONALES, CREÓ LA PROCURADURÍA RELATIVA Y EMITIO DISPOSICIONES EN DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES.**

Del examen integral y sistemático de los citados preceptos se advierte que compete al Congreso de la Unión legislar en materias de comercio y de protección a los consumidores, a quienes el Poder Reformador considera necesario tutelar, por estimar que se encuentran en desventaja frente a los proveedores que conforman la parte dominante en la relación comercial. En uso de esa facultad el legislador, en términos del artículo 20 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, creó la Procuraduría Federal del Consumidor

Procuraduría Federal del Consumidor  
Subprocuraduría de Servicios  
Dirección General de Procedimientos  
Dirección de Dictámenes

Expediente: PFC.TLA.B.3/00-2015

Dictamen: D. /2016

Consumidora:

Proveedor:

como un organismo descentralizado de servicio social, con personalidad jurídica y patrimonio propio, con funciones de autoridad administrativa y encargada de promover y proteger los derechos e intereses del consumidor, procurando la equidad y seguridad jurídica en sus relaciones con los proveedores, para evitar que acepte relaciones jurídicas injustas; esto es, sus funciones son de carácter preventivo, educativo, de representación y procuración, y de resolución de conflictos. Y en los artículos 73, 73 BIS, 73 TER, 75, 86, párrafo tercero, y 87, de la misma ley estableció, en defensa de los consumidores, modalidades, condiciones y requisitos que los proveedores deben cumplir previamente a la celebración de contratos relacionados con el fraccionamiento, construcción, promoción, asesoría y venta al público de viviendas destinadas a casa habitación, o cuando otorguen al consumidor el derecho de usar inmuebles mediante el sistema de tiempo compartido.

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

Consecuencia de lo anterior, las reformas que ha sufrido la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, han obedecido entre otras cosas, a procurar que todos los derechos humanos tengan rango constitucional, entre ellos, los derechos sociales, específicamente aquellos que se refieren a la protección de los intereses de los consumidores, los cuales se encuentran reconocidos por el artículo 28 Constitucional, el cual señala que *"la ley protegerá a los consumidores y propiciará su organización para el mejor cuidado de sus intereses"*, lo anterior derivado de que los consumidores son un sector vulnerable, por lo que dicha protección constitucional tiene como objeto el de contrarrestar las asimetrías que puedan presentarse entre las partes de una relación de consumo y proveer de los medios y mecanismos para su defensa y protección. Lo anterior ha quedado señalado por la Primera Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, en la tesis que a continuación se transcribe:

Época: Décima Época  
Registro: 2008636  
Instancia: Primera Sala  
Tipo de Tesis: Aislada  
Fuente: Semanario Judicial de la Federación  
Publicación: viernes 13 de marzo de 2015 09:00 h  
Materia(s): (Constitucional)  
Tesis: 1a. XCVII/2015 (10a.)

#### CONSUMIDOR. EL DERECHO A SU PROTECCIÓN TIENE RANGO CONSTITUCIONAL.

Tras la reforma a la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 3 de febrero de 1983, el Constituyente Permanente elevó a rango constitucional el derecho de protección al consumidor, y desde entonces prevé un mandato para que el legislador establezca reglas de protección al consumidor y reconoce el derecho de organización de los consumidores para la mejor defensa de sus intereses, lo cual responde a la situación de desventaja en que se encuentran como individuos aislados frente a los actores con los que interactúan en la dinámica del mercado, y al hecho de que existen derechos de los consumidores que, cuando son objeto de violación en masa o en grupo, adquieren mayor relevancia que lo que puedan representar las repetidas instancias de violación individual. En ese sentido, la Ley Federal de Protección al Consumidor da contenido al derecho social previsto en el artículo 28 constitucional, ya que en aquélla se atribuyeron a la Procuraduría Federal del Consumidor las facultades que se consideraron necesarias para que la protección del derecho de los consumidores sea eficaz y se establecieron los mecanismos para realizar dicha protección.

PRIMERA SALA  
Amparo directo 14/2009. Corporación Técnica de Urbanismo, S.A. de C.V. 26 de mayo de 2010. Cinco votos de los Ministros Arturo Zaldívar Lelo de Larrea, José Ramón Cossío Díaz, Juan N. Silva Meza, Olga Sánchez Cordero de García Villegas y José de Jesús Gudiño Pelayo. Ponente: José Ramón Cossío Díaz. Secretarios: Francisca María Pou Giménez y Fernando A. Casasola Mendoza.  
Amparo directo en revisión 4241/2013. Procuraduría Federal del Consumidor. 15 de octubre de 2014. Unanimidad de cuatro votos de los Ministros Arturo Zaldívar Lelo de Larrea, José Ramón Cossío Díaz, Jorge Mario Pardo Rebolledo y Alfredo Gutiérrez Ortiz Mena. Ausente: Olga Sánchez Cordero de García Villegas. Ponente: Jorge Mario Pardo Rebolledo. Secretaria: Rosa María Rojas Vértiz Contreras.

Procuraduría Federal del Consumidor  
Subprocuraduría de Servicios  
Dirección General de Procedimientos  
Dirección de Dictámenes

Expediente: PFC.TLA.B.3/00-2015

Dictamen: D. /2016

Consumidora:

Proveedor:

Es pues por mandato constitucional que le corresponde a la Procuraduría Federal del Consumidor la protección y promoción de los derechos del consumidor en todas y cada una de las relaciones de consumo, debiendo tomar todas aquellas medidas que considere necesarias para hacer efectiva la protección a los derechos del consumidor, procurando la equidad, certeza y seguridad jurídica en las relaciones entre consumidores y proveedores. Sirve de apoyo a lo manifestado, la siguiente tesis:

Época: Décima Época  
Registro: 2008650  
Instancia: Primera Sala  
Tipo de Tesis: Aislada  
Fuente: Semanario Judicial de la Federación  
Publicación: viernes 13 de marzo de 2015 09:00 h  
Materia(s): (Constitucional, Administrativa)  
Tesis: 1a. CIII/2015 (10a.)

#### **PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR. RÉGIMEN JURÍDICO SINGULAR QUE REGULA A LA LEY FEDERAL RELATIVA.**

El artículo 28, párrafo tercero, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, prevé el derecho de protección a los intereses del consumidor, cuyo objeto es contrarrestar las asimetrías que puedan presentarse entre las partes de una relación de consumo, y proporciona a aquél los medios y la protección legal necesarios para propiciar su organización y procurar el mejor cuidado de sus intereses ante posibles situaciones desventajosas. Así, la Ley Federal de Protección al Consumidor recoge preceptos de la legislación civil y mercantil y los replantea con base en los principios establecidos en su artículo 1o., a saber: a) la protección de la vida, de la salud y la seguridad del consumidor; b) la divulgación de información sobre el consumo adecuado; c) la efectiva prevención y reparación de los daños patrimoniales y morales, individuales o colectivos; d) la protección jurídica efectiva y accesible de los derechos del consumidor por medio de diversas vías; y, e) la protección contra la publicidad engañosa y abusiva, los métodos comerciales desleales y las prácticas y cláusulas abusivas. Además, dicha disposición establece que las normas que integran el ordenamiento referido son de orden público e interés social, por lo que son irrenunciables y contra su observancia no pueden alegarse costumbres, usos, prácticas o estipulaciones en contrario. De lo anterior deriva que, a la Ley Federal de Protección al Consumidor la regula un régimen jurídico singular que contiene disposiciones que constituyen excepciones a las reglas generales establecidas en la legislación civil y mercantil, orientadas por los principios tendientes a proteger al consumidor; de ahí que deben interpretarse de forma restrictiva y sólo deben ser aplicables a las relaciones jurídicas sustentadas en una relación de consumo.

PRIMERA SALA  
Amparo directo 33/2014. Carlos Sandoval Romero y otros. 24 de septiembre de 2014. Cinco votos de los Ministros Arturo Zaldívar Leño de Larrea, José Ramón Cossío Díaz, Alfredo Gutiérrez Ortiz Mena, Olga Sánchez Cordero de García Villegas y Jorge Mario Pardo Rebolledo. Ponente: José Ramón Cossío Díaz. Secretario: Rodrigo Montes de Oca Arboleya.

La protección y difusión de los derechos humanos, así como los mecanismos para su defensa, no es únicamente constitucional, sino que también existen diversos instrumentos internacionales como lo son la Declaración Universal de los Derechos Humanos, proclamada por la Organización de Naciones Unidas ONU, la cual mediante diversas resoluciones ha ido completando y ampliando los derechos incluidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos.

Es así que mediante la resolución 39/248, de fecha 09 de abril de 1985, con el objeto de elaborar una serie de orientaciones generales para la protección del consumidor, "teniendo en cuenta los

Procuraduría Federal del Consumidor  
Subprocuraduría de Servicios  
Dirección General de Procedimientos  
Dirección de Dictámenes

Expediente: PFC.TLA.B.3/00[REDACTED]-2015

Dictamen: D. [REDACTED]/2016

Consumidora: [REDACTED]

Proveedor: [REDACTED]

*intereses y las necesidades de los consumidores de todos los países, y particularmente de los países en desarrollo, reconociendo que los consumidores afrontan a menudo desequilibrios en cuanto a capacidad económica, nivel de educación y poder de negociación, y teniendo en cuenta que los consumidores deben tener el derecho de acceso a productos que no sean peligrosos, así como la importancia de promover un desarrollo económico y social justo, equitativo y sostenido”, emitió diversas directrices y principios generales con el objetivo de fortalecer y mantener una política enérgica de protección al consumidor, destacando entre otros, “la posibilidad de una compensación efectiva al consumidor”.*

Resultado de lo anterior, la Suprema Corte de Justicia de la Nación, decidió reconocer las directrices a que hace mención la resolución 39/248 antes citada, a través de la siguiente tesis:

Época: Décima Época  
Registro: 2002127  
Instancia: Tribunales Colegiados de Circuito  
Tipo de Tesis: Aislada  
Fuente: Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta  
Libro XIV, Noviembre de 2012, Tomo 3  
Materia(s): Constitucional  
Tesis: I.3o.C.53 C (10a.)  
Página: 1846

**CONSUMIDOR. LA OBTENCIÓN DEL MÁXIMO BENEFICIO CON SUS RESERVAS, ES UN DERECHO HUMANO DEL CONSUMIDOR TUTELADO EN EL ARTÍCULO 28 DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS, QUE SE COMPLEMENTA CON LAS DIRECTRICES DE LA ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS PARA SU PROTECCIÓN.**

Las Directrices de la Organización de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor, de nueve de abril de mil novecientos ochenta y cinco, contenidas en la resolución 39/248 reconocen, implícitamente ciertos derechos, en la medida en que pretende lograr o mantener una protección adecuada de los consumidores, particularmente de quienes se encuentran en los países en desarrollo. Estas directrices atañen a que las modalidades de producción y distribución de bienes y servicios respondan a las necesidades y deseos de los consumidores; instar a los productores de bienes y servicios a que adopten normas éticas de conducta; a crear grupos de defensa del consumidor; promover un consumo sostenible; que en el mercado se den condiciones que den a los contribuyentes una mayor selección a precios más bajos; a poner freno a prácticas comerciales abusivas y a la cooperación internacional en la protección del consumidor, y a un derecho a la información, que se resumen en: **a) La protección del consumidor frente a los riesgos de salud y su seguridad.** La directiva 11, establece la obligación de los gobiernos de adoptar o fomentar la adopción de medidas apropiadas, incluidos sistemas jurídicos, reglamentaciones de seguridad, normas nacionales o internacionales, o voluntarias y el mantenimiento de registros de seguridad para garantizar que los productos sean inocuos en el uso al que se destinan o normalmente previsible; que los productores notifiquen de los peligros no previstos de que se hayan percatado con posterioridad a su circulación en el mercado o de los defectos graves o peligros considerables aun cuando el producto se utilice de manera adecuada, y su retiro del mercado, reemplazándolo, modificándolo o sustituyéndolo, y en su caso, cuando no fuere posible otorgando una compensación al consumidor; **b) Promoción y protección de los derechos económicos de los consumidores.** Entendido como el derecho de los consumidores a obtener el máximo beneficio con sus recursos económicos, evitando el empleo de prácticas como la adulteración de alimentos, la comercialización basada en afirmaciones falsas o capciosas y los fraudes en la prestación de servicios así como la promoción de la competencia leal; **c) El acceso de los consumidores a una información adecuada como obligación gubernamental** que en su caso permita el conocimiento sobre los efectos en el medio ambiente de las decisiones y comportamiento de los consumidores y de las consecuencias que puede tener la modificación de las modalidades de consumo, tomando en consideración la tradición cultural del "pueblo de que se trate"; **d) La educación del consumidor.** Que debe incluir



Procuraduría Federal del Consumidor  
Subprocuraduría de Servicios  
Dirección General de Procedimientos  
Dirección de Dictámenes

Expediente: PFC.TLA.B.3/00-2015

Dictamen: D. /2016

Consumidora:

Proveedor:

fue debidamente notificada para ello, tal y como se desprende de los autos del expediente en el cual se actúa.

En esta audiencia la consumidora manifestó lo siguiente:

*"RATIFICO MI QUEJA EN CADA UNA DE SUS PARTES, SOLICITO LA DEVOLUCION DE MI DINERO" (sic)*

Por consiguiente se señaló como fecha de audiencia el 30 de septiembre de 2015.

3. En fecha 30 de septiembre de 2015 ante la Delegación Tlalnepantla de la Procuraduría Federal del Consumidor, se celebró audiencia de conciliación con la comparecencia de la consumidora. Por su parte la proveedora no compareció, no obstante de que fue debidamente notificada para ello, tal y como se desprende de los autos del expediente en el cual se actúa.

En esta audiencia la consumidora manifestó lo siguiente:

*"SOLICITO A ESTA AUTORIDAD QUE HAGA EFECTIVOS LOS APERCIBIMIENTOS DE LEY A LA CONSUMIDORA POR SU INASISTENCIA Y QUE ENVIE MI EXPEDIENTE A DICTAMEN. ES IMPORTANTE MENCIONAR QUE SEGÚN EL DICHO DE LA PARTE PROVEEDORA SE REALIZÓ UN DEPOSITO POR DEVOLUCION A MI CUENTA EL DIA 02 DE JUNIO DE 2015, SITUACION QUE NO ES CIERTA Y QUE DEMUESTRO CON EL ESTADO DE CUENTA DEL QUE SOY TITULAR (PERIODOS 01/03/2015 A 16/06/2015)." (sic)*

En relación a la solicitud de dictamen se acordó lo siguiente:

*"...Así las cosas con fundamento en lo dispuesto por los artículos 114 de la Ley Federal de Protección al Consumidor; 66, 67 y 68 del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor, en este acto y a petición de parte, el consumidor a través del conciliador actuante solicita la emisión de un dictamen, ello en razón de que el bien materia de queja consistente en la adquisición de 30 toneladas de arena sílica 20/30 café en presentación de bultos de 50 kg por un subtotal de \$12,600.00 y flete TEQUIXQUIAC ESTADO DE MÉXICO de 30 toneladas por un costo de \$350.00 por tonelada, por un subtotal de \$10,500.00 siendo el total de la operación comercial la cantidad de \$23,100.00, cantidad que la parte consumidora deposito el día 20 de mayo de 2015 a la cuenta bancaria de GUAIRA COPITZI MARTINEZ ROCHA. Como consta en autos para efectos legales a que haya lugar. Es el caso que al día de hoy no se ha realizado le entrega de dicho material y de acuerdo a las constancias del presente expediente, la parte proveedora realizo un supuesto deposito por liquidación de flete bodega a la consumidora por la cantidad de \$20,300.00 el día 02 de junio de 2015, sin que se reconozca por la parte consumidora de acuerdo al estado de cuenta del que es titular (periodos 01/03/2015 a 16/06/2015). Por lo tanto, remítase a la Dirección General de Procedimientos, de la Subprocuraduría de Servicios, este acuerdo, con copia del expediente en que se actúa, a fin de que dicha unidad administrativa, emita dictamen;..." (sic)*

Por consiguiente se suspendió la audiencia y se señaló como fecha para su continuación el 06 de noviembre de 2015. Es el caso que no existe constancia en autos que la Delegación Tlalnepantla haya enviado las copias del expediente PFC.TLA.B.3/00-2015, a la Dirección General de Procedimientos con la finalidad de que se elaborara el dictamen, previamente a la celebración de la audiencia programada para el 06 de noviembre de 2015.

4. En fecha 06 de noviembre de 2015 ante la Delegación Tlalnepantla de la Procuraduría Federal del Consumidor se celebró audiencia de conciliación, con la comparecencia de la consumidora. Por su

Procuraduría Federal del Consumidor  
Subprocuraduría de Servicios  
Dirección General de Procedimientos  
Dirección de Dictámenes

Expediente: PFC.TLA.B.3/00[REDACTED]-2015

Dictamen: D. [REDACTED]/2016

Consumidora: [REDACTED]

Proveedor: [REDACTED]

parte la proveedora no compareció, toda vez que no pudo ser notificada debidamente para ello, por las razones que indica el notificador comisionado en su informe rendido el 05 de noviembre de 2015, que obra en los autos del expediente en el cual se actúa.

En esta audiencia la consumidora manifestó lo siguiente:

*"SOLICITO LA DEVOLUCIÓN DE MI DINERO Y A ESTA AUTORIDAD SOLICITO QUE SE EMITA EL DICTAMEN CORRESPONDIENTE A MI FAVOR" (sic)*

En relación a la solicitud de dictamen se acordó lo siguiente:

*"Así las cosas, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 114 de la Ley Federal de Protección al Consumidor; 66, 67 y 68 del Reglamento de la Ley Federal de Protección y a petición de la parte consumidora remítase este a la Dirección General de Procedimientos, de la Subprocuraduría de Servicio, para que se emita el dictamen correspondiente..." (sic)*

Por consiguiente se suspendió la audiencia y se señaló como fecha para su continuación el 12 de enero de 2016. Es el caso que tampoco existe constancia en autos que la Delegación Tlalnepantla haya enviado las copias del expediente PFC.TLA.B.3/00[REDACTED]-2015, a la Dirección General de Procedimientos con la finalidad de que se elaborara el dictamen, previamente a la celebración de la audiencia programada para el 12 de enero de 2016.

5. En fecha 12 de enero de 2016 ante la Delegación Tlalnepantla de la Procuraduría Federal del Consumidor, se celebró audiencia de conciliación con la comparecencia de la consumidora. Por su parte la proveedora de nueva cuenta no compareció, no obstante de que fue debidamente notificada para ello, tal y como se desprende de los autos del expediente en el cual se actúa.

En esta audiencia la consumidora manifestó lo siguiente:

*"SE INSISTE LA EMISIÓN DE DICTAMEN Y EN SU MOMENTO PROCESAL OPORTUNO SE SANCIONE A LA PARTE PROVEEDORA POR LA FALTA DE INTERÉS AL PRESENTE ASUNTO" (sic)*

En relación a la solicitud de dictamen se acordó lo siguiente:

*"VISTO LO ANTERIOR Y A PETICIÓN DE LA PARTE CONSUMIDORA SE INSISTE EN LA EMISIÓN DEL DICTAMEN CON FUNDAMENTO EN LO DISPUESTO POR LOS ARTÍCULOS 114 DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR; 66, 67 Y 68 DEL REGLAMENTO DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, REMÍTASE A LA DIRECCIÓN GENERAL DE PROCEDIMIENTOS, DE LA SUBPROCURADURÍA DE SERVICIOS EL PRESENTE EXPEDIENTE PARA QUE EMITA EL CITADO DICTAMEN..." (sic)*

Por consiguiente se suspendió la audiencia y se señaló como fecha para su continuación el 09 de febrero de 2016. Es el caso que no existe constancia en autos que la Delegación Tlalnepantla haya enviado las copias del expediente PFC.TLA.B.3/00[REDACTED]-2015, a la Dirección General de Procedimientos con la finalidad de que se elaborara el dictamen, previamente a la celebración de la audiencia programada para el 09 de febrero de 2016.

Procuraduría Federal del Consumidor  
Subprocuraduría de Servicios  
Dirección General de Procedimientos  
Dirección de Dictámenes

Expediente: PFC.TLA.B.3/00[REDACTED]-2015

Dictamen: D. [REDACTED]/2016

Consumidora: [REDACTED]

Proveedor: [REDACTED]

6. En fecha 09 de febrero de 2016 ante la Delegación Tlalnepantla de la Procuraduría Federal del Consumidor, se celebró audiencia de conciliación a la cual no comparecieron las partes, no obstante de encontrarse debidamente notificadas, tal y como se desprende de los autos del expediente en el cual se actúa.

Por consiguiente se suspendió la audiencia, a efecto de contar con el dictamen solicitado por la parte consumidora en las audiencias llevadas a cabo el 30 de septiembre, 06 de noviembre de 2015 y 12 de enero de 2016, respectivamente, y se señaló como fecha para su continuación el 02 de marzo de 2016.

7. Mediante oficio número DGD/TLA/OD/0[REDACTED]-2016, de fecha 23 de febrero de 2016, recibido en la Dirección General de Procedimientos el 25 de febrero de 2016, la Delegación Tlalnepantla de la Procuraduría Federal del Consumidor, remitió copia del expediente **PFC.TLA.B.3/00[REDACTED]-2015**, a efecto de que se emitiera el dictamen correspondiente. Solicitud que ha quedado relacionada en los antecedentes números 3, 4, 5 y 6 del presente dictamen.
8. Por lo tanto de conformidad con lo señalado por el artículo 68 del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor, estando en tiempo y forma se emite el presente, toda vez que la solicitud de dictamen fue recibida 25 de febrero de 2016, y se cuenta con 15 días hábiles para su emisión a partir de que el expediente fue recibido, feneциendo dicho termino el día 16 de marzo de 2016.

Visto lo anterior y con fundamento en los artículos 114, 114 bis y 114 ter de la Ley Federal de Protección al Consumidor y 37, 66 a 70 del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor; 3, 4 fracción XII del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, y artículo 7 fracción IX del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, se emite el siguiente:

## DICTAMEN

### I. Lugar y fecha de emisión.

México, Distrito Federal, 16 de marzo de 2016 se emite el presente dictamen, dentro del procedimiento conciliatorio, correspondiente al expediente **PFC.TLA.B.3/00[REDACTED]-2015**, con motivo de la queja interpuesta por la consumidora [REDACTED]

### II. Identificación de quien emite el dictamen.

El presente dictamen es emitido por la Licenciada [REDACTED], Directora de Dictámenes, de la Dirección General de Procedimientos, de la Subprocuraduría de Servicios de la Procuraduría Federal del Consumidor, con fundamento en los artículos 24, fracción XVI, 114, 114 bis y 114 ter de la Ley Federal de Protección al Consumidor; artículo 68 del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor; artículos 1, 2, 3, 4, fracción XII y último párrafo, y 17, fracciones X, XI, XVI y XXIII, del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado

Procuraduría Federal del Consumidor  
Subprocuraduría de Servicios  
Dirección General de Procedimientos  
Dirección de Dictámenes

Expediente: PFC.TLA.B.3/00[REDACTED]-2015

Dictamen: D.[REDACTED]/2016

Consumidora: [REDACTED]

Proveedor: [REDACTED]

en el Diario Oficial de la Federación el 16 de julio de 2004 y últimas reformas publicadas en dicho Órgano de Difusión el 14 de diciembre de 2009; artículos 1, 2, 3, fracción I, 7, fracciones IX y XIX, y 15 del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 10 de julio de 2006 y Fe de errata al Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor publicado en el Diario Oficial de la Federación el 10 de julio de 2006, publicada en ese Órgano de Difusión el 12 de julio de 2006, del artículo Único del Acuerdo por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 21 de julio de 2010; Nota aclaratoria del Acuerdo por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado el 21 de julio de 2010, publicada en ese mismo órgano el 22 de diciembre de 2010 y párrafo cuarto del artículo Sexto del Acuerdo por el cual se delegan facultades a favor de los servidores públicos de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 13 de diciembre de 2010.

### III. Nombre y domicilio del proveedor y del consumidor.

#### Proveedora:

[REDACTED], cuyo domicilio es el ubicado en: Calle Benito Juárez Manzana 64, Lote 738, Colonia Ejidos de Santa María Aztahuacan, Delegación Iztapalapa, C.P. 09500, México, Distrito Federal.

#### Consumidora:

[REDACTED], cuyo domicilio es el ubicado en Plaza Principal sin número, Colonia San Miguel, C.P. 55650, Tequixquiac, Estado de México.

### IV. Obligación contractual y tipo de bien o servicio de que se trate.

Que la relación contractual entre la consumidora [REDACTED], con la proveedora [REDACTED] se tiene acreditada con la Cotización expedida el 04 de mayo de 2015, exhibida como documento base de la queja, misma que obra en autos.

Es el caso que la consumidora manifestó en su escrito de queja lo siguiente:

*"Con motivo de que el pasado 20 de mayo realice un depósito por la cantidad de \$23,100.00 a la C. Guaira Copitzi Martínez Rocha, a la cuenta No. 0017042038 del banco Banorte por concepto de pago anticipado, dicha cantidad cubriría el pago de 30 ton. De arena sílica 20/30 color café por la cantidad de \$12,600.00 y 1 flete a Tequixquiac Edo. De México por la cantidad de \$10,500.00 tal como lo describe en su cotización que me envió por correo electrónico el pasado 4 de mayo; dicho material debía haberse entregado en un máximo de 5 días hábiles; al no recibirlo comencé a comunicarme con Guaira Copitzi Martínez Rocha, por lo que el día miércoles 27 de mayo me confirmo que mi pedido me lo entregarían el día viernes 29, por lo cual el jueves 28 me envió un correo diciendo que el transporte le informo que mi pedido lo entregaba al día siguiente entre 2 y 3 pm; para ello le solicite*

Procuraduría Federal del Consumidor  
Subprocuraduría de Servicios  
Dirección General de Procedimientos  
Dirección de Dictámenes

Expediente: PFC.TLA.B.3/00-2015

Dictamen: D. /2016

Consumidora:

Proveedor:

*via telefónica el No. De teléfono del operador del tráiler y me dio el nombre de Eduardo con tel. No. 5519881329; posteriormente me puse en contacto con dicha persona y en ese momento me dijo que mi pedido llegaba al siguiente día; por lo cual estuve esperando el viernes 29 y no llegó, ni me pude comunicar con el operador, ya que en varias ocasiones le marque pero no me contestó, más tarde le marque de otro teléfono y como éste ya no lo identificaba si contesto mi llamada, le comente que lo estuve esperando, a lo que me respondió que al día siguiente me lo entregaba por la mañana; el sábado 30 le marque nuevamente a las 8:30 a.m. y me dijo que él estaba llegando en hora y media para lo cual acordamos vernos en la salida de la autopista del Arco Norte en Santa María Ajoloapan; yo acudí a dicho lugar, dieron las 11:00 a.m. y al ver que no llegaba le marque nuevamente pero no volvió a contestar mis llamadas, por lo que me comuniqué a las oficinas de CONSTRUCTORA JOLUMADI con Guaira Copitzi Martínez Rocha le dije lo que estaba pasando y le pedí que se pusiera en contacto con el operador del tráiler y me hiciera favor de regresar la llamada en cuanto supiera algo; al ser ya aproximadamente las 12:00 horas y ver que no me marcaba le marque nuevamente a Guaira Copitzi Martínez Rocha me respondió que no sabía nada del operador, por lo que me molestó y le pedí que el día lunes me devolviera mi dinero a lo que respondió amablemente que Sí.*

*El lunes 1ero. De Junio me envió un correo solicitándome los datos para realizar la devolución, el día martes le envié dicha información, el día 5 al ver que no se veía reflejado el depósito en mi saldo me comuniqué con ella para preguntarle la fecha de pago por lo que me respondió que el depósito ya lo habían realizado, le comente que no se veía reflejado en la cuenta y más tarde me envió un comprobante de pago, en el cual supuestamente me hizo la transferencia el día 2 de junio por la cantidad de \$20,300.00, lo cheque directamente en el banco y me dijeron que ese movimiento no aparecía en el sistema, por lo que me comuniqué nuevamente con ella y le dije que no se veía reflejado el depósito a lo que me respondió que le hiciera como quisiera porque ella ya había depositado, el día 8 de junio le envié otro correo solicitando que me hiciera favor de checar la transferencia con su banco y también le comente que la cantidad del documento que me envió no correspondía con lo que yo le deposité pero ya no tuve respuesta de ella, y trate de localizarla vía telefónica pero la persona que me contestaba me decía que le dejara recado porque Guaira no se encontraba y que más tarde se comunicaría conmigo, el día 10 le envié el último correo solicitando lo mismo pero hasta el día de hoy no tengo ninguna respuesta. Por tal motivo solicito por medio de esta H. Procuraduría que se haga la devolución de mi dinero por la cantidad de \$23,100.00." (sic)*

En este orden de ideas y toda vez que la proveedora [REDACTED], no compareció a las audiencias de conciliación de fechas 05 de agosto y 30 de septiembre de 2015, y 12 de enero y 09 de febrero de 2016, respectivamente, ni tampoco rindió el informe y extracto del mismo, no obstante de encontrarse debidamente notificada para tales eventos como se hace constar en autos, por lo tanto de conformidad con el primer párrafo del artículo 112 de la Ley Federal de Protección al Consumidor se tienen por presuntamente ciertas las manifestaciones hechas por la consumidora en la reclamación planteada, que han quedado transcritas en el párrafo que antecede. Artículo mencionado que es del tenor siguiente:

(...)

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

(Énfasis añadido)

Lo anterior, reforzándose tal presunción con la documental referida en párrafos precedentes que presentó la parte consumidora como base de su queja, toda vez que la proveedora fue debidamente notificada para comparecer a los requerimientos de esta Procuraduría Federal del

Procuraduría Federal del Consumidor  
Subprocuraduría de Servicios  
Dirección General de Procedimientos  
Dirección de Dictámenes

Expediente: PFC.TLA.B.3/00-2015

Dictamen: D. /2016

Consumidora:

Proveedor:

Consumidor, respetando su garantía de audiencia de ser oída en el procedimiento conciliatorio, sin embargo no compareció a las audiencias antes mencionadas para rebatir las manifestaciones de la consumidora o para presentar documento alguno con el que demostrara lo contrario a lo argumentado por su contraparte, denotando su falta de interés en la relación que lo une con la consumidora y que dio origen a la queja.

A mayor abundamientos se establece, que mediante la Cotización de fecha 04 de mayo de 2015, exhibida como documento base de la queja, misma que se valora atento a lo dispuesto en el artículo 203 del Código Federal de Procedimientos Civiles, que al efecto se aplica supletoriamente a la Ley Federal de Protección al Consumidor, se acreditó la existencia de la relación contractual entre la consumidora con la proveedora, respecto de la compraventa de 30 toneladas de arena sílica con un precio de **\$12,600.00 (doce mil seiscientos pesos 00/100 M.N.)**, más el flete a San Miguel Tequixquiac en el Estado de México con un costo de **\$10,500.00 (diez mil quinientos pesos)**, que sumadas hacen un total de **\$23,100 pesos (veintitrés mil cien pesos 00/100 M.N.)** cantidad íntegramente liquidada por la consumidora, lo que se constata con la siguiente documental:

- Con el deposito a cuenta 0017042038 de la titular **GUAIRA COPITZI MARTINEZ ROCHA**, por el importe total de **\$23,100.00 (veintitrés mil cien pesos 00/100 M.N.)**, de fecha 20 de mayo de 2015, por concepto de la compraventa de arena y flete descritos en la cotización de mérito.

Documental que adquiere valor probatorio de conformidad con lo dispuesto en el artículo 203 del Código Federal referido, en el sentido de que la consumidora liquidó el monto total de \$23,100.00 (veintitrés mil cien pesos 00/100 M.N.), por concepto de la compraventa de arena y flete concertada con la proveedora.

Es el caso que la consumidora argumentó esencialmente en su escrito de queja que en fecha 20 de mayo de 2015, realizó un deposito por la cantidad de \$23,100.00 (veintitrés mil cien pesos 00/100 M.N.) a la proveedora Guaira Copitzi Martínez Rocha, a la cuenta No. 0017042038 del banco Banorte por concepto de pago anticipado, por el pago de la adquisición de 30 toneladas de arena sílica 20/30 color café por la cantidad de \$12,600.00 y 1 flete a San Miguel Tequixquiac, Estado de México por la cantidad de \$10,500.00 tal como lo describe en la cotización que le envió la proveedora, por correo electrónico el 04 de mayo de 2015.

Dicho material debía haberse entregado en un máximo de 5 días hábiles; al no recibirlo la consumidora comenzó a comunicarse la proveedora, por lo que el 27 de mayo de 2015, le confirmó que su pedido se lo entregarían el día 29 de mayo de 2015, por lo cual el día 28 de mayo de 2015 le envió un correo diciéndole que su pedido lo entregaba al día siguiente entre 2 y 3 pm; para ello le solicitó número de teléfono del operador del tráiler y posteriormente se puso en contacto con el operador y este le informó que su pedido llegaba al siguiente día; por lo cual estuvo esperando el día 29 de mayo de 2015 y no llegó, ni se pudo comunicar con el operador, ya que en varias ocasiones le marco pero no le contestó, más tarde se comunicó con él y la consumidora le comentó

Procuraduría Federal del Consumidor  
Subprocuraduría de Servicios  
Dirección General de Procedimientos  
Dirección de Dictámenes

Expediente: PFC.TLA.B.3/00-2015

Dictamen: D. /2016

Consumidora: [REDACTED]

Proveedor: [REDACTED]

que lo había estado esperando, a lo que le respondió que al día siguiente se lo entregaba por la mañana; el día 30 de mayo de 2015, la consumidora nuevamente le marcó a las 8:30 a.m. y le dijo el operador que él estaba llegando en hora y media para lo cual acordaron verse en la salida de la autopista, la consumidora acudió al lugar y no llegó el operador, por lo que la consumidora se comunicó con la proveedora y le dijo lo que estaba pasando, respondiendo la proveedora que no sabía nada del operador, por lo que la consumidor le pidió que le devolviera su dinero, a lo cual el proveedor aceptó.

Que el 01 de junio de 2015, la proveedora mediante correo electrónico le solicitó los datos a la consumidora para poder realizar la devolución de la cantidad pagada, pero al día 05 de junio de 2015 aún no se veía reflejado el reembolso de la cantidad pagada en su saldo, reiteradamente la consumidora se comunicó con la proveedora para preguntarle la fecha del depósito, quien le manifestó que ya lo había realizado enviándole un comprobante de pago por el cual supuestamente le hizo la transferencia el 02 de junio de 2015, sin embargo el movimiento no aparecía en su cuenta banaria, por lo que de nueva cuenta se comunicó con la proveedora para informarle de esto y le contestó que le hiciera como quisiera porque ella ya había realizado el depósito, que el 08 de junio de 2015 se volvió a comunicar con la proveedora vía correo solicitándole checara la transferencia, comentándole que la cantidad del documento que le envió no correspondía con la que ella le depositó, sin que a la fecha de la presentación de la queja haya tenido respuesta alguna, así como le haya hecho la devolución de su dinero.

En ese sentido al tenerse por presuntamente ciertos los hechos de la consumidora contenidos en el escrito de queja, y que han quedado plasmados en párrafos precedentes, se presume la veracidad de lo argumentado por la reclamante, en el sentido de que la proveedora no entregó las 30 toneladas de arena silica en la fecha pactada, en un plazo máximo de 05 días hábiles, por lo que sería en fecha máxima del 27 de mayo de 2015, tomando en consideración que la fecha de pago fue el día 20 de mayo de 2015.

Aunado a lo anterior obra en autos correo electrónico de fecha 01 de junio de 2015 dirigido a la consumidora, en donde la proveedora le solicita sus datos para realizar la devolución del depósito realizado por concepto de la operación celebrada, del cual se aprecia que efectivamente la proveedora no cumplió con su obligación de entregar las 30 toneladas de arena en la fecha pactada.

Por lo anteriormente expuesto se establece, que el proveedor no cumplió con la obligación a su cargo, de entregar las 30 toneladas de arena silica en los términos y condiciones pactadas en la cotización de fecha 04 de mayo de 2015, sin contar con una causa justificada para ello, o en su caso hacer la devolución de la cantidad total de \$23,100.00 (veintitrés mil cien pesos 00/100 M.N.), acreditándose de esta manera la obligación incumplida a cargo de la proveedora [REDACTED]

Por esa razón, esta Procuraduría Federal del Consumidor, en el afán de dar cumplimiento a lo establecido en la Ley Federal de Protección al Consumidor, cuyo principal objeto es promover y proteger los derechos y cultura del consumidor y procurar la equidad, certeza y seguridad jurídica

Procuraduría Federal del Consumidor  
Subprocuraduría de Servicios  
Dirección General de Procedimientos  
Dirección de Dictámenes

Expediente: PFC.TLA.B.3/00-2015

Dictamen: D. /2016

Consumidora:

Proveedor:

en todas las relaciones entre proveedores y consumidores, emite esta opinión técnica en favor del consumidor, precisamente porque en el presente caso, se observa la falta de certeza y seguridad en el cumplimiento de la obligación contractual entre las partes, por lo que la emisión del presente documento, es una herramienta que permitirá al consumidor hacer valer sus derechos a través de los órganos judiciales competentes los cuales, serán quienes validen o desestimen lo señalado en el presente documento, ya que al momento en que decida ejecutarlo deberá adjuntar todos los documentos con los que demuestre su dicho, y de igual manera, la parte proveedora podrá ofrecer las pruebas y presentar los documentos que considere necesarios para acreditar el cumplimiento de la obligación contractual.

Lo anterior es así, ya que el artículo 114 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, señala:

“...La Procuraduría podrá emitir un acuerdo de trámite que contenga el dictamen a que se refieren los párrafos anteriores, que constituirá título ejecutivo no negociable a favor del consumidor, siempre y cuando la obligación contractual incumplida que en él se consigne sea cierta, exigible y líquida a juicio de la autoridad judicial, ante la que el proveedor podrá controvertir el monto del título, presentar las pruebas y oponer las excepciones que estime convenientes...”

Sirve de apoyo a lo antes manifestado el criterio señalado por los Tribunales de Circuito:

Época: Décima Época  
Registro: 2006001  
Instancia: Tribunales Colegiados de Circuito  
Tipo de Tesis: Aislada  
Fuente: Gaceta del Semanario Judicial de la Federación  
Libro 4, Marzo de 2014, Tomo II  
Materia(s): Civil  
Tesis: 14o.C.21 C (10a.)  
Página: 1963

**TÍTULOS EJECUTIVOS EMANADOS DE ACTOS JURÍDICOS ENTRE PROVEEDORES Y CONSUMIDORES. SU CONSTITUCIÓN NO SURGE DEL DICTAMEN DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR, SINO DE LA PRUEBA DE UN CRÉDITO CIERTO, LÍQUIDO Y EXIGIBLE.**

El artículo 114, párrafos segundo, tercero y cuarto, de la Ley Federal de Protección al Consumidor, prevé la emisión de un dictamen sobre la satisfacción de los requisitos de certeza, liquidez y exigibilidad de un crédito a favor del consumidor, derivado de la relación contractual con el proveedor. El criterio vertido por el emisor de ese dictamen no es constitutivo del título ejecutivo, sino sólo una opinión técnica de que en los documentos de la relación contractual de las partes, sometida a su análisis, existen los elementos necesarios para identificar esa clase de títulos, de modo que esa expresión pericial queda sujeta, invariablemente, al análisis y decisión de la autoridad judicial, ante la cual se ejerza la acción ejecutiva correspondiente. Ante esto, con la demanda del juicio ejecutivo mercantil, no sólo se debe presentar el dictamen, sino toda la documentación relativa al acto jurídico de las partes, para que el juzgador, antes de emitir el auto de exequendum, realice un examen profundo y exhaustivo, como si dictara una sentencia en un juicio de conocimiento, por la gravedad de las consecuencias que puede acarrear su determinación, a fin de verificar que se encuentre probada plenamente, con documentos a los que el sistema jurídico confiera ese alcance convictivo, salvo prueba en contrario o impugnación y prueba de falsedad, la existencia de un crédito cierto, líquido y exigible, como requisito sine qua non para despachar la ejecución pedida, y si no se acredita alguno o varios de esos elementos, en la forma especial indicada, el juzgador deberá negar la providencia de ejecución pedida, y dejar a salvo los derechos del promovente. Esta interpretación resulta de la naturaleza jurídica de los títulos ejecutivos, según la doctrina y la jurisprudencia nacional; de la regulación legal de estos títulos, del proceso legislativo del que surgió la disposición legal objeto de la intelección, y de las funciones asignadas por el legislador a la Procuraduría Federal del Consumidor. En

Procuraduría Federal del Consumidor  
Subprocuraduría de Servicios  
Dirección General de Procedimientos  
Dirección de Dictámenes

Expediente: PFC.TLA.B.3/00[REDACTED]-2015

Dictamen: D. [REDACTED]/2016

Consumidora: [REDACTED]

Proveedor: [REDACTED]

efecto, los títulos ejecutivos son los actos jurídicos constantes en uno o varios documentos, a los que la ley o el acuerdo entre partes confieren presunción vehemente de certeza, sólo destrúible con prueba en contrario o demostración de falsedad, durante el juicio ejecutivo; los elementos de los títulos ejecutivos deben estar en la sustancia de los actos jurídicos, y la prueba suficiente, en los documentos con que se formalicen. Estos elementos son: la existencia de un crédito, con las características de certeza, liquidez y exigibilidad, que una vez verificadas por la autoridad judicial, dan lugar a su realización en contra del obligado. En la doctrina existe conformidad generalizada con dichos conceptos, para lo que resulta representativa la definición de Caravantes, en el sentido de que el juicio ejecutivo es un procedimiento sumario por el que se trata de llevar a efecto por embargo y venta de bienes el cobro de créditos que constan en algún título que tiene fuerza suficiente para constituir por sí mismo plena probanza y que no se dirige a declarar derechos dudosos o controvertidos, sino a llevar a efecto los que se hayan reconocidos por actos o en títulos de tal fuerza que constituyen una vehemente presunción de que el derecho del actor es legítimo y está suficientemente probado para que sea desde luego atendido. La jurisprudencia nacional sigue esta misma directriz, al distinguir el título ejecutivo como la declaración que debe quedar probada, y su acepción formal como documento que consagra tal declaración sustancial. El artículo 1391 del Código de Comercio define a los títulos ejecutivos como los documentos que traen aparejada ejecución, y enseguida hace una relación con ocho de carácter específico, una de orden genérico: los demás que reconozcan otras leyes, y culmina con una regla enunciativa, donde abarca a todos los que por sus características traigan aparejada ejecución, en la cual da cabida a cualquier documentación, singular o plural, en donde conste un acto jurídico del cual emerja un crédito dotado de las características inmersas en la definición. Finalmente, el proceso legislativo del que surgió el artículo 114 de la Ley Federal de Protección al Consumidor y su propia literalidad, ponen en claro que en la previsión sobre la elaboración del dictamen en comento, dicha autoridad sólo está destinada al ejercicio de la función principal de procuración de justicia en favor del consumidor, mediante asistencia y asesoramiento jurídico, pero sin incursionar en la función de los tribunales, a los cuales remite para la determinación imperativa sobre si la relación contractual entre proveedor y consumidor contiene o no un título ejecutivo.

Amparo directo 192/2013. Tu Casa Express, S.A. de C.V. 5 de septiembre de 2013. Unanimidad de votos. Ponente: Leonel Castillo González. Secretaria: Cynthia Hernández Gámez.

Por lo tanto, como la parte proveedora no demostró el cumplimiento de la obligación a su cargo de entregar las 30 toneladas de arena silica en los términos y condiciones pactadas en la cotización de fecha 04 de mayo de 2015, ni tampoco demostró haber reintegrado a la consumidora la cantidad total de **\$23,100.00 (veintitrés mil cien pesos 00/100 M.N.)**, sin contar con una causa debidamente sustentada para ello, acreditándose de esta manera las obligación incumplida a cargo de la proveedora [REDACTED].

#### V. Monto original de la operación y materia de la reclamación.

##### Monto original de la operación.

En razón que en el depósito a cuenta, de fecha 20 de mayo de 2015, se hace constar que la consumidora pagó la cantidad total de **\$23,100.00 (veintitrés mil cien pesos 00/100 M.N.)**, por concepto de la compra de 30 toneladas de arena silica y el flete de la misma. Por consiguiente el monto original de la operación lo constituye la cantidad de mérito.

##### Materia de la reclamación.

De conformidad con las constancias que obran en autos, se observa que la materia de la reclamación consistió básicamente, en el incumplimiento de la parte proveedora de entregar las 30 toneladas de arena silica en los términos y condiciones pactados, por consiguiente la consumidora solicita la devolución de la cantidad total de **\$23,100.00 (veintitrés mil cien pesos 00/100 M.N.)**,

Procuraduría Federal del Consumidor  
Subprocuraduría de Servicios  
Dirección General de Procedimientos  
Dirección de Dictámenes

Expediente: PFC.TLA.B.3/00[REDACTED]-2015

Dictamen: D. [REDACTED]/2016

Consumidora: [REDACTED]

Proveedor: [REDACTED]

#### **VI. Determinación del importe de las obligaciones a cargo del proveedor.**

Derivado del análisis de antecedentes y de las pruebas aportadas, es evidente el incumplimiento a cargo de la proveedora, ya que no cumplió con la entrega de las 30 toneladas de arena sílica en los términos y condiciones pactados, sin contar con una causa justificada para ello. En consecuencia se procede a cuantificar el grado de cumplimiento llevado a cabo por la parte proveedora.

Es el caso que del análisis de autos del expediente en el cual se actúa no se desprende constancia alguna con la que acredite la proveedora que cumplió con la obligación a su cargo, de entregar las 30 toneladas de arena sílica en los términos y condiciones pactados, ni tampoco existe constancia en autos, con la cual la proveedora acredite que devolvió a la consumidora la cantidad de \$23,100.00 (veintitrés mil cien pesos 00/100 M.N.), que le pagó por concepto de la operación celebrada, en tal virtud el grado de cumplimiento es nulo, por lo que el monto del grado de cumplimiento equivale a \$0.00 (cero pesos 00/100 M.N.).

#### **II. Cuantificación líquida de la bonificación al consumidor.**

Derivado del incumplimiento en que incurrió el proveedor y señalado en párrafos que anteceden, la consumidora tiene derecho a la devolución del dinero pagado, así como a una bonificación, tal y como lo establecen los artículos 92 BIS y 92 TER de la Ley Federal de Protección al Consumidor:

**"ARTÍCULO 92 BIS.-** Los consumidores tendrán derecho a la bonificación o compensación cuando la prestación de un servicio sea deficiente, no se preste o proporcione por causas imputables al proveedor, o por los demás casos previstos por la ley."

**"ARTÍCULO 92 TER.-** La bonificación a que se refieren los artículos 92 y 92 Bis no podrá ser menor al veinte por ciento del precio pagado. El pago de dicha bonificación se efectuará sin perjuicio de la indemnización que en su caso corresponda por daños y perjuicios.

Para la determinación del pago de daños y perjuicios la autoridad judicial considerará el pago de la bonificación que en su caso hubiese hecho el proveedor..."

De lo antes transcrito, queda de manifiesto el derecho de todos los consumidores a recibir una compensación o bonificación cuando la prestación del servicio fue deficiente, o no se preste por causas imputables al proveedor, situación en la que incurrió la parte proveedora, toda vez que se incumplió con los términos y condiciones del contrato celebrado.

Por lo que, al ser las disposiciones de la Ley Federal de Protección al Consumidor de orden público e interés social y de observancia en toda la República, irrenunciables y que contra su observancia no podrá alegarse costumbres, usos, prácticas o estipulaciones en contrario, tal y como lo señala el artículo 1 de la Ley en comento; el consumidor tiene derecho al pago de una bonificación, derivado del incumplimiento en que incurrió el proveedor.

Procuraduría Federal del Consumidor  
Subprocuraduría de Servicios  
Dirección General de Procedimientos  
Dirección de Dictámenes

Expediente: PFC.TLA.B.3/00-2015

Dictamen: D. /2016

Consumidora:

Proveedor:

Por lo tanto, conforme a lo previsto en el artículo 114 bis fracción IV, inciso a), de la Ley Federal de Protección al Consumidor, que establece:

*"ARTÍCULO 114 BIS.- El dictamen a que se refiere el artículo anterior se efectuará en base a las siguientes consideraciones:*

- I. Se calculará el monto de la obligación contractual, atendiendo a las cantidades originalmente pactadas por las partes.*
  - II. Se analizará el grado de cumplimiento efectuado por el proveedor con relación a la obligación objetos del procedimiento.*
  - III. Con los datos antes señalados, se estimará la obligación incumplida y , en su caso, la bonificación a que se refiere el artículo 92 TER, y*
  - IV. La bonificación señalada en la fracción anterior, se calculará conforme al siguiente criterio:*
    - a) En los casos en que el consumidor hubiere entregado la totalidad del monto de la operación al proveedor, la bonificación será del 30% del monto de la obligación contractual que se determine en el dictamen;*
- (...)"*

Por consiguiente la consumidora tiene derecho al pago de una bonificación, en virtud que demostró haber pagado a la proveedora, la cantidad total de **\$23,100.00 (veintitrés mil cien pesos 00/100 M.N.)**, por concepto de la compra venta de 30 toneladas de arena silica y su entrega de la misma en los términos y condiciones pactados, suma que quedó determinada como monto original de la operación.

Por tanto corresponde otorgar a favor de la consumidora una bonificación del 30% del monto de la obligación incumplida que se determinó en el presente dictamen, tal como lo prescribe la fracción IV, inciso a), del artículo 114 bis de la Ley Federal de Protección al Consumidor, de acuerdo a la fórmula siguiente:

<b>Monto de la obligación incumplida por parte del proveedor</b>	<b>Por</b>	<b>Porcentaje de la bonificación</b>	<b>Cuantificación líquida de la bonificación</b>
<b>\$23,100.00 (veintitrés mil cien pesos 00/100 M.N.)</b>	X	<b>30%</b>	<b>\$6,930.00 (seis mil novecientos treinta pesos 00/100 M.N.)</b>

Procuraduría Federal del Consumidor  
Subprocuraduría de Servicios  
Dirección General de Procedimientos  
Dirección de Dictámenes

Expediente: PFC.TLA.B.3/00-2015

Dictamen: D. /2016

Consumidora: [REDACTED]

Proveedor: [REDACTED]

En conclusión, el MONTO TOTAL a cargo de la proveedora [REDACTED], y a favor de la consumidora [REDACTED] se establece en la siguiente tabla:

Monto de la obligación incumplida	Mas	Cuantificación líquida de la bonificación:	Igual	Monto total a cargo del proveedor
\$23,100.00 (veintitrés mil cien pesos 00/100 M.N.)	+	\$6,930.00 (seis mil novecientos treinta pesos 00/100 M.N.)	=	\$30,030.00 (treinta mil treinta pesos 00/100 M.N.)

Por lo anteriormente relacionado, fundado y motivado, con fundamento en el artículo 114 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, este dictamen tiene carácter de título ejecutivo no negociable a favor de la consumidora [REDACTED], quien podrá exigir su cumplimiento en contra de la proveedora [REDACTED] por la cantidad cierta, exigible y líquida de **\$30,030.00 (treinta mil treinta pesos 00/100 M.N.)**, conforme a lo precisado en el presente dictamen.

En términos del artículo 114 ter, penúltimo párrafo de la Ley Federal de Protección al Consumidor, la determinación del importe consignado en este dictamen para efectos de ejecución se actualizará por el transcurso del tiempo desde el momento en que se emitió hasta el momento en que se pague, tomando en consideración los cambios de precios en el país, de conformidad con el factor de actualización que arroje el Índice Nacional de Precios al Consumidor que mensualmente dé a conocer el Banco de México.

Asimismo, con fundamento en el último párrafo del precepto en cita, la acción ejecutiva derivada del presente dictamen prescribirá a un año de su emisión; por tanto, se hace del conocimiento de la consumidora que podrá ejercitar dicha acción ejecutiva ante las autoridades jurisdiccionales competentes dentro del año siguiente a partir de la fecha de emisión de este dictamen, que es la correspondiente a la de su emisión.

El presente dictamen es emitido por la Licenciada Xóchitl Palma y Meza Morales, Directora de Dictámenes, de la Dirección General de Procedimientos, de la Subprocuraduría de Servicios de la Procuraduría Federal del Consumidor, con fundamento en los artículos 24, fracción XVI, 114, 114 bis y 114 ter de la Ley Federal de Protección al Consumidor; artículo 68 del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor; artículos 1, 2, 3, 4, fracción XII y último párrafo, y 17, fracciones X, XI, XVI y XXIII, del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 16 de julio de 2004 y últimas reformas publicadas en dicho

Procuraduría Federal del Consumidor  
Subprocuraduría de Servicios  
Dirección General de Procedimientos  
Dirección de Dictámenes

Expediente: PFC.TLA.B.3/00[REDACTED]-2015

Dictamen: D. [REDACTED]/2016

Consumidora: [REDACTED]

Proveedor: [REDACTED]

Órgano de Difusión el 14 de diciembre de 2009; artículos 1, 2, 3, fracción I, 7, fracciones IX y XIX y 15 del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 10 de julio de 2006 y Fe de errata al Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor publicado en el Diario Oficial de la Federación el 10 de julio de 2006, publicada en ese Órgano de Difusión el 12 de julio de 2006, del artículo Único del Acuerdo por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 21 de julio de 2010; Nota aclaratoria del Acuerdo por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado el 21 de julio de 2010, publicada en ese mismo órgano el 22 de diciembre de 2010 y párrafo cuarto del artículo Sexto del Acuerdo por el cual se delegan facultades a favor de los servidores públicos de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 13 de diciembre de 2010.

México, Distrito Federal a 16 de marzo de 2016.

Atentamente  
La Directora de Dictámenes

Licenciada [REDACTED]  
[REDACTED]

# Acta de audiencia con comparecencia del Proveedor



PROCURADURIA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

Procuraduría Federal del Consumidor

Delegación HIDALGO

Expediente: PFC.HGO.B.3/0000-2016

Asunto:

VS

En la Ciudad de Pachuca, HIDALGO, siendo las 12:30 horas del día VIERNES, 11 del mes de MARZO del año 2016, día y hora señalados para que tenga verificativo la Audiencia de Conciliación prevista por los artículos 114 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, ante el C. LIC. [REDACTED], Jefe de Departamento de Servicios, asistido en este acto por el C. Conciliador LIC. [REDACTED] con fundamento en los artículos 24 fracciones I, II, III, XVI, XIX, XXII, 27 fracciones III, VIII y X de la citada Ley, 1, 2 fracción I, 3, 4 fracción XXVI, y último párrafo, 18, 19 fracciones II, III, IV, V, VI, VII, X, XII, XVI, 20 fracción I, 21 del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 16 de julio de 2004, reformado y adicionado mediante decreto publicado en dicho órgano de difusión el 14 de diciembre de 2009, y artículos 1, 2 fracciones VII, VIII, 3 fracciones VIII, IX, 14 fracción XII del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor y su fe de errata, publicados en el Diario Oficial de la Federación los días 10 y 12 de julio de 2006, respectivamente, últimas reformas publicadas en el mismo medio el 21 de julio de 2010, en relación con el artículo único fracción XII, inciso que corresponde a la Delegación HIDALGO del Acuerdo que establece la circunscripción territorial de las delegaciones y subdelegaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 22 de julio de 2010, quien hace constar que: Fin de sección.

El C. Conciliador con fundamento en el Artículo 111, párrafo segundo de la Ley Federal de Protección al Consumidor, hace constar que en comunicación vía telefónica se tiene contacto con el C. [REDACTED] conciliador adscrito a la Unidad Administrativa Nuevo León de esta procuraduría y quien hace constar que:

Comparece la parte proveedora [REDACTED] SA DE CV por conducto de [REDACTED] en su carácter de Representante Legal, quien se identifica con Cédula profesional número 7813397 expedida a su favor por Secretaría de Educación Pública y quien acredita su personalidad en términos de poder notarial ESCRITURA PUBLICA NUMERO [REDACTED] DE FECHA 07 JUNIO DEL 2015--PASADA ANTE LA FE DEL NOTARIO PUBLICO NUMERO 110 LIC. JESUS HECTOR VILLARREAL ELIZONDO DE ESTA CIUDAD MONTERREY NUEVO LEON, documentos que se tuvieron a la vista, devolviéndose en este acto al interesado por así solicitarlo, glosándose copia de los mismos a los autos para los efectos legales conducentes.

Comparece la parte consumidora [REDACTED] por su propio derecho, por hechas sus manifestaciones para los efectos legales a que haya lugar y quien se encuentra debidamente identificado y acreditado en autos. (Fin de sección)

Abierta que fue la audiencia y encontrándose acreditada la personalidad de las partes y el vínculo contractual que las une el C. conciliador actuante expone en resumen la reclamación del consumidor y el informe del proveedor y habiendo señalado los elementos comunes y los puntos de controversia los exhorta para llegar a un arreglo al tiempo de presentar opciones de solución, por lo que se procede a conceder el uso de la voz a las partes para que manifiesten lo que a su derecho convenga.

Sus datos personales quedan protegidos conforme a los lineamientos para la protección de datos personales emitidos por el Instituto Federal de Acceso a la Información Pública.

*Over...*



PROCURADURIA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

Procuraduría Federal del Consumidor

Delegación HIDALGO

Expediente: PFC.HGO.B.3/0000-2016

Asunto:

VS

OTOFINANCIAMIENTO DE AUTOMOVIL  
MONTERREY, SA DE CV

Concedido el uso de la palabra a la parte proveedora [REDACTED] manifiesta que: RATIFICO INFORME Y EXTRACTO Y SOLICITO SE DIFIERA POR PLATICAS CONCILIATORIAS (Fin de sección)  
Concedido el uso de la palabra a la parte consumidora OBED ESPINOSA SALCEDO manifiesta que: SOLICITO LA DEVOLUCIÓN INTEGRAL DE MI DINERO DADO QUE YO NO INCURRÍ EN NINGÚN INCUMPLIMIENTO Y DE IGUAL FORMA CUENTO CON UNA CARTA SIGNADA POR EL GERENTE GENERAL DE PACHUCA MARTIN BUTRÓN DONDE DICE A LA LETRA QUE NO SE TENDRÁ PENALIZACIÓN ALGUNA. (Fin de sección)

**ACUERDO:** Téngase por presentada a la parte consumidora [REDACTED] por su propio derecho, por hechas sus manifestaciones para los efectos legales a que haya lugar y quien se encuentra debidamente identificado y acreditado en autos. (Fin de sección)

Téngase por presentada a la parte proveedora [REDACTED] por conducto de [REDACTED], en su carácter de Representante Legal, por reconocida y acreditada la personalidad con la que se ostenta, por hechas sus manifestaciones para los efectos legales a que haya lugar. por recibido y agregado en autos el informe y extracto, que le fueron requeridos a la parte proveedora [REDACTED] del cual se le corre traslado en copia del mismo a la parte consumidora, para los efectos legales conducentes, visto lo anterior, y a efecto de que las partes tengan la oportunidad de analizar sus posturas y proponer alternativas de solución a su conflicto, se suspende la audiencia y para que tenga verificativo su continuación con fundamento en el artículo 114, de la Ley Federal de Protección al Consumidor, se señalan las 11 horas, con 30 minutos, del día 17 del mes de MARZO del año 2016, apercibida(s) la(s) parte(s) proveedora(s) que para el caso de no comparecer el día y hora señalados, se le impondrá una medida de apremio consistente en una multa que puede oscilar desde \$ 236.54 (doscientos treinta y seis Pesos con 54/100 M.N.) hasta \$23654.95 (veintitres mil seiscientos cincuenta y cuatro Pesos con 95/100 M.N.), en términos de los artículos 25, fracción I y II, 129 bis de la Ley Federal de Protección al Consumidor, 7, 8, 11 fracciones II, III y 12, fracciones I y IV, del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 03 de agosto de 2006, en relación con el artículo segundo, del Acuerdo por el que se actualizan los montos de las operaciones y multas previstas en la Ley Federal de Protección al Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 30 de diciembre de 2015. Asimismo, se apercibe a la parte consumidora que para el caso de no comparecer el día y hora señalados, se dejarán a salvo sus derechos para que los haga valer en la vía y forma que convenga a sus intereses de conformidad con el 116, de la ley Federal de Protección al Consumidor, turnando el expediente al archivo como asunto concluido, quedando ambas partes notificadas del acuerdo y fecha que antecede, cerrando la presente a las 13 : 02 horas, del día en que se actúa.

Razón: Leída que fue la presente por el(los) compareciente(s) quien(es) la ratifica(n) firmando al margen para su debida constancia y legal notificación.

Así lo acordó y firma LIC. [REDACTED] Jefe de Departamento de Servicios de conformidad con lo dispuesto por los artículos 19 Y 20 FRACCION I, del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 16 de julio

Sus datos personales quedan protegidos conforme a los lineamientos para la protección de datos personales emitidos por el Instituto Federal de Acceso a la Información Pública.



PROCURADURIA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

Procuraduría Federal del Consumidor

Delegación HIDALGO

Expediente: PFC.HGO.B.3/0000-2016

Asunto:

VS

de 2004, reformado y adicionado mediante decreto publicado en dicho órgano de difusión el 14 de diciembre de 2009; 14 FRACCION XII. Estado de Hidalgo INCISO a) Delegación Hidalgo, con Sede en la Ciudad de Pachuca de Soto del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 10 de julio de 2006 y la "Fe de errata al Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado el 10 de julio de 2006", publicada en dicho órgano de difusión el 12 de julio de 2006, últimas reformas publicadas en el mismo medio el 21 de julio de 2010, Artículo Único, fracción XII, inciso que corresponde a la Delegación HIDALGO del "Acuerdo que establece la circunscripción territorial de las delegaciones y subdelegaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor", publicado en el Diario Oficial de la Federación el 22 de julio de 2010, y asistido por LIC. [REDACTED] Conciliador Personal, con quien actúa.

13

# Acta de audiencia sin comparecencia del Proveedor



PROCURADURIA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

Procuraduría Federal del Consumidor

Delegación HIDALGO

Expediente: PFC.HGO.B.3/0000-2016

Asunto:

VS

[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]

En la Ciudad de Pachuca, HIDALGO, siendo las 11:00 horas del día VIERNES, 12 del mes de FEBRERO del año 2016, día y hora señalados para que tenga verificativo la Audiencia de Conciliación prevista por los artículos 103, 111 y 112 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, así como la rendición del informe de Ley que le fue requerido a la(s) parte proveedora(s) de conformidad con el artículo 103 del mismo ordenamiento legal citado ante el C. LIC. [REDACTED], Jefe de Departamento de Servicios, asistido en este acto por el C. Conciliador LIC. [REDACTED], con fundamento en los artículos 24 fracciones I, II, III, XVI, XIX, XXII, 27 fracciones III, VIII y X de la citada Ley, 1, 2 fracción I, 3, 4 fracción XXVI, y último párrafo, 18, 19 fracciones II, III, IV, V, VI, VII, X, XII, XVI, 20 fracción I, 21 del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 16 de julio de 2004, reformado y adicionado mediante decreto publicado en dicho órgano de difusión el 14 de diciembre de 2009, y artículos 1, 2 fracciones VII, VIII, 3 fracciones VIII, IX, 14 fracción XII del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor y su fe de errata, publicados en el Diario Oficial de la Federación los días 10 y 12 de julio de 2006, respectivamente, últimas reformas publicadas en el mismo medio el 21 de julio de 2010, en relación con el artículo único fracción XII, inciso que corresponde a la Delegación HIDALGO del Acuerdo que establece la circunscripción territorial de las delegaciones y subdelegaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 22 de julio de 2010, quien hace constar que: Fin de sección.

No comparece la parte proveedora [REDACTED] ni persona alguna que legalmente la represente, no obstante, de encontrarse legalmente notificada de la presente diligencia, como consta en autos. (Fin de sección)

Comparece la parte consumidora [REDACTED] por su propio derecho, por hechas sus manifestaciones para los efectos legales a que haya lugar y quien se encuentra debidamente identificado y acreditado en autos. (Fin de sección)

Abierta que fue la audiencia y encontrándose reconocida la personalidad del compareciente se concede el uso de la voz para que manifieste lo que a su derecho convenga.

Concedido el uso de la palabra a la parte consumidora [REDACTED] manifiesta que: SOLICITO LA DEVOLUCIÓN DE MI DINERO INTEGRAL A LA BREVEDAD. (Fin de sección)

**ACUERDO:** Téngase por presentada a la parte consumidora [REDACTED] por su propio derecho, por hechas sus manifestaciones para los efectos legales a que haya lugar y quien se encuentra debidamente identificado y acreditado en autos. (Fin de sección) Téngase por no presentada la parte proveedora [REDACTED] ni persona alguna que legalmente la represente, no obstante, de encontrarse legalmente notificada de la presente diligencia como consta en autos.

En consecuencia a lo anterior, se hace efectivo el apercibimiento de fecha 08 del mes de ENERO del año 2016, a la parte proveedora [REDACTED]

[REDACTED] puesto que la autoridad con fundamento en el artículo 112, párrafo primero de la Ley Federal de Protección al Consumidor, citó y notificó a la audiencia de fecha 12 del mes de FEBRERO del año 2016, a las partes [REDACTED] ES

[REDACTED] por tal razón al no asistir la proveedora [REDACTED] a la presente audiencia se le impone una multa por la cantidad de \$10000.00 (diez mil Pesos con 00/100 M.N.), con fundamento en los artículos 25

Sus datos personales quedan protegidos conforme a los lineamientos para la protección de datos personales emitidos por el Instituto Federal de Acceso a la Información Pública.



PROCURADURIA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

Procuraduría Federal del Consumidor

Delegación HIDALGO

Expediente: PFC.HGO.B.3/000015-2016

Asunto:

VS

fracción II, 112 y 129 bis de la Ley de la Materia 1, 7, 10, 11 fracción III, 12 fracción I y 13 párrafo primero del Reglamento de la ley Federal de Protección al Consumidor publicado en el Diario Oficial de la Federación, el 03 de agosto de 2006, en relación con el artículo segundo del Acuerdo por el que se actualizan los montos de las operaciones y multas previstas en la Ley Federal de Protección al Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación 30 de diciembre de 2015. La multa se cuantifica en esta cantidad, ya que el proveedor se encontró debida y oportunamente notificado de la fecha de la presente audiencia, desde entonces, quedó obligado a tomar todas las providencias y medidas necesarias para comparecer, incluso por conducto de representantes en términos de lo establecido por el artículo 109, de la Ley Federal de Protección al Consumidor. No obstante, en los autos no existen argumentos o pruebas de los que se desprendan que el proveedor, ante una causa fortuita o de fuerza mayor, se vio impedido para acudir a esta audiencia, en consecuencia, el desacato es intencionado. Se considera en la cuantificación de la multa, que se trata de una persona que tiene el giro de Compañía de autofinanciamiento, y realiza operaciones por la cantidad de \$189600.00, sin que la proveedora objetara lo anterior a pesar de haber tenido oportunidad de hacerlo al momento de rendir su informe, conforme lo establecido en los artículos 103, 111 y 112, de la Ley Federal de Protección al Consumidor y 329, del Código Federal de Procedimientos Civiles, de aplicación supletoria a la Ley Federal de Protección al Consumidor, por disposición del último párrafo del artículo 114; además, no acredito que se encuentra en estado de insolvencia, quiebra, liquidación o suspensión de pagos, tal y como se desprende de la queja del consumidor y de los presentes autos, denotando que su condición económica le permite seguir operando y obteniendo percepciones. Es importante considerar, que esta autoridad en el ejercicio de sus atribuciones citó a la parte proveedora con el objetivo de celebrar la audiencia de conciliación, en la cual procuraría avenir los intereses de las partes, presentando una o varias opciones de solución al conflicto, conforme lo establecen los artículos 111, párrafo primero y 113, párrafo primero, de la Ley Federal de Protección al Consumidor. Ahora, como se señaló con anterioridad, el proveedor intencionadamente omitió comparecer, sin que existiera impedimento alguno para hacerlo, provocando con su omisión, que esta autoridad no pueda ejercer las funciones antes mencionadas, mismas que podrían llevar a concluir el conflicto en una amigable composición evitando su trascendencia a otras instancias e incluso, provoca que el procedimiento conciliatorio se prolongue a nuevas audiencias, por lo que la conducta del proveedor resulta grave. Fundan lo anterior, los preceptos legales invocados en el cuerpo de la presente actuación, además, los artículos 25, fracción II y 129 bis de la Ley Federal de Protección al Consumidor; 1, 11, fracción III, 12 fracción I y 13 párrafo primero, del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación, el 03 de agosto de 2006, en relación con el artículo segundo del Acuerdo por el que se actualizan los montos de las operaciones y multas previstas en la Ley Federal de Protección al Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 30 de diciembre de 2015. En su oportunidad, gírese oficio a la autoridad exactora que corresponda para que proceda a su ejecución y cobro. El pago de la multa impuesta como medida de apremio en el presente acuerdo podrá efectuarse en un plazo no mayor de quince días hábiles contados a partir de la fecha de notificación del presente acuerdo, a través del esquema de pago electrónico, mediante transferencia electrónica o ventanilla bancaria, presentando la hoja de ayuda correspondiente, misma que podrá obtener en la página web institucional: [www.profeco.gob.mx](http://www.profeco.gob.mx), debiéndose exhibir original y posteriormente deberá presentar el acuse de pago ante esta autoridad, a efecto de evitar que el mismo sea exigido por la unidad exactora correspondiente. Por lo anterior, se le hace efectivo el apercibimiento de fecha 08 de ENERO del 2016, a la parte proveedora [REDACTED], toda vez que con su omisión contravino lo establecido en los artículos 103 y 112, párrafo primero, de la Ley Federal de Protección al Consumidor, por tal razón, se le impone una medida de apremio, consistente en una

Sus datos personales quedan protegidos conforme a los lineamientos para la protección de datos personales emitidos por el Instituto Federal de Acceso a la Información Pública.



PROCURADURIA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

Procuraduría Federal del Consumidor

Delegación HIDALGO

Expediente: PFC.HGO.B.3/0000-2016

Asunto:

VS

multa por la cantidad de \$10000.00 (diez mil Pesos con 00/100 M.N.). La multa se cuantifica en esta cantidad, ya que el proveedor se encontró debida y oportunamente notificado del requerimiento para rendir el informe previsto por los artículos contravenidos, desde entonces, quedó obligado a tomar todas las providencias y medidas necesarias para cumplirlo. No obstante, en los autos no existen argumentos o pruebas de los que se desprendan que el proveedor, ante una causa fortuita o de fuerza mayor, se vio impedido para cumplir, en consecuencia, el desacato es intencionado. Se considera en la cuantificación de la multa, que se trata de una persona que tiene el giro de Compañía de autofinanciamiento, y realiza operaciones por la cantidad de \$189600.00, sin que la proveedora objetara lo anterior a pesar de haber tenido oportunidad de hacerlo, conforme lo establecido en los artículos 103, 111 y 112, de la Ley Federal de Protección al Consumidor y 329, del Código Federal de Procedimientos Civiles, de aplicación supletoria a la Ley Federal de Protección al Consumidor, por disposición del último párrafo del artículo 114; además, no acredito que se encuentra en estado de insolvencia, quiebra, liquidación o suspensión de pagos, tal y como se desprende de la queja del consumidor y de los presentes autos, denotando que su condición económica le permite seguir operando y obteniendo percepciones. Es importante considerar, que esta autoridad en el ejercicio de sus atribuciones le requirió la rendición del informe de ley a la parte proveedora, con el objetivo de ejercer su función conciliatoria establecida en el artículo 113, párrafo primero, de la Ley Federal de Protección al Consumidor y, en función del resumen de la reclamación y del informe que debió presentar, detectar los elementos comunes y los puntos en controversia, a fin de presentar una o varias opciones de solución, conforme lo establecen los artículos 113, párrafo primero y 114 párrafo primero, de la Ley Federal de Protección al Consumidor. Ahora, como se señaló con anterioridad, el proveedor omitió intencionalmente cumplir con el requerimiento formulado, sin que existiera impedimento alguno para hacerlo, provocando con su omisión, que esta autoridad no pueda ejercer las funciones antes mencionadas, mismas que podrían llevar a concluir el conflicto en una amigable composición evitando su trascendencia a otras instancias, por lo que la conducta del proveedor resulta grave. Fundan lo anterior, los preceptos legales invocados en el cuerpo de la presente actuación, además, los artículos 25, fracción II y 129 bis de la Ley Federal de Protección al Consumidor; 1, 7, 10, 11, fracción II, 12 fracción I y 13 párrafo primero, del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación, el 03 de agosto de 2006, en relación con el artículo segundo del Acuerdo por el que se actualizan los montos de las operaciones y multas previstas en la Ley Federal de Protección al Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 30 de diciembre de 2015. En su oportunidad, gírese oficio a la autoridad exactora que corresponda para que proceda a su ejecución y cobro. El pago de la multa impuesta como medida de apremio en el presente acuerdo podrá efectuarse en un plazo no mayor de quince días hábiles contados a partir de la fecha de notificación del presente acuerdo, a través del esquema de pago e5cinco, mediante transferencia electrónica o ventanilla bancaria, presentando la hoja de ayuda correspondiente, misma que podrá obtener en la página web institucional: [www.profeco.gob.mx](http://www.profeco.gob.mx), debiéndose exhibir original y posteriormente deberá presentar el acuse de pago ante esta autoridad, a efecto de evitar que el mismo sea exigido por la unidad exactora correspondiente.

Visto que la parte proveedora [REDACTED] omitió exhibir y acompañar el extracto del informe que le fue requerido, contraviniendo con su omisión lo establecido en el artículos 103 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, se le hace efectivo el apercibimiento de fecha 08 de ENERO del 2016, por tal razón, se le impone una medida de apremio, consistente en una multa por la cantidad de \$10000.00 (diez mil Pesos con 00/100 M.N.). La multa se cuantifica en esta cantidad, ya que el proveedor se encontró debida y oportunamente notificado del requerimiento para acompañar a su informe un extracto del mismo, desde entonces, quedó obligado a tomar todas las providencias y medidas necesarias para cumplirlo. No obstante, en

Sus datos personales quedan protegidos conforme a los lineamientos para la protección de datos personales emitidos por el Instituto Federal de Acceso a la Información Pública.



PROCURADURIA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

Procuraduría Federal del Consumidor

Delegación HIDALGO

Expediente: PFC.HGO.B.3/0000-2016

Asunto:

VS

los autos no existen argumentos o pruebas de los que se desprendan que el proveedor, ante una causa fortuita o de fuerza mayor, se vio impedido para cumplir, en consecuencia, el desacato es intencionado. Se considera en la cuantificación de la multa, que se trata de una persona que tiene el giro de Compañía de autofinanciamiento, y realiza operaciones por la cantidad de \$189600.00, sin que la proveedora objetara lo anterior a pesar de haber tenido oportunidad de hacerlo, conforme lo establecido en los artículos 103, 111 y 112, de la Ley Federal de Protección al Consumidor y 329, del Código Federal de Procedimientos Civiles, de aplicación supletoria a la Ley Federal de Protección al Consumidor, por disposición del último párrafo del artículo 114; además, no acreditó que se encuentra en estado de insolvencia, quiebra, liquidación o suspensión de pagos, tal y como se desprende de la queja del consumidor y de los presentes autos, denotando que su condición económica le permite seguir operando y obteniendo percepciones. Es importante considerar, que esta autoridad en el ejercicio de sus atribuciones le requirió que acompañara a su informe un extracto del mismo a la parte proveedora, con el objetivo de ejercer su función conciliatoria establecida en el artículo 113, párrafo primero, de la Ley Federal de Protección al Consumidor y, en función del resumen de la reclamación y del informe acompañado de su extracto que debió presentar, detectar los elementos comunes y los puntos en controversia, a fin de presentar una o varias opciones de solución, conforme lo establecen los artículos 113, párrafo primero y 114 párrafo primero, de la Ley Federal de Protección al Consumidor. Ahora, como se señaló con anterioridad, el proveedor omitió intencionalmente cumplir con el requerimiento formulado, sin que existiera impedimento alguno para hacerlo, provocando con su omisión, que esta autoridad no pueda ejercer las funciones antes mencionadas, mismas que podrían llevar a concluir el conflicto en una amigable composición evitando su trascendencia a otras instancias, por lo que la conducta del proveedor resulta grave. Fundan lo anterior, los preceptos legales invocados en el cuerpo de la presente actuación, además, los artículos 25, fracción II y 129 bis de la Ley Federal de Protección al Consumidor; 1, 7, 10, 11, fracción II, 12 fracción I y 13 párrafo primero, del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación, el 03 de agosto de 2006, en relación con el artículo segundo del Acuerdo por el que se actualizan los montos de las operaciones y multas previstas en la Ley Federal de Protección al Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 30 de diciembre de 2015. En su oportunidad, gírese oficio a la autoridad exactora que corresponda para que proceda a su ejecución y cobro. El pago de la multa impuesta como medida de apremio en el presente acuerdo podrá efectuarse en un plazo no mayor de quince días hábiles contados a partir de la fecha de notificación del presente acuerdo, a través del esquema de pago e5cinco, mediante transferencia electrónica o ventanilla bancaria, presentando la hoja de ayuda correspondiente, misma que podrá obtener en la página web institucional: [www.profeco.gob.mx](http://www.profeco.gob.mx), debiéndose exhibir original y posteriormente deberá presentar el acuse de pago ante esta autoridad, a efecto de evitar que el mismo sea exigido por la unidad exactora correspondiente; visto lo anterior, y a efecto de que las partes tengan la oportunidad de analizar sus posturas y proponer alternativas de solución a su conflicto, se suspende la audiencia y para que tenga verificativo su continuación con fundamento en el artículo 114, de la Ley Federal de Protección al Consumidor, **se señalan las 12 horas, con 30 minutos, del día 11 del mes de MARZO del año 2016,** apercibida(s) la(s) parte(s) proveedora(s) que para el caso de no comparecer el día y hora señalados, se le impondrá una medida de apremio consistente en una multa que puede oscilar desde \$ 236.54 (doscientos treinta y seis Pesos con 54/100 M.N.) hasta \$23654.95 (veintitres mil seiscientos cincuenta y cuatro Pesos con 95/100 M.N.), en términos de los artículos 25, fracción I y II, 129 bis de la Ley Federal de Protección al Consumidor, 7, 8, 11 fracciones II, III y, 12, fracciones I y IV, del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 03 de agosto de 2006, en relación con el artículo segundo, del Acuerdo por el que se actualizan los montos de las operaciones y multas previstas en la Ley Federal de Protección al

Sus datos personales quedan protegidos conforme a los lineamientos para la protección de datos personales emitidos por el Instituto Federal de Acceso a la Información Pública.

Hoja 4 de 5



PROCURADURIA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

Procuraduría Federal del Consumidor

Delegación HIDALGO

Expediente: PFC.HGO.B.3/0000-2016

Asunto:

VS

Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 30 de diciembre de 2015. Asimismo, se apercibe a la parte consumidora que para el caso de no comparecer el día y hora señalados, se dejarán a salvo sus derechos para que los haga valer en la vía y forma que convenga a sus intereses de conformidad con el 116, de la ley Federal de Protección al Consumidor, turnando el expediente al archivo como asunto concluido, quedando ambas partes notificadas del acuerdo y fecha que antecede, cerrando la presente a las 11 : 20 horas, del día en que se actúa.

Razón: Leída que fue la presente por el(los) compareciente(s) quien(es) la ratifica(n) firmando al margen para su debida constancia y legal notificación.

----- NOTIFÍQUESE PERSONALMENTE -----

Notifíquese personalmente a

en el domicilio ubicado:

(OTRA SEÑAS: ) COLONIA:

PAÍS: MX

Así lo acordó y firma LIC. Jefe de Departamento de Servicios de conformidad con lo dispuesto por los artículos 19 Y 20 FRACCION I, del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 16 de julio de 2004, reformado y adicionado mediante decreto publicado en dicho órgano de difusión el 14 de diciembre de 2009; 14 FRACCION XII. Estado de Hidalgo INCISO a) Delegacion Hidalgo, con Sede en la Ciudad de Pachuca de Soto del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 10 de julio de 2006 y la "Fe de errata al Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado el 10 de julio de 2006", publicada en dicho órgano de difusión el 12 de julio de 2006, últimas reformas publicadas en el mismo medio el 21 de julio de 2010, Artículo Único, fracción XII, inciso que corresponde a la Delegación HIDALGO del "Acuerdo que establece la circunscripción territorial de las delegaciones y subdelegaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor", publicado en el Diario Oficial de la Federación el 22 de julio de 2010, y asistido por LIC. Conciliador Personal, con quien actúa.

## Oficio de prevención

**PROFECO**  
PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR



Procuraduría Federal del Consumidor  
Subprocuraduría de Servicios  
Dirección General de Procedimientos  
Dirección de Dictámenes

Expediente: PFC.CDF.B.3/00[REDACTED]-2015

Oficio: PFC/SPS/DGP/DD[REDACTED]2016

Asunto: Prevención

México, D. F., a 18 de abril de 2016

Licenciada [REDACTED]  
Jefa de Departamento de Servicios en la  
Delegación Centro de la  
Procuraduría Federal del Consumidor  
**Presente**

En respuesta a su oficio DGD/CDF/DS/396/2016, de fecha 22 de marzo de 2016, recibido en la Dirección General de Procedimientos el 29 de marzo de 2016, por medio del cual remitió copia del expediente PFC.CDF.B.3/00[REDACTED]-2015, relativo a la queja presentada por la consumidora [REDACTED] contra la proveedora [REDACTED], solicitando que se emita el dictamen a que hace referencia el artículo 114 de la Ley Federal de Protección al Consumidor. Al respecto, se establece lo siguiente:

Es el caso que del análisis del expediente se observa, que existen varias situaciones sin aclarar para esta autoridad las cuales son las siguientes:

1) No resulta claro la cantidad pagada por la consumidora a la proveedora, toda vez que obran en autos 3 (tres) recibos de pago con tarjeta de crédito todos de fecha 05 de mayo de 2015, los cuales no son legibles, según por las cantidades de \$30,109.20, \$30,904.60 o \$30,304.60 no es clara ésta y \$31,550.00, respectivamente, que sumadas en este orden arrojan un total de **\$92,593.80** o **\$91,993.80**;

2) Asimismo y derivado del contrato **20914011180** celebrado entre las partes se observa que el costo de honorarios iniciales por la prestación del servicio de gestoría es por la cantidad de **\$12,577.80** (doce mil quinientos setenta y siete 80/100 M.N.). Sin embargo, en el formato de queja la parte consumidora manifiesta que pagó la cantidad de **\$92,683.80**, para la gestión de la obtención de un crédito por la cantidad de \$400,000.00, asimismo solicita el reembolso total de la cantidad pagada, misma que también se asienta como monto de lo reclamado. Así como también se reitera en el acuerdo emitido en la audiencia de fecha 16 de marzo de 2016 de solicitud del dictamen, en los siguientes términos:

*"(...) pues no obstante de que la consumidora mediante el documento base de acción acredita haber pagado la cantidad de \$92,683.80, a la proveedora PRADIAN ANALISIS Y CONSULTORIA, SC, por el concepto establecido en los contratos materia de reclamación(...)"(sic)*

**Enfasis añadido**

3) Por otra parte de las documentales exhibidas por la proveedora que obran en autos consistentes en las cartas de cancelación, escritos de desistimiento y los desistimientos dirigidos a esta Procuraduría Federal del Consumidor todos de fechas 05 de mayo de 2015, 08 de mayo de 2015 y 25 de mayo de 2015 relacionados con los contratos números 20914011169, 20914011170 y 20914011180 celebrados en fecha 05 de mayo de 2015, respectivamente, en los cuales se estipula básicamente que las partes están de acuerdo



con la cancelación del contrato y la consumidora acepta que las cantidades entregadas a favor de la proveedora quedaran a su favor, así como que se desiste lisa y llanamente en contra de la proveedora [REDACTED]

4) Asimismo en audiencia celebrada en fecha 16 de marzo de 2016 en donde se solicita la emisión del dictamen esa Delegación acordó lo siguiente:

*"Con fundamento en los artículos 114, 114 bis y 114 ter de la Ley Federal de Protección al Consumidor, se hace del conocimiento de las partes proveedoras que el conciliador en cualquier etapa del procedimiento conciliatorio podrá requerir la emisión de un dictamen, asimismo atento a lo dispuesto en el artículo 66 del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor podrá requerir la elaboración de un dictamen. En consecuencia, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 114 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, 66, 67 y 68 del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor, en este acto a petición del consumidor, el Conciliador actuante solicita la emisión de un dictamen, lo anterior en virtud que durante el desahogo del procedimiento conciliatorio, compareció la parte proveedora, no existiendo una conciliación entre las partes además de que como lo manifiesta y acredita el consumidor, en el escrito inicial de reclamación, el proveedor no dio cumplimiento a lo contratado, razón por la cual se presume la existencia de violaciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor, pues no obstante de que la consumidora mediante el documento base de acción acredita haber pagado la cantidad de \$92,683.80, a la proveedora PRADIANT ANALISIS Y CONSULTORIA, SC, por el concepto establecido en los contratos materia de reclamación, sin que la parte proveedora hubiera demostrado haber cumplido con lo establecido en el artículo 56 de la Ley Federal de Protección al Consumidor. **Por tanto, remítase a la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, el presente acuerdo, con copia del expediente debidamente integrado PFC.CDF.B.3/002964-2015, a fin de que dicha Unidad Administrativa, emita dictamen a través del cual se cuantifique en cantidad líquida la obligación incumplida a cargo de la proveedora.**"(sic)*

**Énfasis añadido**

Del cual se desprende que el expediente fue remitido a la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones y no a la Dirección General de Procedimientos.

Por lo tanto, se previene a esa Delegación Centro, se dé respuesta puntual a los incisos 1 al 3, en el sentido de que se requiera en un principio a la consumidora para que manifieste lo conducente en relación a las cantidades erogadas a la proveedora, toda vez que no es claro la cantidad pagada y el monto de lo reclamado y asimismo exhiba los comprobantes de pago legibles en donde se aprecie claramente las cantidades; por otra parte manifieste lo que a su derecho convenga respecto de las documentales señaladas en el numeral 3, presentadas por la proveedora respecto a la cancelación y desistimiento de los contratos y finalmente esa Delegación acuerde lo conducente respecto a la solicitud de emisión del Dictamen a la Dirección General de Procedimientos, debidamente fundado y motivado, en términos de lo dispuesto en el artículo 66 del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor y una vez realizado lo anterior envíe la copia del expediente con la debida reiteración de solicitud de dictamen

Quedo a sus órdenes para cualquier aclaración o información adicional. Reciba un cordial saludo.

Atentamente,  
La Directora de Dictámenes

Lic. [REDACTED]

PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

## Anexo oficio de rechazo (repuesta a solicitud de dictamen)



Procuraduría Federal del Consumidor  
Subprocuraduría de Servicios  
Dirección General de Procedimientos  
Dirección de Dictámenes

Expediente: PFC.QUR.B.3/00 [REDACTED] 2015

Oficio: PFC/SPS/DGP/DD [REDACTED] 2016

Asunto: Respuesta a solicitud de dictamen.

México, D. F., a 13 de junio de 2016

C. [REDACTED]  
Encargado del Departamento de Servicios en la  
Delegación Quintana Roo de la  
Procuraduría Federal del Consumidor  
**Presente**

En respuesta a su oficio DGD/QUR/DS [REDACTED] 2016, de fecha 06 de mayo de 2016, recibido en la Dirección General de Procedimientos en fecha 24 de mayo de 2016, por medio del cual remitió copia del expediente PFC.QUR.B.3/00 [REDACTED] 2015, relativo a la queja presentada por el consumidor [REDACTED] contra la proveedora [REDACTED] solicitando que ésta Unidad Administrativa emita el dictamen a que hace referencia el artículo 114 de la Ley Federal de Protección al Consumidor. Al respecto, se establece lo siguiente:

Los artículos 114 y 114 bis de la Ley Federal de Protección al Consumidor regulan la figura del dictamen, en el cual deberá quedar determinada en cantidad cierta, líquida y exigible, la obligación contractual incumplida y una bonificación, tomando en cuenta el grado de cumplimiento efectuado por el proveedor en la relación contractual que lo une con el consumidor.

De lo que se advierte que uno de los requisitos que se deben colmar para la emisión del dictamen, consiste en que el incumplimiento de la proveedora sea cuantificable para estar en posibilidad de emitir dicho dictamen con la bonificación conducente.

Es el caso que el consumidor manifestó en su escrito de queja lo siguiente:

*"EL MOTIVO DE LA PRESENTE QUEJA, ES PARA COMUNICARLE QUE EL DÍA 24 DEL ACTUAL, ACUDÍ A PAGAR MI ADEUDO DE CONSUMO DE AGUA Y CONVENIO DEL MES DE NOVIEMBRE DEL 2015, RESULTANDO QUE ME INFORMO LA SRITA. CAJERA #1 DE AGUAKAN, QUE TENDRÍA QUE PAGAR A PARTE DEL ADEUDO DE MI RECIBO LA CANTIDAD DE \$1,221.00 POR RECONEXIÓN, LE COMENTE QUE NO HABÍA DICHO CORTE, CONTESTÁNDOME QUE DE TODAS MANERAS COBRARÍAN DICHA CANTIDAD LO CUAL VIOLAN LA LEY DEBIDO A QUE QUIEREN COBRAR UN CORTE QUE NO HABÍA SIDO REALIZADO HASTA EL DÍA DE AYER." (sic)*

Derivado de lo anterior y del análisis de los autos del expediente en que se actúa, se observa que el consumidor reclama esencialmente el cobro indebido realizado por la reconexión en el sistema hidráulico de agua, situación que aún no acontecía al momento de que el consumidor realizaba el pago de su adeudo, sin embargo obra en autos la documental denominada CONVENIO DE PAGO de fecha 17 de febrero de 2015, de la cual se desprende en la cláusula SEGUNDA, Monto de las cuotas, formas de pago, la cual estipula lo siguiente:

*"SEGUNDA Monto de las cuotas, formas de pago.*

1

José Vasconcelos 208, Col. Condesa, CP 06140 Delegación Cuauhtémoc, México DF.  
Tel: (55) 56 25 6700 | www.profeco.gob.mx





Expediente: PFC.QUR.B.3/00[REDACTED]-201

Oficio: PFC/SPS/DGP/DD/[REDACTED]2016

*El cliente se obliga a pagar el importe total adeudado más los gastos que se hayan generado al momento del pago, en 12 (Doce) cuotas mensuales y consecutivas que vencerán en la misma fecha que indique su factura mensual de servicios, identificables en su factura mensual con el concepto MESES ANTERIORES e incluido en el MÍNIMO A PAGAR. Después de ese plazo el cliente habrá incumplido con los términos del presente convenio y por tanto estará sujeto a los recargos que se precisan en el Artículo 24 de la Ley de Cuotas y Tarifas para los Servicios Públicos de Agua Potable, Alcantarillado, Tratamiento y Disposición de Aguas Residuales del Estado de Quintana Roo (...).*

Asimismo el artículo 24 de la Ley de Cuotas y Tarifas para los Servicios Públicos de Agua Potable, Alcantarillado, Tratamiento y Disposición de Aguas Residuales del Estado de Quintana Roo estipula lo siguiente:

*Artículo 24.- La falta de pago oportuno de los servicios, es decir en la fecha límite de pago señalada en el recibo correspondiente, obligará al usuario a cubrir las actualizaciones conforme a las leyes fiscales del Estado; dicho cobro aparecerá en el recibo de pago correspondiente. En caso de que los servicios se encuentren concesionados, la empresa concesionaria podrá cobrar intereses moratorios, equivalentes a las actualizaciones establecidas en las leyes fiscales del Estado.*

Por lo que el cobro al que se refiere el consumidor es el pago de reconexión por el suministro de agua potable, mismo que se realizaría en la facturación mensual, en los términos del convenio celebrado con la empresa prestadora del servicio, tal y como se indica de la cláusula segundo del convenio celebrado entre las partes.

Por lo tanto, esta Unidad Administrativa se encuentra imposibilitada para emitir el dictamen solicitado de conformidad con lo dispuesto en el artículo 114 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, puesto que no se cumplen con los elementos de procedencia, ya que para efectos del dictamen se necesita determinar la obligación incumplida del proveedor en cantidad cierta, líquida, y exigible, lo anterior sin detrimento del Procedimiento por Infracciones a la Ley, que pueda iniciar esa Delegación Quintana Roo en contra del proveedor.

Sin otro particular, le envío un cordial saludo y quedo a sus órdenes para cualquier aclaración o información adicional.

Atentamente  
La Directora de Dictámenes

Licenciada [REDACTED]

PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR