



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO**  
**PROGRAMA DE POSGRADO EN DERECHO**  
**FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES ACATLÁN**

**Revisión oficiosa de los Contratos de Adhesión del Servicio de Transporte  
Aéreo como mecanismo de eficacia en la protección de los derechos del  
consumidor**

**T e s i s**

**Que para optar por el grado de Maestra en Derecho**

**Presenta:**

**Karen Beatriz Hernández Nolasco**

**Tutor de tesis:**

**Doctor Gonzalo Levi Obregón Salinas      Fes Acatlán**

Santa Cruz Acatlán, Naucalpan de Juárez, Estado de México, Septiembre, 2020



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.

## **Dedicatoria**

La presente Investigación se la dedico a Dios, a mis papás, a mi hermano, a mi tutor el Doctor Gonzalo Levi Obregón Salinas, por su total apoyo en el desarrollo de la misma. Igualmente la dedico a los investigadores, docentes, sínodos, a la Universidad Nacional Autónoma de México y al CONACYT, por permitirme atender a una puerta hacia el aprendizaje y creación de conocimiento.

***"Los libros eligen a sus autores, el acto de la creación no es enteramente racional y consciente."***

**Salman Rushdie.**

## ÍNDICE

<b>GLOSARIO .....</b>	<b>1</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>2</b>
<b>CAPÍTULO PRIMERO. CÓMO SE PUEDE LOGRAR LA EFICACIA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR DESDE LA TEORÍA DEL PRAGMATISMO JURÍDICO .....</b>	<b>7</b>
1.1. El Estado Intervencionista y las relaciones de consumo .....	7
1.2. Objeto e importancia de la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor en la promoción y protección de los derechos del consumidor .....	11
1.3. La mercantilización de los derechos del consumidor como medios de intercambio comercial según la teoría de Stephen Holmes y Cass Sunstein....	13
1.4. El Contrato como medio de vinculación en las relaciones de consumo .....	18
1.4.1. Teoría del Acto Jurídico .....	18
1.4.2. Cláusulas abusivas, lesivas o inequitativas .....	24
1.5. Violación a la Dignidad Humana en virtud de la permisión de cláusulas abusivas, lesivas o inequitativas en los Contratos de Adhesión del Servicio de Transporte Aéreo .....	24
1.6. Formas en que se viola la libertad de los consumidores por la falta de ejercicio de las atribuciones de Procuraduría Federal de Protección al Consumidor .....	32
1.7. La Pragmática .....	39
1.8. El Pragmatismo.....	40
1.8.1. El Pragmatismo en la teoría individualista .....	45
1.8.2. El Pragmatismo como corriente fáctica .....	46
1.9. Eficacia de la aplicación de los derechos del consumidor. ....	48
<b>CAPÍTULO SEGUNDO. REGULACIÓN DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE AÉREO.....</b>	<b>50</b>
2.1. Libertad Contractual conforme a la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.....	50
2.2. Libertad Contractual en el Código Civil Federal.....	58
2.3. Inexistencia de libertad contractual conforme a la Ley Federal de Protección al Consumidor .....	61
2.3.1. Forma de reglamentar los contratos de adhesión conforme al Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor.....	71
2.4. Objeto del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor.....	71
2.6. La regulación de los Contratos de Adhesión del Servicio de Transporte Aéreo Civil no es conforme a los derechos del consumidor bajo la teoría del pragmatismo jurídico.....	73

**CAPÍTULO TERCERO. PROBLEMAS CAUSADOS POR LA FALTA DE REVISIÓN OFICIOSA EN LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE AÉREO Y SUS CONSECUENCIAS..... 75**

3.1. Importancia Aeroportuaria en México ..... 75  
3.2. Necesidad de regular la verificación de los Contratos de Adhesión del Servicio de Transporte Aéreo ..... 86  
3.4. Análisis de Solicitudes de Información para analizar el problema que en materia de Contratos de Adhesión del Servicio de Transporte Aéreo, se generan al Consumidor ..... 93  
3.5. Afectaciones al consumidor derivadas de la falta de revisión oficiosa de los Contratos de Adhesión del Servicio de Transporte Aéreo Civil ..... 100

**CAPÍTULO CUARTO. NECESIDAD DE LA REVISIÓN OFICIOSA EN LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE AÉREO Y SUS CONSECUENCIAS ..... 102**

4.1. Impacto del Pragmatismo Jurídico en los derechos del consumidor ..... 102  
4.2. Atribuciones de la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor, en materia de revisión oficiosa..... 104  
4.3. Atribuciones de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros en materia de revisión oficiosa ..... 107  
4.4. Propuesta para la revisión oficiosa de los Contratos de Adhesión del Servicio de Transporte Aéreo ..... 110  
4.5. Hacia la eficacia de los derechos del consumidor, mediante la teoría del pragmatismo jurídico ..... 125

**FUENTES DE CONSULTA..... 131**  
BIBLIOGRAFÍA..... 131  
- IMPRESA..... 131  
- DIGITAL..... 133  
HEMEROGRAFÍA DIGITAL..... 134  
CIBERGRAFÍA..... 136  
LEGISGRAFÍA..... 137  
CRITERIOS JUDICIALES..... 138

**ANEXO 1. ATRIBUCIONES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS DE ADHESIÓN, REGISTROS Y AUTOFINANCIAMIENTO CONFORME AL ARTÍCULO 6º DEL ESTATUTO ORGÁNICO DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR. .... 139**

**ANEXO 2. FORMA EN QUE OPERA EL REGISTRO PÚBLICO DE CONTRATOS DE ADHESIÓN CONFORME AL ACUERDO POR EL QUE SE ESTABLECEN LOS LINEAMIENTOS QUE REGULAN LA ORGANIZACIÓN Y**

<b>FUNCIONAMIENTO DEL REGISTRO PÚBLICO DE CONTRATOS DE ADHESIÓN.....</b>	<b>140</b>
<b>ANEXO 3. EL CONTRATO DE ADHESIÓN CONFORME AL ACUERDO POR EL QUE SE ESTABLECEN LOS LINEAMIENTOS QUE REGULAN LA ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL REGISTRO PÚBLICO DE CONTRATOS DE ADHESIÓN.....</b>	<b>141</b>
<b>ANEXO 3.1. PRINCIPIO EN LA RELACIÓN DE CONSUMO, PROTEGIDO CONFORME A LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR .....</b>	<b>142</b>
<b>ANEXO 4. OBLIGACIONES CONFORME A LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, PARA EVITAR LA EXISTENCIA DE CLÁUSULAS ABUSIVAS, LESIVAS O INEQUITATIVAS EN LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN. ....</b>	<b>143</b>
<b>ANEXO 5. ATRIBUCIONES DE PROFECO PARA EL EFECTIVO CUMPLIMIENTO DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR. ....</b>	<b>144</b>
<b>ANEXO 6. ATRIBUCIONES DEL PROCURADOR FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PARA EL EFECTIVO CUMPLIMIENTO DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.....</b>	<b>149</b>
<b>ANEXO 7. ATRIBUCIONES DE SE EN MATERIA DE CONTRATOS DE ADHESIÓN.....</b>	<b>150</b>
<b>ANEXO 8. SOLICITUD DE INFORMACIÓN 1031500032119. ....</b>	<b>152</b>
<b>ANEXO 9. SOLICITUD DE INFORMACIÓN 1031500032119. ....</b>	<b>155</b>
<b>ANEXO 10. SOLICITUD DE INFORMACIÓN 1031500032219. ....</b>	<b>157</b>
<b>ANEXO 11. SOLICITUD DE INFORMACIÓN 1031500026519. ....</b>	<b>159</b>
<b>ANEXO 12. SOLICITUD DE INFORMACIÓN 1031500026719. ....</b>	<b>162</b>

## ÍNDICE DE TABLAS, GRÁFICAS Y FIGURAS

### TABLAS

Tabla 1. Índice de Población del periodo 2010-2019 en México.....	80
Tabla 2. Índice de Pasajeros transportados por vía aérea en el periodo 2010-2018.....	82
Tabla 3. Índice de Pasajeros transportados por líneas aéreas nacionales en el periodo 2010-2017.....	83
Tabla 4. Índice de Pasajeros transportados por líneas aéreas nacionales en 2017-2018.....	86
Tabla 5. Infraestructura aeroportuaria en México de 2010 a 2017.....	88
Tabla 6. Contrato de Transporte de Pasajeros, sus requisitos.....	92
Tabla 7. Quejas presentadas por los Consumidores, teniendo como objeto el Contrato de Adhesión del Servicio de Transporte Aéreo en el periodo 2010-2019.....	96
Tabla 8. Modificaciones a los Contratos de Adhesión planteados por las aerolíneas.....	99
Tabla 9. Procedimiento de Revisión de Contratos de Adhesión de Servicios Financieros de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.....	113

### GRÁFICAS

Gráfica 1. Índice de Población del periodo 2010-2019 en México.....	81
Gráfica 2. Índice de Pasajeros transportados por líneas aéreas nacionales en el periodo 2010-2017.....	84
Gráfica 3. Porcentaje de Pasajeros transportados por líneas aéreas nacionales en los años 2012, 2017 y 2018, de acuerdo a información de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes.....	85
Gráfica 4. Infraestructura aeroportuaria en México de 2010 a 2017.....	88
Gráfica 5. Quejas presentadas por los Consumidores, teniendo como objeto el Contrato de Adhesión del Servicio de Transporte Aéreo en el periodo 2010-2019.....	96

### FIGURAS

Figura 1. Sistema Aeroportuario Mexicano para 2017.....	87
Figura 2. Impacto Económico de la Aviación Civil .....	89

## GLOSARIO

**CONDUSEF.** Comisión Nacional para la Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

**Consumidor.** De acuerdo a la fracción I del artículo 2º de la Ley Federal de Protección al Consumidor, se entiende por éste a “la persona física o moral que adquiere, realiza o disfruta como destinatario final bienes, productos o servicios”, igualmente la citada Ley entiende por Consumidor a “la persona física o moral que adquiera, almacene, utilice o consuma bienes o servicios con objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros, únicamente para los casos a que se refieren los artículos 99 y 117” de la Ley en comento.

**Contrato de Adhesión.** Conforme a la Ley Federal de Protección al Consumidor, en su artículo 85, se entiende por Contrato de Adhesión al “documento elaborado unilateralmente por el Proveedor, para establecer en formatos uniformes los términos y condiciones aplicables a la adquisición de un producto o la prestación de un servicio, aun cuando dicho documento no contenga todas las cláusulas ordinarias de un contrato”. Sin embargo, en la presente Tesis, el argumento central se aparta del señalado dentro de la citada Ley, para ofrecer medidas que pugnen por la protección y correcta representación del consumidor en este tipo de Contratos.

**CPEUM.** Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

**LFPC.** Ley Federal de Protección al Consumidor.

**PROFECO.** Procuraduría Federal de Protección al Consumidor.

**Proveedor.** Conforme a la fracción II del artículo 2º de la Ley Federal de Protección al Consumidor, se entiende por Proveedor a la persona física o moral en términos del Código Civil Federal, que habitual o periódicamente ofrece, distribuye, vende, arrienda o concede el uso o disfrute de bienes, productos y servicios.

**SE.** Secretaría de Economía.

## INTRODUCCIÓN

Actualmente nuestra sociedad se encuentra en una fase líquida, sujeta a los requerimientos de mercado, en la que las personas se cosifican junto con sus derechos, otorgándole a cada una un valor económico distinto. Como bien señala el autor Axel Honneth, cuando se habla de "reificación", se habla del momento en que el comportamiento humano, "*quebranta nuestros principios morales o éticos en tanto otros sujetos no son tratados de acuerdo con sus cualidades humanas, sino como objetos insensibles, inertes, es decir, como 'cosas' o 'mercancías.'*"<sup>1</sup>

Lo anterior ha traído como consecuencia que las tendencias económicas, políticas públicas o movimientos sociales, sujeten a la sociedad en un perímetro del que no pueden escapar, otorgándose por tanto un valor más alto al comercio que a las personas; circunstancia referida entre otros autores, por Zygmunt Bauman, como una condición conforme a la cual las estructuras o instituciones no deben mantener una forma intacta, sino moldearse de acuerdo a los requerimientos fácticos que se necesiten.

Así pues, nuestro Estado para adaptarse a los cambios sociales, determinó en su oportunidad la necesidad de fungir como un Estado Intervencionista, otorgándose a sí, facultades que le dieron pauta a ejercer el desarrollo económico del Estado, permitiendo que más empresas invirtieran de forma privada en fines cuyos efectos pudieran alcanzar intereses públicos.

Estos elementos del nuevo Estado, se han visto plasmados en documentos que van desde la Carta Magna, hasta Reglamentos que han sido redactados en el sentido de permitir la libre concurrencia y competencia económica en "*beneficio último de la sociedad*". Sin embargo en muchas ocasiones dichos fines no han sido logrados, dado el impacto y fuerza que tienen las Empresas frente a los pequeños consumidores de productos o servicios puestos en el mercado.

Es bien sabido, que entre los deberes del Estado, se encuentran los de prevenir, investigar, sancionar y reparar las violaciones a los derechos humanos

---

<sup>1</sup> Honneth, Axel, Reificación, *Un estudio en la Teoría del Reconocimiento*, trad. De Graciela Calderón, Buenos Aires, Argentina, Katz, 2007, p. 17.

que pudieran ocasionarse en el ámbito de nuestro desarrollo social. Así que para evitar violaciones a derechos humanos y fundamentales, el Estado debe garantizar mediante la creación de Instituciones o Autoridades centralizadas, descentralizadas o desconcentradas, que se otorguen cuando menos los derechos contenidos en el artículo 1º Constitucional a los consumidores.

Por una parte, si se revisa el apartado dogmático constitucional, se observa que en el mismo se estableció la obligación del Estado de otorgar protección a las personas; y, en particular tratando del tema de la presente investigación, se señaló la protección que se debe conceder a los consumidores, a través del cuidado de sus intereses, conforme a la cual los proveedores de bienes o servicios o cualquier persona no pudieren obtener ventajas exclusivas de forma unilateral en perjuicio del público en general o de alguna clase social.

En efecto, como bien lo refiere la autora Elsy López Montoya, en la publicación intitulada "La Defensa de los Derechos del Consumidor desde una Perspectiva Internacional", -en cita a J. Calais-Auloy-, la defensa del consumidor es de especial análisis cuando se entiende que nuestra sociedad se centra fundamentalmente en el poder económico, en que cuando un derecho deviene inequitativo para una parte, debe buscarse la forma de equilibrar los pesos y contrapesos fácticos.

Como se ha visto los derechos del consumidor deben ser mayormente protegidos en esta etapa líquida de la modernidad, pues por un lado las empresas gozan de un poder económico potencializado en comparación al de los consumidores, y por otro el Estado Intervencionista ha buscado el desarrollo económico del país a través de la aceptación del comercio bajo los fines de grandes empresas. No obstante, a pesar de que en nuestro País contamos con autoridades como la PROFECO para la protección y defensa de dichos derechos, sus fines no han sido eficazmente regulados, al no lograrse su ejecución.

Pese a que México ha sido pionero en la integración de los derechos del consumidor, los fines de eficacia que éstos persiguen en su aplicación no han sido logrados, hecho que es notorio cuando se analiza el problema que los Contratos de Adhesión han causado a los consumidores finales de productos o servicios diversos,

pues conforme a la legislación aplicable, no todos son revisados oficiosamente por las autoridades competentes, siendo que la falta de un mecanismo de revisión oficiosa puede generar diversas afectaciones a los consumidores, como la inclusión de cláusulas abusivas, lesivas o inequitativas; la incorrecta representación de su voluntad a través de PROFECO y otras más que se analizarán a lo largo de la presente investigación.

Así pues, si bien existen Contratos de Adhesión en diversas materias que afectan a los consumidores finales de productos o servicios, esta investigación solo atañe lo concerniente a los formulados dentro del Servicio de Transporte Aéreo Civil, por el impacto que tiene la industria aeronáutica en nuestro país. El derecho de la aviación civil, de acuerdo a Antonio Francoz, se refiere a la rama del Derecho que regula presupuestos de la actividad aviatoria, sus instituciones y relaciones jurídicas derivadas. Es decir reglamenta la actividad aeronáutica de forma integral.

El derecho de la aviación, se encarga de reglamentar la actividad aviatoria como un sistema que comprende la regulación jurídica de las aeronaves y el entorno económico, social, patrimonial y comercial en que se desenvuelven, al respecto el autor Nawal K. Taneja, señala que el desempeño financiero de las aerolíneas, depende fuertemente de las condiciones económicas y financieras de los países dentro de las regiones en donde las mismas operan: "*The financial performance of airlines based in ICAO's Latin America/Caribbean region depends heavily on the economic and financial condition of countries within this region.*"<sup>2</sup>

En este sentido, el problema central que esta investigación plantea, es la necesidad de que se realice una revisión oficiosa por parte de la PROFECO a los Contratos de Adhesión del Servicio de Transporte Aéreo Civil, para generar un mecanismo de eficacia que pugne por la protección a los derechos del consumidor.

Mucho se ha estudiado sobre el impacto económico que tiene la industria aeronáutica en México desde el punto de vista comercial, pero no civil; sin embargo, si se analiza el efecto que en general tiene la industria aeronáutica en México, se podría ver que solo en materia de importaciones y exportaciones éste es relevante,

---

<sup>2</sup> Taneja, Nawal, *The international airline industry*, Estados Unidos de Norteamérica, Lexington Books, 1988, p. 23.

tal como lo expone el autor Samuel Chacón López Velarde, quien refiere que para el año 2011 las exportaciones del sector aeronáutico fueron superiores a los 4,000 millones de dólares.

Ahora bien, la organización comercial de las compañías aéreas implica "*La posibilidad de vender los productos en el mercado nacional o internacional depende de las condiciones económicas del consumidor*"<sup>3</sup>, por lo que a través de las mismas se puede generar una red a nivel nacional e internacional que beneficie no solo al sector económico en que se desenvuelven las aerolíneas, sino por vía de consecuencia a sus usuarios e inversionistas.

Lo anterior, significa que si bien las aerolíneas mexicanas en el marco del Derecho de la Aviación pueden tener una organización comercial eficaz, ello no debe transgredir los derechos de los usuarios ni sus inversionistas, que finalmente son quienes permiten la operación de aquellas.

Así las cosas, el Estado Mexicano debe velar porque los usuarios del servicio de transporte aéreo se encuentren en un plano equitativo frente a los derechos de las aerolíneas que operan en nuestro país. Como se dijo, uno de los medios para velar por los derechos de los consumidores en materia del servicio de transporte aéreo fue mediante la creación de autoridades administrativas como lo es la PROFECO, para pugnar por la defensa y protección de los derechos del consumidor.

En este orden de ideas, en adelante se analizarán conceptos centrales que permitirán por un lado; beneficiar a los consumidores en contrataciones de servicios o compra de productos; a la PROFECO, al implementar medidas que busquen cumplir con su objeto principal, que es la protección del consumidor; y, a los proveedores de servicios de transporte aéreo civil, a lograr contar con medios que sean equitativos para sus futuras contrataciones y se eviten con ello quejas en contra de las aerolíneas que operan en el país o cuando menos se reduzca la cantidad de las mismas.

Para lograr lo anterior, se propone un análisis del concepto de dignidad

---

<sup>3</sup> Hamm, Wilhelm, *Introducción al Marketing en Aviación Comercial*, Buenos Aires, Argentina, Macchi Grupo Editorial, 1994, p.3.

humana, a la luz del cual ninguna persona por razón de su género, economía, sexo, salario o posición debe verse transgredida frente a otra persona física, moral o medio alguno por parte del Estado o del propio sistema social, razón por la cual se verifican los derechos del consumidor partiendo de ese plano.

Por otro lado, dentro de la investigación, se podrá observar de qué forma las teorías del acto jurídico, contractualismo y pragmatismo jurídico, son útiles para que se logre la efectividad y eficacia de la aplicación de los derechos en beneficio de los consumidores y se determinen las ventajas y desventajas que nuestra legislación ha aportado en dichas materias.

En igual término, se presentan diferentes gráficas, modelos y sistemas en que se han visto afectados los consumidores y las aerolíneas por otra parte por la deficiente implementación de contratos de adhesión que no solo son unilateralmente planteados por las aerolíneas mexicanas, sino carecen de la revisión de la PROFECO para su correcta ejecución.

Por último, se ofrecen medidas cuya protección se enfoca en los derechos del consumidor para buscar la manera en que la PROFECO pueda requerir, revisar y modificar los Contratos de Adhesión del Servicio de Transporte Aéreo Civil que elaboran unilateralmente los Proveedores de dicho servicio y en su oportunidad se logren métodos eficaces de protección de los derechos del consumidor.

## **CAPÍTULO PRIMERO. CÓMO SE PUEDE LOGRAR LA EFICACIA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR DESDE LA TEORÍA DEL PRAGMATISMO JURÍDICO**

En el presente capítulo, se analizará el objeto de creación de la PROFECO, los derechos que debe garantizar, el marco de protección y promoción de los derechos del consumidor y cómo desde la teoría del pragmatismo jurídico se pueden lograr respuestas a las cuestiones fácticas que envuelven a nuestra sociedad en un constante cambio en las condiciones de mercado.

### **1.1. *El Estado Intervencionista y las relaciones de consumo***

Cabe preguntarse de qué forma la función del Estado implica su intervención en actos de particulares, específicamente -en los contratos de adhesión- cuyos parámetros los establece la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor como institución a través de la cual representa el Estado a los usuarios del servicio de transporte aéreo. Al respecto, señala la autora Karla Valverde, que "*La función del Estado en el desarrollo de los países ha atravesado por diversas etapas, mismas que han definido una serie de mecanismos y formas de intervención económica a lo largo del tiempo.*"<sup>4</sup>

Es un hecho, que la crisis del Estado Capitalista de *laissezfaire*, implicó como consecuencia, que el crecimiento económico permitiera al Estado su intervención directa en asuntos fiscales y de particulares, ya que se requería atender la vida pública y privada de forma más puntual para evitar una crisis económica. En el desarrollo de la función económica del Estado, dice Kaplan, "*existen dos conceptos básicos: rectoría estatal e intervención económica del Estado.*"<sup>5</sup>

---

<sup>4</sup> Valverde, Karla, "El Desmantelamiento del Estado Interventor en México, Estudios Políticos", *Revista Jurídica UNAM*, México, Cuarta Época, 1998, Mayo-Agosto de 1998, p. 133, <http://www.revistas.unam.mx/index.php/rep/article/view/37196/33780>, consultado el día 12 de marzo de 2020.

<sup>5</sup> Kaplan, Marcos, *El Intervencionismo del Estado en la economía y el desarrollo: marco teórico, conceptualización y esquema analítico, en regulación jurídica del intervencionismo estatal en México, México, FCE-SEMIP, 1988, p. 45.*

Ahora bien, de acuerdo con Karla Valverde, la rectoría del Estado no se limita a promover el desarrollo de la economía del país, regulando relaciones de propiedad pública y privada, sino que busca asegurar el papel activo del Estado como promotor del desarrollo nacional, estableciendo relaciones entre el Gobierno, el sector público y el privado, tal como se refiere a continuación:

La rectoría es la postulación del Estado como el gran promotor de la economía en cuanto a su desarrollo, es decir, orienta, ordena, guía, dirige, coordina, fomenta y regula el desarrollo económico con ese objetivo. La regulación jurídica de las relaciones entre la propiedad pública y la privada; la regulación de lo privado, que implica determinar las características de la inversión; la regulación de bienes de consumo básico; el fomento a determinado sector económico en función del modelo económico adoptado, y el establecimiento y la orientación de políticas económicas, son algunas acciones rectoras del Estado.

(...)

Aunque la rectoría es una función propia de cualquier Estado, en México su formalización se expuso en la Carta Magna de 1917. Diversos artículos constitucionales (3, 27, 123, por ejemplo) contemplan un papel activo del Estado como el gran promotor del desarrollo nacional y establecen jurídicamente sus áreas de competencia y de orientación política. Desde entonces, el Estado ejerce su función rectora para determinar la política económica y el desarrollo del país mediante el establecimiento de un marco jurídico que regula las relaciones entre el gobierno, el sector público y el sector privado.<sup>6</sup>

En la presente tesis, es importante analizar el papel del Estado Interventor en funciones de particulares, porque derivado de su política intervencionista, éste ha beneficiado a empresarios para continuar con el desarrollo económico del país, estableciendo un precio a los derechos de los sectores más vulnerables, por lo que se ha redefinido en un ámbito de vulnerabilidad su actividad económica. Al respecto, señala Karla Valverde lo siguiente:

El carácter interventor del Estado se manifestó de un modo pragmático y no de una forma racional o planeada como se intentaría presentar durante la siguiente administración. La lucha entre el Estado y los empresarios fue una lucha por definir, por un lado, quién era el rector económico y, por el otro, el rumbo de la intervención económica estatal. En estos términos, los procesos de conciliación y negociación dieron como resultado una redefinición de la actividad económica del Estado.

---

<sup>6</sup> Valverde, Karla, *op. cit.*, pp. 136-137.

Esta redefinición, sintetiza a la rectoría en dos formas: la primera como la capacidad para dirigir y orientar el desarrollo económico; la segunda que aparece junto con un carácter interventor, se refiere a su actividad, eventualmente, directa en el proceso económico, sea para fines de bienestar social, o bien, como empresario.<sup>7</sup>

Como se puede observar, el Estado Interventor ha desarrollado la rectoría que tiene en la actividad y proceso económico de los particulares para actuar en función del beneficio de los sectores que le produzcan al país mayor concurrencia económica, dice el autor Horacio Castellanos que es actualmente en que la vida se desenvuelve por interrelaciones, "*parece ser que el intervencionismo estatal, pretende liquidar en forma definitiva los principios de la iniciativa privada, del libre cambio y de la libre concurrencia, propios de la actividad económica de los particulares y característicos de la libertad humana.*"<sup>8</sup>

Analizando lo expuesto con antelación, resulta que el Estado Interventor, ha buscado dilapidar los derechos de los sectores económicamente más vulnerables para cumplir con sus funciones, aún cuando derivado del Contrato Social, afecte derechos humanos, el fenómeno se observa en la desigual distribución de la riqueza, pero también en la desigual distribución del acceso a los derechos de las personas, al respecto, el citado autor, señala lo siguiente:

Y es por ello, que de simple Estado Gendarme, celoso guardián del orden externo e interno, por apremio de sus gobernados interviene mediante los servicios públicos para satisfacerles sus necesidades materiales y culturales. Por otra parte, el fenómeno inevitable de la desigual distribución de la riqueza, (...) preocupa de tal manera a las autoridades estatales que obligadas por la presión que sobre ellas ejercen determinados sectores sociales, se combina con la actividad privada y aun se yuxtapone a ella para tratar de restablecer hasta donde es posible el nivel económico de sus súbditos, persiguiendo a la vez, resultados que también lo puedan beneficiar.<sup>9</sup>

En este sentido, las Instituciones y Autoridades a través de las cuales el Estado se representa, imponen a los sectores sociales y económicos ciertas obligaciones para buscar resultados propios. Es decir, en el momento en que

---

<sup>7</sup> *Ibidem*, p. 143.

<sup>8</sup> Castellanos, Horacio, "La Política Intervencionista del Estado Mexicano", *Revista Jurídica UNAM*, México, núm. 8, p. 73,

<sup>9</sup> *Ibidem*, p. 74.

nuestro país se vuelve una entidad soberana, impone doctrinas, y directrices que deben seguirse en mayor o menor grado por particulares, para beneficiar el objeto del cumplimiento de sus obligaciones aún cuando se afecten derechos personales, justificando con ello el bienestar público.

Lo anterior permite concluir sobre este tema varias cuestiones, la primera podríamos decir es que el efecto principal de la celebración de los contratos de adhesión, restringen la libertad contractual desde su aspecto legal, pero también desde el concepto de libertad, en el que si bien, aquélla está autodeterminada y limitada por la norma, ello no debe transgredir en ningún momento la dignidad humana de la persona, en el sentido de que ésta última es un derecho intrínseco superior y cuya finalidad entre otras, es la de proteger los demás derechos correlacionados con aquélla.

El segundo aspecto que se puede concluir es que el Estado interviene a través de sus Instituciones y autoridades en las directrices que se aplican a los contratos de adhesión, al regular mediante la justificación de la protección al consumidor, derechos que por sí mismos los consumidores o usuarios particularmente del servicio de transporte aéreo no pueden hacer valer mediante la representación de su voluntad en los contratos de adhesión, simple y sencillamente porque el generar un contrato a cada uno de ellos impediría que el comercio tuviera la rapidez que busca con este tipo de contratos.

No obstante lo anterior, al buscar el Estado únicamente beneficios que tiendan a cumplir con su funcionamiento, dilapida la representación de la voluntad del usuario, de sus intereses y de los beneficios que debieran causarse al mismo a través de este tipo de Contratos e incorrectamente, representa al usuario que se ve vulnerado en esta relación impositiva.

## **1.2. Objeto e importancia de la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor en la promoción y protección de los derechos del consumidor**

En 1976 se promulgó la Ley Federal de Protección al Consumidor, a través de la cual, se creó la PROFECO como una institución que se encargaría de proteger y defender los derechos de los consumidores frente a posibles abusos de los proveedores, *"México se convirtió en el primer país latinoamericano en crear una procuraduría y el segundo con una ley en la materia."*<sup>10</sup>

La PROFECO cuenta con funciones de autoridad administrativa, lo que la coloca como aquella facultada por los ordenamientos jurídicos, para dictar, ordenar o ejecutar un acto administrativo que de acuerdo con la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, es aquel reglamento, decreto, acuerdo, norma oficial mexicana, circular, formato, lineamiento, metodología, instructivo, directiva, regla, manual, y/o disposición que tenga por objeto establecer obligaciones específicas cuando no existan condiciones de competencia y cualesquiera de naturaleza análoga.

De importante análisis son las facultades de la PROFECO en la presente investigación, pues *"vivimos en una sociedad desarrollada en la que el consumo se ha convertido en el motor de la economía"*<sup>11</sup>, por lo que velar por los derechos de los consumidores finales de bienes o servicios es imprescindible, cuando se observa que al consumidor se le posiciona al final de la cadena producción-consumo.

Como bien lo refiere la Doctora González Herranz, la figura del consumidor debe ser estudiada, pues éste es el principal generador de la actividad económica, ya sea en el consumo de bienes o de servicios, pues es quien finalmente mantiene a los grandes empresarios en la cima del poder económico:

(...) la figura del consumidor ha sido objeto de estudio e investigación desde el S. XIX y

---

<sup>10</sup> Procuraduría Federal del Consumidor, "¿Qué hacemos?", <https://www.gob.mx/profeco/que-hacemos>

<sup>11</sup> González, María, "La comunicación publicitaria en el Entorno de Protección al Consumidor", <http://webs.ucm.es/BUCM/tesis/inf/ucm-t25314.pdf>, consultado el día 12 de marzo de 2020.

muy especialmente a partir de la crisis económica del año 1929 cuando se pone de manifiesto que la producción no es el motor de la economía como se creía sino que ésta dependía de otros factores, entre ellos, el consumo, con lo que se empezaba a barajar la idea del consumidor como principal generador de la actividad económica.<sup>12</sup>

Ahora bien, entre los objetivos de la PROFECO, se encuentran los de proteger y defender los derechos de los consumidores; generar una cultura de consumo responsable; otorgar al consumidor información para la toma de decisiones de consumo; implementar medios accesibles al consumidor mediante el uso de tecnologías de la información, buscando fomentar la igualdad, defensa y protección de los consumidores dentro del marco normativo de los derechos humanos reconocidos para los consumidores.<sup>13</sup>

Para el cumplimiento de dichos objetivos, la PROFECO cuenta con características que la posicionan como un organismo descentralizado de servicio social con personalidad jurídica y patrimonio propios, cuya función como autoridad administrativa es la de promover y proteger los derechos e intereses de los consumidores, procurando la equidad de los mismos en sus relaciones con proveedores. Al respecto, tenemos las que refiere el autor Ovalle Favela bajo cuatro puntos a saber:

1. Tiene *personalidad jurídica* diversa de la administración central.
2. Posee un *patrimonio propio*, que se integra en los términos previstos en el artículo 23 de la Ley.
3. Tiene *funciones de autoridad administrativa*, ya que puede emitir actos unilaterales, imperativos y coercibles, en ejercicio de las atribuciones que le confiere la Ley.
4. El *servicio* o la *función social* que le atribuye la Ley, consiste en:
  - a) Promover y proteger los derechos e intereses del consumidor, y
  - b) Procurar la equidad y la seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores.<sup>14</sup>

---

<sup>12</sup> González Herranz, María, *Tesis para optar al grado de Doctor. La comunicación publicitaria en el entorno de Protección al Consumidor*, Madrid, UCM, 2001, p. 16, <https://eprints.ucm.es/4855/1/T25314.pdf>, consultado el día 12 de marzo de 2020.

<sup>13</sup> Cfr. Procuraduría Federal del Consumidor, "Qué hacemos".

<sup>14</sup> Ovalle, José, "Ley Federal de Protección al Consumidor comentada", *Revista de Derecho Privado*, núm. 12, septiembre-diciembre de 1993, pp. 401-402,

Como se aprecia de lo comentado por Ovalle Favela, dentro de las características de la PROFECO, se encuentra su función social, que busca promover y proteger derechos del consumidor, procurando equidad y seguridad jurídica entre proveedores y consumidores, misma que no puede tener cabida si no se atiende a la dignidad humana de la persona, máxime que el comercio la ha colocado como una cosa para efectos mercantiles, pero no como una persona como centro de estudio.

La importancia de la PROFECO se centra en las múltiples facultades que tiene conforme a la Ley que le dio origen para proteger los derechos de los consumidores. Uno de los derechos que la PROFECO debe observar en las relaciones de consumo es el de igualdad, que se configura cuando aún existiendo contratos tipo, como lo son los de adhesión, la PROFECO representa correctamente los intereses de los consumidores frente a los de los proveedores.

A pesar de que la PROFECO tiene facultades para registrar contratos de adhesión en diversas materias, como lo es la de servicio de transporte aéreo, la misma no está obligada a revisar, requerir o modificar los mismos para otorgar al consumidor un plano de igualdad en relación con los derechos de los proveedores, impidiendo con ello que se eliminen las cláusulas abusivas, lesivas o inequitativas.

### **1.3. La mercantilización de los derechos del consumidor como medios de intercambio comercial según la teoría de Stephen Holmes y Cass Sunstein**

El presente apartado, se analiza a la luz de la teoría de dos importantes constitucionalistas norteamericanos: Stephen Holmes y Cass Sunstein, quienes en su obra intitulada *El Costo de los Derechos*, señalan que los derechos cuestan dinero pues la libertad no es gratuita sino desde su punto de vista, depende de los impuestos y cantidades que quien la desee obtener debe estar dispuesto a pagar.

De acuerdo con estos autores, la filosofía moral concibe a los derechos que no son legales como aquellos derechos más fuertes en el sistema, porque se identifican los intereses del ser humano para evitar su violación. Sin embargo,

---

<http://historico.juridicas.unam.mx/publica/librev/rev/revdpriv/cont/12/leg/leg6.pdf>, consultado el día 12 de marzo de 2020.

nuestro sistema se limita a justificar decisiones más allá de a pugna porque efectivamente éstas se ejecuten en cumplimiento a los derechos. Sobre este punto, refieren los autores lo siguiente:

(...) un interés califica como derecho cuando un sistema legal efectivo lo trata como tal utilizando recursos colectivos para defenderlo. Como capacidad creada y mantenida por el Estado para evitar o compensar daños, en el sentido legal un derecho es, por definición, 'hijo de la ley'.<sup>15</sup>

En efecto, cuando un valor o interés se califica en el ámbito del Derecho y como derecho, es porque el sistema legal lo hace efectivo al utilizar los recursos del Estado para defenderlo, no cuando con dichos medios se transgrede el mismo o se omite generar un aparato de medios que permitan su ejercicio. No obstante, como lo señalan los autores, *“el costo de los derechos es en primera instancia un tema descriptivo, no moral. Los derechos morales sólo tienen costos presupuestarios si su naturaleza y su alcance preciso están estipulados e interpretados políticamente, es decir, sólo si son reconocidos por la ley.”*<sup>16</sup>

Asimismo, las orientaciones valorativas, como dice Weber son preferencias de contenido que están orientados por valores materiales y no morales, mismos que se tienen como algo que *“ya no es susceptible de ulterior fundamentación, a las decisiones de los sujetos que actúan de forma racional con arreglo a fines, como son, por ejemplo, los intereses que los sujetos de derecho privado, persiguen en el tráfico económico.”*<sup>17</sup>

Particularmente, el hecho de que para que un derecho en nuestro sistema pueda ser reconocido y ejecutable debe estar en la ley, por eso debe hablarse de la protección de intereses o valores que estén por encima de los mismos para su protección. Lo ideal es que conforme a la justicia distributiva, se exploren dimensiones en que se pueda proveer a las personas de los derechos contemplados y garantizados en nuestro sistema jurídico a través de la correcta institucionalización

---

<sup>15</sup> Holmes, Stephen y Sunstein, Cass, *El costo de los derechos. Por qué la libertad depende de los impuestos*, Buenos Aires, Siglo XXI, 2012, p. 34.

<sup>16</sup> *Ibidem*, p. 36.

<sup>17</sup> Habermas, Jürgen, *Facticidad y Validez*, 4a. ed., trad. De Manuel Jiménez Arredondo, Madrid, España, Trotta, 2005, p. 539.

estatal que cumpla las expectativas normativas como dice Habermas:

(...) las expectativas normativas aparecen como expectativas cognitivas dogmatizadas, como expectativas cognitivas sostenidas por la voluntad de no aprender. Y como el negarse a una adaptación guiada por el aprendizaje es arriesgado, las expectativas normativas han de venir respaldadas por una autoridad especial, entre otras cosas han de venir aseguradas por institucionalización estatal y por la amenaza de sanciones, con otras palabras: han de ser transformadas en derecho.<sup>18</sup>

El clasificar a derechos en derechos, intereses en intereses o garantías en garantías, es simplemente una forma de inclusión y exclusión que limita la esfera de ejercicio de cada uno. Como bien lo señalan Giddens, Bauman, Luhmann y Beck, cada acto de designación hace una división del mundo en dos: quienes corresponden al nombre y los que no. Sobre el particular, se señala lo que sigue:

Clasificar consiste en actos de inclusión y exclusión. Cada acto de designación divide el mundo en dos: entidades que corresponden al nombre y el resto que no. Determinadas entidades pueden ser incluidas en una clase hechas una clase sólo en la misma proporción en que otras entidades son excluidas, apartadas. Invariablemente, semejante operación de inclusión/exclusión, es un acto de violencia perpetrado al mundo y requiere el soporte de una cierta coerción. Se puede mantener mientras que el volumen de coerción sea suficiente para desestabilizar el alcance de la discrepancia creada.<sup>19</sup>

La clasificación de derechos hace que cada que se quiera hacer uso de ellos se deba buscar una forma institucional, legal, aplicable y eficaz de su funcionamiento, sin embargo los derechos tienen un costo al público que los quiere hacer válidos, no sólo porque aunque la justicia en nuestro sistema se considera gratuita, se debe poner en marcha a los operadores de los medios para ejecutar la validez del derecho, sino porque sólo quien tiene dinero para ello puede garantizar su viabilidad. Al respecto, señalan lo siguiente:

Es preciso reconocer que la calidad y la extensión de la protección de los derechos dependen no sólo de gastos privados sino también del gasto público. Como los derechos imponen costos a entes privados tanto como al presupuesto público, necesariamente valen más para unas personas que para otras. El derecho a elegir su propio abogado defensor

---

<sup>18</sup> *Ibidem*, p. 564.

<sup>19</sup> Giddens, A., Bauman, Z., *et al.*, *Las Consecuencias Perversas de la Modernidad. Modernidad, contingencia y riesgo*, en Josetxo Beriain (comp.), trad. de Celso Sánchez Capdequí, Barcelona, Anthropos, 1996, p. 73, p. 75.

sin duda vale más para un individuo rico que para uno pobre. La libertad de prensa es más valiosa para alguien que está en condiciones de comprar docenas de empresas de noticias que para otro que cada noche se tapa con un diario para dormir. Los que tienen dinero para demandar judicialmente a otros obtienen más valor de sus derechos que los que no lo tienen.<sup>20</sup>

Sobre el particular, Habermas señala que la racionalidad debe ser la regla en la aplicación de derechos, dice que existe racionalidad de regla, electiva y científica. Señala que los aspectos de racionalidad valen para la seguridad jurídica pues sobre ella existen las leyes que se aplican y son abstractas y generales; y, que la racionalidad debe reflejarse en aquellas para garantizar que los procedimientos se atengan a la justicia y correcta administración:

Pero entonces plantéase la cuestión de que la seguridad jurídica en el sentido de pronosticabilidad en las intervenciones en la vida, la libertad y la propiedad es un <<valor>> que compite con otros valores, por ejemplo con una participación en las decisiones políticas, articulada en términos de igualdad de oportunidades, o de una igual distribución de las ventajas y recompensas sociales.<sup>21</sup>

El hacer valer un derecho hoy en día es “*confesar que tenemos que renunciar a algo a fin de adquirirlo o conservarlo*”<sup>22</sup>, pues lo cierto es que aunque la comunidad tiene derechos no puede gozar de los mismos sino por la renuncia a otros. Los individuos sólo gozan de derechos en sentido legal mas no moral. Los derechos cuestan porque todo el aparato legal cuesta, los derechos no son válidos si no existe un medio de coerción social, económica, política y legal que los haga ejecutables.

Según Holmes y Sunstein, “*todos los derechos son costosos porque todos presuponen una maquinaria eficaz de supervisión, pagada por los contribuyentes, para monitorear y controlar.*”<sup>23</sup> Lo anterior resulta hasta irracional cuando se lee, pues en la creación del Estado como se conoce, se buscó otorgarle un poco de la soberanía que requería para funcionar a través de la limitación de los derechos de cada individuo con una finalidad de bienestar social, no obstante, el propio Estado

---

<sup>20</sup> Holmes, Stephen y Cass Sunstein, *op. cit.*, p. 39.

<sup>21</sup> Habermas, Jürgen, *Facticidad y Validez...*, *cit.*, p. 540, 541.

<sup>22</sup> Holmes, Stephen y Cass Sunstein, *op. cit.*, p. 43.

<sup>23</sup> *Ibidem*, p. 65.

dotado de tantos medios a los que se allegó, ahora transgrede el principio para el que fue creado.

Es decir, el Estado debiera buscar la protección del ser humano, de su ambiente, de sus derechos y del sistema eficaz para dar cumplimiento a estas prerrogativas al proteger los valores y principios para los que fue creado, sin embargo la maquinaria con que cuenta no la hace efectiva para los fines del más vulnerable, sino efectiva para quien puede costear los gastos de un Estado Interventor que requiere allegarse de medios económicos para el cumplimiento de sus fines.

Empíricamente a la luz del pragmatismo jurídico, sería importante señalar que los derechos deben considerarse fundamentalmente la base para otorgar eficacia a la libertad individual aún a pesar de la diferencia social para que la justicia pueda verse reflejada. Se deben buscar ajustes que si funcionan bien, beneficiaría a todos, el bienestar no sólo debe ser social sino individual:

Los acuerdos o componendas que generan acumulaciones de riqueza desiguales ciertamente pueden justificarse sobre la base de principios liberales, sobre todo si generan ventajas para la mayoría.

También pueden adaptarse -sin violentar esos principios- para asegurar que parte de esa fortuna acumulada se desvíe para proporcionar un mínimo de bienestar y oportunidades decentes a los ciudadanos comunes y corrientes. En realidad, el mismo objetivo que justifica esos acuerdos -la promoción del bienestar humano- también da razones para realizar ajustes destinados a ayudar a los menos favorecidos. Esos ajustes forman parte de un pacto social que, si funciona bien, beneficia a todos.<sup>24</sup>

En este sentido lo que el Estado debe buscar es que los derechos se otorguen a la luz de la justicia y dignidad humana y no conforme al costo que cada derecho pueda tener en la vida comercial, sin embargo como bien dice Habermas, *“con el despertar de los modernos problemas de clase empiezan a plantearse al derecho exigencias de tipo material por una parte de los destinatarios de él (a saber, por los trabajadores), por un lado, y por los ideólogos del derecho, por otro, los cuales... exigen un derecho social basado en patéticos postulados éticos.”*<sup>25</sup>

---

<sup>24</sup> *Ibidem*, p. 215.

<sup>25</sup> Habermas, Jürgen, *Facticidad y Validez...*, cit., p. 537.

#### **1.4. El Contrato como medio de vinculación en las relaciones de consumo**

Los contratos son actos jurídicos mediante los cuales las partes intervinientes pueden crear, transferir, o modificar derechos. En materia mercantil, el contrato gozaría del principio de autonomía de la voluntad, en términos del cual las partes se obligan en la forma y términos en que aparezca que quisieron obligarse, no obstante en materia del consumidor, estos tienen un carácter *sui generis*.

##### **1.4.1. Teoría del Acto Jurídico**

Primeramente, es necesario que se refiera lo que es el acto jurídico, que en palabras del maestro Rafael Rojina Villegas, se define de la siguiente forma: "*El acto jurídico es una manifestación de voluntad que se hace con la intención de producir consecuencias de derecho, las que son reconocidas por el ordenamiento jurídico*"<sup>26</sup>, dicho concepto, señala dos cuestiones importantes: **(i)** Que se trata de una manifestación de la voluntad; y, **(ii)** Que lo que se busca con la misma es producir consecuencias de derecho, sin embargo no señala las características del acto mismo, ni la estructura que debe seguir.

Por otro lado, la Doctora Raquel Contreras López apunta que la estructura del acto jurídico se ha delineado en el marco de dos doctrinas; la francesa y la alemana. Siguiendo la teoría francesa aplicable en nuestro sistema judicial, tendríamos que los elementos de existencia del acto jurídico son tres: **(i)** El consentimiento o voluntad; **(ii)** Un objeto posible; y, **(iii)** En algunos casos una forma solemne.

De acuerdo con la citada autora, una vez cumplimentados los elementos de existencia del acto jurídico, se tendría que analizar si se encuentran todos los requisitos de validez que le dan origen, mismos que consisten en los siguientes: **(i)** Se requiere que la voluntad de los contratantes provenga de personas conscientes del acto originado y que gocen de capacidad de goce y de ejercicio; **(ii)** Se requiere

---

<sup>26</sup> Rojina, Rafael, *Compendio de Derecho Civil, Parte General, Personas, Cosas, Negocio Jurídico e Invalidez*, 4a. ed., México, Porrúa, p. 518.

también que los contratantes "*externen su voluntad de manera libre, es decir, que esté libre de vicios de la voluntad o voluntades*"<sup>27</sup>; **(iii)** Se requiere que el objeto sea lícito y no contraríe el orden público o las buenas costumbres; y, **(iv)** Se requiere que la voluntad se exteriorice en la forma en que la Ley lo determine.

Los anteriores son los requisitos contemplados en nuestra legislación para que un acto jurídico pueda producir plenamente sus consecuencias de Derecho, no obstante, el autor Ernesto Gutiérrez y González, añade algunos requisitos de eficacia, mismos que define como: "*La situación de tiempo o conducta positiva o negativa, que fija la ley o pactan las partes, para que un acto jurídico -unilateral o bilateral- que tiene plena existencia y completa validez, empiece a generar algunas o todas sus consecuencias de derecho.*"<sup>28</sup>

Como se recordará, el acto jurídico constituye una manifestación de voluntad, ejercitada con la intención de producir consecuencias de derecho.

Sin embargo en este capítulo es importante analizar la Teoría del Acto Jurídico desde los antecedentes conceptuales que refieren a la misma, en donde se revisa el referente del hecho y del hecho jurídico, de acuerdo al autor Javier Tapia, no se puede concebir al derecho sin un hecho o acto jurídico que le dé nacimiento. Sobre el particular señala que:

(...) la teoría del acto jurídico no es exclusiva del derecho civil, sino que puede ser aplicada a otras ramas del derecho, como el administrativo, el agrario, etc., dado que en los hechos y actos jurídicos que generan derechos y obligaciones en estas materias, encontramos, igual que en el derecho civil, elementos esenciales y de validez.<sup>29</sup>

Para distinguir los elementos del acto jurídico y sus precedentes, resulta importante estudiar los siguientes conceptos: **(i)** Los supuestos jurídicos -hecho, acto y estados jurídicos-; **(ii)** Las consecuencias de derecho; **(iii)** El nexo causal;

---

<sup>27</sup> Contreras, Raquel, "Breve reseña de la Teoría del Acto Jurídico y el Impacto de la Teoría de la Inexistencia y Nulidades según Bonnacase" *Revista, TFJA*, p. 13, <http://cesmdfa.tfja.gob.mx/investigaciones/historico/pdf/brevereñadelateoriadelactojuridico.pdf>, consultado el día 12 de marzo de 2020.

<sup>28</sup> Gutiérrez y González, Ernesto, *Derecho de las Obligaciones*, 18ed., México, Porrúa, 2010, p. 109.

<sup>29</sup> Tapia, Javier, *Introducción al Derecho Civil*, México, McGraw-Hill, 2002, p. 281.

(iv) Los sujetos de derecho; (v) Los objetos de derecho; y, (vi) Las relaciones jurídicas, los cuales el autor describe de la siguiente forma:

Supuesto jurídico: es la hipótesis normativa de cuya realización depende que se originen las consecuencias jurídicas. (...)

Las consecuencias de derecho: son todas aquellas situaciones jurídicas específicas que se generan en el momento en que se realizan uno o varios supuestos jurídicos. (...)

La cópula del deber ser: es el nexo causal que liga la hipótesis normativa con la disposición. (...)

Los sujetos de derecho: son las personas físicas y morales que sirven de centros de imputación de derechos y obligaciones.

El objeto del derecho: (...) Son las diferentes formas de conducta reguladas por el orden jurídico que se traducen en derechos subjetivos, deberes, derechos, actos jurídicos, hechos lícitos e ilícitos y sanciones.

La relación jurídica: es un elemento ideal que resulta de la articulación o combinación de todos los conceptos jurídicos fundamentales contenidos en la norma.<sup>30</sup>

Existen tres principales doctrinas que analizan los elementos del acto jurídico, una es la francesa, otra la alemana y por último la italiana. Nuestro sistema de derecho se apega más en el estudio del acto jurídico a la doctrina francesa, por lo que se analizará con más hincapié la misma, no obstante se retoman también los elementos de las otras dos doctrinas. En referencia a la doctrina francesa, ésta establece que el hecho es "*aquel acontecimiento que se produce en el mundo externo, no obstante, al derecho sólo le interesan aquellos que pueden crear, modificar, transferir o extinguir derechos y obligaciones, mismos que se denominan como hechos jurídicos.*"<sup>31</sup>

La doctrina francesa, señala que el hecho jurídico puede estudiarse en sentido amplio o en sentido estricto, en sentido amplio se puede establecer que los hechos naturales son aquellos en que la voluntad del actor no se observa de forma directa para la realización de las consecuencias que se producen, en tanto que en sentido estricto, nos podríamos estar a los hechos jurídicos voluntarios en que se observa la voluntad de la persona sin la intención de producir consecuencias de derecho.

---

<sup>30</sup> *Ibidem*, p. 282-283.

<sup>31</sup> *Ibidem*, p. 283.

Sobre este particular, existen dos supuestos de hechos jurídicos, aquellos lícitos en que la conducta humana se apega a las disposiciones de las leyes de orden público o a las buenas costumbres y los ilícitos, que contravienen justamente dichas disposiciones.

De acuerdo a lo que señala el autor Ignacio Galindo Garfias, el hecho jurídico en sentido amplio es "*todo acontecimiento, ya se trate de un fenómeno de la naturaleza o de un hecho del hombre, que el ordenamiento jurídico toma en consideración para atribuirle consecuencias de derecho*"<sup>32</sup>. A decir de este autor, existe una relación de causa-efecto entre el hecho previsto y sus consecuencias de derecho, analizada desde la ley de la causalidad jurídica.

Ahora bien, los actos jurídicos se caracterizan por ser las manifestaciones de la voluntad de sus autores con la finalidad concreta de crear consecuencias de derecho, los actos en comento, se subdividen en unilaterales cuando sólo una voluntad interviene en la formación del acto y bilaterales en aquellos casos en que para su formación dos o más individuos otorgan su voluntad para crear, transferir, modificar o extinguir derechos y obligaciones.

Igualmente, la doctrina francesa ha analizado respecto a los actos jurídicos el Convenio en sentido amplio y el Contrato en sentido estricto. El Convenio es un acuerdo de voluntades entre dos o más personas cuya finalidad es crear, transmitir, modificar o extinguir derechos y obligaciones, mismo que en sentido estricto a través del contrato, se refiere al acto jurídico cuya finalidad es crear o transmitir derechos y obligaciones.

La doctrina los clasifica a los actos jurídicos, en los siguientes, de acuerdo a lo que señala el autor Javier Tapia: **(i)** Actos mortis causa que regulan efectos para después de la muerte de la persona; **(ii)** Actos intervivos; **(iii)** De atribución patrimonial; **(iv)** No atributivos, es decir que por su celebración no se afecta el patrimonio del autor; **(v)** De disposición, en que el titular transmite una cosa o derecho que le pertenece; **(vi)** De obligación, cuando el autor se obliga a realizar un acto jurídico determinado; **(vii)** Actos onerosos cuando las partes tienen

---

<sup>32</sup> Galindo, Ignacio, *Derecho Civil, Primer Curso, Parte General, Personas, Familia*, México, Porrúa, 2004, p. 204.

derechos y obligaciones recíprocos, que pueden ser conmutativos, cuando la prestación es cierta, o aleatorios, en aquellos casos en que la contraprestación no es conocida desde el inicio; **(viii)** Actos gratuitos por no existir contraprestación; **(ix)** Actos simples cuando al momento de su celebración se generan efectos jurídicos para los intervinientes; **(x)** Actos jurídicos con modalidad, en aquellos casos en que las partes sujetan a plazo, condición o modo la exigibilidad del acto; y, **(xi)** Actos jurídicos formales y no formales.

Los anteriores elementos y conceptos, se analizan desde la doctrina francesa, sin embargo el acto jurídico desde la doctrina italiana es: *"todo acontecimiento en que interviene la conducta humana como generadora de éste (equivale al hecho jurídico, en estricto sentido de la teoría francesa). Es decir, la voluntad sólo interviene en la generación del hecho, pero no para que se produzcan consecuencias de derecho"*<sup>33</sup>. De acuerdo a esta teoría, los actos jurídicos se dividen en: **(i)** Simplemente voluntarios; y, **(ii)** Actos de voluntad. Según la teoría italiana, los elementos del negocio jurídico, se clasifican en esenciales, naturales y accidentales:

Elementos esenciales: son todos los que forman parte integrante del acto. Se encuentran establecidos por la ley, sin los cuales éste no existirá ni será, por consiguiente, válido. Estos elementos son: la existencia de uno o más sujetos legitimados; la voluntad, la forma de manifestarse, la causa y para los negocios patrimoniales se exige el objeto. (...)

Elementos naturales: son aquellas consecuencias que normalmente acompañan al negocio jurídico que se ha celebrado. Se entienden implícitos en el negocio, connaturales al mismo, sin necesidad de estipulación de las partes. (...)

Accidentales: son las modalidades a las que las partes someten la exigibilidad de los efectos del negocio jurídico."<sup>34</sup>

Respecto a este punto particular, puede observarse que los elementos esenciales otorgan existencia al acto, encontrándose en ellos la voluntad de los contratantes para que el objeto del mismo tenga plenos efectos. En la presente investigación es importante que se observe a la voluntad como uno de los elementos esenciales de estudio y análisis pues en torno al mismo es que se generan las

---

<sup>33</sup> Tapia, Javier, *op. cit.*, p. 290.

<sup>34</sup> *Ibidem*, p. 291.

transgresiones por la ley.

Por último tenemos a la teoría alemana, conforme a la cual todos los hechos producen consecuencias de derecho, desde los voluntarios hasta los involuntarios, para esta teoría existe un negocio jurídico cuando la voluntad busca constituir, extinguir o cambiar una relación jurídica.

Existe otra teoría tripartita del acto jurídico definida por el autor Raúl Ortiz, quien señala que en el hecho jurídico no interviene la voluntad en su realización, sobre el acto jurídico señala que sí interviene pero carece de relevancia en cuanto a la generación de sus consecuencias de derecho y el negocio jurídico cuya voluntad interviene para generar el hecho y producir consecuencias de derecho. No obstante lo anterior, no se está de acuerdo con esta última teoría pues conforme a nuestro sistema legal, opera en el acto jurídico la intervención de la voluntad de las partes.

En cambio sí se está de acuerdo con lo señalado por el autor Tapia Ramírez en el sentido de que "*La voluntad es el elemento indispensable para la formación de cualquier acto jurídico; es la expresión de aceptación de uno o de varios sujetos, encaminada a la realización de un acto jurídico para que se generen las consecuencias de derecho*".<sup>35</sup>

La libertad en los actos jurídicos y sobre todo en los contratos, debe ser la regla y por excepción debería estar limitada siempre que con su limitación no se transgreda el derecho a la libre contratación de su autor, sobre todo tomando en consideración que en los actos bilaterales, el consentimiento se configura una vez que concurren las voluntades del oferente y aceptante.

Los derechos contractuales pues, transforman simples promesas en obligaciones que vinculan a quienes los firman. El derecho a celebrar contratos conforme a la teoría del acto jurídico busca garantizar el cumplimiento de la voluntad de los contratantes para garantizar "*la seguridad de los procedimientos civiles y penales y reducir el riesgo de errores fácticos y decisiones equivocadas*".<sup>36</sup>

La inexistencia de la voluntad, se da de acuerdo al autor Javier Tapia,

---

<sup>35</sup> *Ibidem*, p. 301.

<sup>36</sup> Holmes, Stephen y Cass Sunstein, *op. cit.*, p. 242.

cuando converge algún vicio como es el error que puede recaer en la naturaleza del acto jurídico o sobre la identidad del objeto materia del mismo. Entre tanto, los elementos de validez del acto jurídico son cuatro: **(i)** La capacidad de las partes; **(ii)** Ausencia de vicios de la voluntad (Error, Violencia, Vis compulsiva y Vis absoluta, Amenaza Temor reverencial, Dolo, Mala fe, Reticencia y Lesión); **(iii)** La licitud; y, **(iv)** La forma.

#### **1.4.2. Cláusulas abusivas, lesivas o inequitativas**

De acuerdo con Guadarrama López, una cláusula abusiva u opresiva, reside en dos aspectos "*... por un lado cuando se pretende atenuar o suprimir la responsabilidad del proveedor o trasladarla al consumidor ante cualquier incumplimiento del contrato (...); y, por otro, cuando se buscan condiciones económicas ventajosas o excesivas (...).*"<sup>37</sup>, lo que se busca es que con el ejercicio pleno de las atribuciones de PROFECO, se evite la existencia de este tipo de cláusulas que en nada benefician a los consumidores.

#### **1.5. Violación a la Dignidad Humana en virtud de la permisón de cláusulas abusivas, lesivas o inequitativas en los Contratos de Adhesión del Servicio de Transporte Aéreo**

Todas las personas deben estar dotadas en un plano de equidad de los derechos que en el marco legal, constitucional y fáctico se otorgan por nuestro Estado, en caso de no contar con ello, se transgrede su dignidad humana, pues ésta debe entenderse como el valor de toda persona física, del respeto que como tal merece, con independencia de su sexo, género, salario, o denominación en el mercado de consumo.

Como es sabido, Kant distingue claramente entre 'valor' y 'dignidad'. Concibe la 'dignidad' como un valor intrínseco de la persona moral, la cual no admite equivalentes. La dignidad no debe ser confundida con ninguna *cosa*, con ninguna *mercancía*, dado que no se trata de nada útil ni intercambiable o provechoso. Lo que puede ser reemplazado y sustituido no posee dignidad, sino *precio*. Cuando a una persona se le pone precio se la trata como

---

<sup>37</sup> Guadarrama, Enrique, *Contratos de Adhesión y Cláusulas Abusivas. Ámbitos de consumo comercial y financiero*, México, Porrúa, 2003, p. 21.

a una mercancía.<sup>38</sup>

En efecto, como se desprende de los antecedentes del *Discurso sobre la dignidad humana*, resulta evidente que en la antigüedad la misma no resultaba un tema controversial, pues aún existía la omnipresencia de figuras míticas o teológicas, cuya imagen se anteponía a la figura del hombre como centro de la controversia.

Es decir, en la antigüedad, no había cabida para observar a la persona desde un punto de vista antropocéntrico, como en el existencialismo de Jean Paul Sartre, sino era más bien, un sub-elemento dentro de la sociedad. Al respecto, resulta interesante que se analice lo siguiente:

En la Edad Media la defensa de la dignidad de la persona no fue tan controvertida y podría decirse incluso ni tan paradójica como en los tiempos que corren. Para la mentalidad medieval la dignidad se predicaba de Dios y sólo por derivación podía predicarse después del hombre. Famoso es el *Discurso sobre la dignidad humana* pronunciado por uno de los más importantes humanistas del renacimiento, Pico de la Mirandolla (1486), quien pone en boca de Dios la grandeza del hombre para que de acuerdo a su libertad pueda él mismo ser su propio artífice, o autoconstructor.<sup>39</sup>

En efecto, en la antigüedad, la figura de Dios representaba el centro de las creencias sociales. Era como dice el autor Javier Saldaña, el reflejo de la dignidad del ser humano, independientemente de la condición particular de cada uno, sobre todo atendiendo a que la creencia se basaba en que el hombre estaba hecho a imagen y semejanza de Dios.

Así, la idea de un Dios que imperaba sobre todo lo hecho y no hecho y sobre la propia dignidad humana, implicaba una idea de lo absoluto como algo incondicionado, según lo refiere Kant. Para la corriente iusnaturalista pues, los

---

<sup>38</sup> Michelini, Dorando, "Dignidad Humana en Kant y Habermas", *Revista anual de la Unidad de Historiografía e Historia de las Ideas*, Argentina, volumen 12, núm. 28-29, julio 2010, pp. 41-42, <https://losapuntesdefilosofia.files.wordpress.com/2017/09/v12n1a03pdf>, consultado el día 12 de marzo de 2020.

<sup>39</sup> Saldaña, Javier, "La Dignidad de la persona. Fundamento del derecho a no ser discriminado injustamente", *Revista Jurídica UNAM*, P. 59, <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/5/2312/8.pdf>, consultado el día 12 de marzo de 2020.

derechos humanos resultan eficaces por el sólo hecho de ser intrínsecos al ser humano, otorgándose a los beneficiarios del derecho, potestades y facultades para su directa ejecución.

Cuando hablamos de dignidad, es necesario entender que la misma es un derecho intrínseco del ser humano, porque aún a pesar de que el mismo no se encuentre positivizado, es un derecho que le da a la persona la facultad para vivir de forma tal, que pueda ver garantizados sus demás Derechos Humanos.

Los derechos intrínsecos del ser humano, son "*los primeros rubros de los Derechos Humanos en los que se observa la carencia de los mismos y que, sin duda, son un contrapeso frente al Estado, así como para los grupos preponderantemente económicos.*"<sup>40</sup> Derivado de lo anterior, si se considera que la dignidad permite a las personas que sus Derechos Humanos sean respetados y garantizados, es porque los mismos deben cumplir con "*las características de progresividad, ya que la dignidad es interdependiente de los alimentos, trabajo remunerado, etc.*"<sup>41</sup>

Así pues, resulta que la dignidad es "*un concepto atemporal en cuanto a su vigencia y temporal en razón de las necesidades actuales.*"<sup>42</sup> La dignidad como se ha visto, es un derecho intrínseco que gozan las personas por el sólo hecho de ser personas, el cual debe partir de la premisa de equidad, pues cualquier ser humano debe estar revestido del mismo, y por ende no puede ser cuantificable ni gradual.

En este sentido, la dignidad más allá de ser un valor, una garantía o una premisa, es algo innato a la persona y debe ser exactamente igual para todos, pues como bien lo señala María Martín Sánchez, la idea central en torno a la cual giran la racionalidad, la libertad y la personalidad es justamente la dignidad, respecto de lo cual ella señala que: "*se derivan las tres notas conectadas con la dignidad:*

---

<sup>40</sup> Levi, Gonzalo, *Lo Teórico y lo Práctico de los Derechos Humanos*, México, Thomson Reuters, 2018, p. 34.

<sup>41</sup> *Ibidem*, p. 35.

<sup>42</sup> *Idem*.

*racionalidad, libertad y personalidad, estrechamente vinculadas entre sí.*"<sup>43</sup>

Ahora bien, si se considera que en torno a la dignidad, giran los conceptos de racionalidad, libertad y personalidad, la dignidad se relacionaría con diversos derechos fundamentales, pues a través del respeto a la misma, se puede salvaguardar la esfera jurídica de las personas desde otros puntos focales para su realización. Al respecto, señala el Doctor Levi lo siguiente:

La dignidad es un concepto que se encuentra relacionado con el de progresividad por su dinamismo, ya que no se entiende a la dignidad como algo que ya se encuentra plenamente regulado o resuelto por un juzgador y va más enfocado en la necesidad perpetua de las personas por tener el mínimo respeto de parte de los gobernantes como de los particulares, preponderantemente económicos.<sup>44</sup>

Como se puede ver, es imprescindible que el Estado y terceros respeten la dignidad, pues al ser el centro de partida de otros derechos que gozan de progresividad y dinamismo, la dignidad se debe ponderar por encima incluso de los mismos, no para someterlos, sino para lograr su cumplimiento. La dignidad pues, señala el Doctor Levi, tiene su concepto en la universalización necesaria para su respeto, debido a lo que sigue:

La dignidad (...) es una característica que tienen las personas en cualquier lugar del mundo y no está únicamente relacionada a una determinada norma jurídica, de una legislación interna o externa; más bien debe ser entendida como una característica intrínseca de la persona que, donde se sitúe, debe ser respetada.<sup>45</sup>

De acuerdo con lo señalado por Martín Sánchez, la dignidad únicamente fue concebida para el ser humano, por el hecho de ser persona y racional. Dicho argumento lo hace distinguir de cualquier otro ser vivo, pues el hombre, dice goza de razón. Así pues, si la dignidad va dirigida al ser humano, y debe ser respetada por encima de cualquier legislación, la misma debe entenderse como un derecho intrínseco y superior de la persona.

Incluso, autores como Tomás de Aquino, -señala Martín Sánchez-,

---

<sup>43</sup> Martín, María, *El Derecho a ser diferente: Dignidad y Libertad*, México, Comisión Nacional de Derechos Humanos, México, 2015, pp. 20-21.

<sup>44</sup> Levi, Gonzalo, *op. cit.*, p. 35.

<sup>45</sup> *Ibidem*, p. 36.

concebían a la dignidad como “*un respeto hacia Dios, reflejado en el hombre hecho a su imagen y semejanza, por lo tanto, ser superior a cualquier otro.*”<sup>46</sup> Como se observa de lo referido por la autora, la dignidad es exclusivamente del hombre, entendido desde el punto de vista antropocéntrico, de que éste es el único que goza de razón, cualidad que lo distingue de cualquier otro ser vivo.

La dignidad, es una cualidad del hombre, porque al reconocérsele al hombre su capacidad de razonar, se le reconoce en vía de consecuencia según Pico della Mirandola, su facultad para decidir por sí mismo, y ser autónomo para trazar su camino. En este sentido como decía Hegel, el hombre es por sí y para sí mismo a través de su capacidad de razonamiento.

Como señala Martín Sánchez, en cita de la obra *Fundamentación de la metafísica de las costumbres* de Kant, la dignidad entendida a través de los razonamientos otorgados por Kant, se sustenta en dos máximas: “*la racionalidad y la autonomía moral de la persona, por lo que la idea de dignidad está indisolublemente unida a la de libertad en la medida en que cada ser racional será su propia autoridad moral.*”<sup>47</sup>

No obstante lo anterior, señala Santiago Nino, la combinación de los principios de autonomía e inviolabilidad de la persona, “*(...) es insuficiente para constituir una concepción liberal de la sociedad y para derivar de ella el conjunto de derechos individuales normalmente asociados a esa concepción.*”<sup>48</sup>, pues se requiere según él, un principio ulterior que le permita tener en cuenta a la persona, decisiones o actos de los individuos como una base válida para contraer obligaciones, adquirir responsabilidades y perder derechos, a lo cual le llama, “*el principio de dignidad de la persona.*”<sup>49</sup>

Ahora bien, tomando en consideración que la dignidad es un concepto muy amplio que necesariamente debe delimitarse, refiere Martín Sánchez, que la misma

---

<sup>46</sup> Martín, María, *op. cit.*, p. 22.

<sup>47</sup> *Ibidem*, p. 24.

<sup>48</sup> Santiago, Carlos, *La Constitución de la democracia deliberativa*, Barcelona, Gedisa Editorial, 2003, p. 80.

<sup>49</sup> *Ibidem*, p. 80-81.

debe hacerlo conforme a lo siguiente:

(...) es necesario delimitar la *dignidad* asociándola al ser humano, con sus propias cualidades y circunstancias personales, al que le correspondan una serie de derechos fundamentales que le son *inviolables, inherentes e irrenunciables*. Teniendo en cuenta el carácter especial de los derechos humanos, se deduce que la dignidad es igual para todas las personas, y que le pertenece a cada individuo desde el comienzo hasta el final de su vida.<sup>50</sup>

Si bien, es cierto que la dignidad asociada al ser humano, debe atender a la interdependencia de que goza respecto de otros derechos fundamentales que son inviolables, inherentes e irrenunciables al ser humano, no se está de acuerdo con que la dignidad concluya con el final de la vida de una persona, pues aún en la muerte de la misma, es necesario respetar derechos inherentes que se crearon con anterioridad a la muerte y que se encuentran vinculados no sólo a nivel patrimonial, sino humano.

La dignidad de acuerdo a lo que indica Wolfgang Sarlet, debe ser entendida en correlación con el llamado mínimo existencial en la condición de derecho fundamental. La noción del mínimo existencial implica la noción de un derecho fundamental al mínimo existencial, o sea, “*de un derecho a un conjunto de prestaciones estatales que asegure a cada persona una vida decente*”<sup>51</sup>, dice Wolfgang Sarlet, en cita de lo referido por Jorge Carpizo dentro del documento intitulado *Una clasificación de los derechos de la justicia social*.

Así, resulta que al ser la dignidad un derecho mínimo existencial, implica que a la persona se debe asegurar una vida decente, conforme al conjunto de derechos fundamentales de que goza.

En este sentido, refiere Martín Sánchez que “*la restricción o limitación arbitraria de algún derecho a ciertos individuos supondría una agresión a la*

---

<sup>50</sup> Martín, María, *op. cit.*, p. 28.

<sup>51</sup> Wolfgang, Ingo, “Dignidad (de la persona) humana, mínimo existencial y justicia constitucional. Algunas aproximaciones y algunos desafíos”, *Revista Jurídica UNAM*, México, p. 614, <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/8/3977/29.pdf>, consultado el día 12 de marzo de 2020.

*dignidad*<sup>52</sup>. Así pues, resulta que la restricción a algún derecho, puede suponer un límite a la libertad general de actuación del individuo, dentro de los límites del orden público. Al respecto, señala Martín Sánchez:

En fin, se daña la dignidad cuando se limitan ciertos derechos a determinadas categorías de personas, entre otras, por razones como su orientación sexual, su condición de dependencia física o psíquica, o incluso circunstancias concretas (...).

Todos ellos son rasgos configuradores de su personalidad, les identifican, y resultaría muy complicado encontrar argumentos constitucionales para tratarlos de forma desigual. Cuando se coarte cualquiera de sus derechos, impidiendo el desarrollo de su vida en todas sus facetas y en condiciones de igualdad, se estaría dañando la dignidad del hombre.<sup>53</sup>

Como se puede observar, el hablar de dignidad humana, implica también hablar de la libertad de las personas para ejercer sus derechos conforme a los límites que se establecen por el Estado para no dañar a terceras personas, el orden público ni bienestar social.

Al respecto, señala el autor Santiago Nino, que al aplicarse el principio de dignidad de la persona se prohíbe de alguna forma que se transgreda la libertad de la misma al restringírsele su autonomía para actuar, tal como se advierte a continuación:

(...) Cuando se aplica el principio de dignidad de la persona (ya que la persona afectada consiente una relación normativa resultante en una pérdida de autonomía), la prohibición a la restricción de la autonomía de un individuo para incrementar la de otros puede ser ignorada. Esto se manifiesta en el hecho de que las instituciones jurídicas que establecen obligaciones y responsabilidades y dependen del consentimiento de los afectados -como sucede en los casos de un contrato, el matrimonio y las leyes penales- deberían estar justificadas sobre la base de promover la autonomía de la sociedad en general.<sup>54</sup>

En efecto, como se advierte, negar el principio de dignidad también transgrede derechos que correlativamente se relacionan con el mismo, pues la dignidad al ser un derecho intrínseco y superior de la persona, busca la aceptación y regulación de otros derechos, que como bien señala Santiago Nino deriva en lo que sigue:

---

<sup>52</sup> Martín, María, *op. cit.*, p. 24.

<sup>53</sup> *Ibidem*, p. 28.

<sup>54</sup> Santiago, Carlos, *op. cit.*, p. 80-81.

Negar el principio de dignidad de la persona conduciría no sólo al rechazo de la institución de la responsabilidad criminal (ya que está basada en el consentimiento de aquellos que son sujeto del castigo), sino también al rechazo de instituciones tales como los contratos civiles, el matrimonio y la representación política.<sup>55</sup>

Como se ha visto, el principio de dignidad junto con el de autonomía e inviolabilidad de la norma, constituyen la base de la cual se derivan otros derechos fundamentales. A saber, refiere Nino lo siguiente:

El principio de autonomía personal determina los bienes que son el contenido de aquellos derechos; la inviolabilidad de la persona describe la función de aquellos derechos; a través de establecer barreras de protección de los intereses individuales contra demandas basadas sobre intereses de otras personas o de algún todo colectivo; y la dignidad de la persona da lugar a un tratamiento dinámico de los derechos al permitir el consentimiento de los individuos para servir de fundamento a las responsabilidades y obligaciones que los limitan. Este grupo formado por estos tres principios define una concepción liberal de la sociedad, que rechaza el perfeccionismo, el holismo y el determinismo normativo.<sup>56</sup>

En este sentido, resulta evidente que la dignidad humana va relacionada directamente con el concepto de la libertad, entendido como un valor otorgado a todas las personas y consagrado constitucionalmente, que no puede ser transgredido por sí o través de la afectación a la dignidad humana.

En consecuencia, como se ha visto, el concepto de libertad no debe quedar plasmado únicamente en la Constitución o en la Doctrina, sino debe desarrollarse dentro del sistema ordenador, para que pueda ser exigido así por el individuo. Al respecto, menciona Revorio que: *“El libre desarrollo a la personalidad implica la libertad general de acción, supone el reconocimiento de la libertad del individuo, es una concreción del derecho de libertad”*<sup>57</sup>.

---

<sup>55</sup> *Ibidem*, p. 81.

<sup>56</sup> *Ibidem*, p. 87.

<sup>57</sup> Revorio, Francisco, *Valores superiores e interpretación constitucional*, Madrid, Centro de Estudios Políticos y Constitucionales, 1997, p. 510.

### **1.6. Formas en que se viola la libertad de los consumidores por la falta de ejercicio de las atribuciones de Procuraduría Federal de Protección al Consumidor?**

Como se ha visto, el concepto de libertad va plenamente ligado al de dignidad humana, pues implica la autodeterminación de la persona, que si bien está limitada a pautas y derechos positivizados, tiene que ser respetada y garantizada como un medio de alcanzar los mismos. Al respecto, de un análisis realizado a las teorías de Kant, se advierte lo siguiente:

Kant usa el concepto de libertad como el vínculo entre la filosofía teórica y práctica; mientras que la filosofía teórica se esfuerza por demostrar en qué sentido se puede hablar de la libertad como autodeterminación del ser humano racional, la filosofía práctica pretende dilucidar cómo el principio de la autonomía puede ser incorporado a la realidad exterior.<sup>58</sup>

Resulta pues, que la autodeterminación, no implica que el Estado no deba para garantizarla, implementar ciertas prácticas o instituciones jurídicas, sino más aún que a través de las mismas debe conseguir que se reconozca:

La autodeterminación se consigue mediante las prácticas jurídicas y las instituciones políticas; no obstante, lo que resulta ser decisivo en la configuración de la libertad es el conflicto entendido como un proceso de reconocimiento entre partes. Tal proceso inicia cuando una parte percibe que otra le ha afectado de manera negativa; consiguientemente, el conflicto desemboca en la disposición de actuar violentamente.<sup>59</sup>

Así pues, y únicamente para analizar un concepto más general de lo que implica la libertad, conviene dice García Maynez, distinguir la libertad como un atributo de voluntad del hombre, de la libertad como derecho, la primera dice, "*es generalmente concebida como poder, o facultad natural de autodeterminación*"<sup>60</sup>, ya que se trata de una aptitud de obrar por sí, es dice "*como diría Kant, una causalidad cuyo primer momento es sólo causa, no efecto de otra causa.*"<sup>61</sup> Entre tanto, la

---

<sup>58</sup> Müller, Klaus y Becerra, Manuel, *La juridificación de las relaciones internacionales*.

<sup>59</sup> Müller, Klaus y Morales, Luisa, *La Política, el Derecho y el Orden Social de la violencia*, México, Universidad Nacional Autónoma de México, 2014, p. 25.

<sup>60</sup> García Máynez, Eduardo, *La libertad como derecho*, México, Universidad Nacional Autónoma de México, 2002, p. 4.

<sup>61</sup> *Idem*.

libertad jurídica dice, es una facultad derivada de una norma, según este autor la libertad jurídica es una autorización que implica el poder realizar u omitir algunos actos.

En efecto, si bien las personas gozan de una libertad para autodeterminarse, la misma es parcial pues aquélla tiene sus efectos hasta el momento en que la propia norma entra a regular supuestos establecidos para mantener en principio el bienestar social, así pues resulta que no existe una libertad absoluta, sino condicionada a los supuestos que imponga el Estado y el poder. Desde el punto de vista jurídico, dice Máynez, la libertad se definiría como sigue:

(...) facultad de hacer u omitir aquello que no está ordenado ni prohibido. La definición anterior se funda en la división de los actos posibles de un sujeto cualquiera, en relación con las normas del derecho objetivo. Tales actos pertenecen, necesariamente, a una de estas tres categorías: *ordenados, prohibidos, permitidos*.

(...) El sector número 1 comprende los deberes positivos del sujeto (obligaciones de hacer o de dar); el 2 sus deberes negativos (obligaciones de no hacer), el 3, sus derechos. Según la teoría tradicional, la libertad jurídica se manifiesta en la realización o no realización de los actos que no están prescritos ni vedados.<sup>62</sup>

La libertad individual o el principio de autonomía del individuo, se encuentra limitado en muchos aspectos por la propia norma, si bien dice León Duguit, el hombre nace investido de su libertad natural, inalienable e imprescriptible, ese derecho se restringe cuando la norma y el poder la regulan en sociedad. El Estado impone disposiciones que deben observarse, pero también debe de dar las pautas para que no se menoscaben esos derechos, al respecto señala Duguit:

Debe (...) limitar la libertad de cada uno en la medida necesaria para asegurar la libertad de todos; no puede hacerlo sino por la ley, es decir, por una disposición general que emane bien del pueblo o bien de sus representantes elegidos libremente.

(...) Toda la organización política debe tender a asegurar la protección de la libertad humana así comprendida, y el hombre tiene derecho a exigir que sean tomadas por la Constitución y las leyes todas las garantías precisas, a fin de que el Estado no pueda atentar a esta libertad, lo que es para el hombre un derecho que las declaraciones de la época revolucionaria llama de seguridad.<sup>63</sup>

---

<sup>62</sup> *Ibidem*, p. 6.

<sup>63</sup> Duguit, León, *Soberanía y Libertad, Lecciones dadas en la Universidad de Columbia*

En este sentido, "*la libertad representa una normatividad antropológica contrapuesta a la mecanización de la vida pública, representada por un Estado despótico que oprime al individuo.*"<sup>64</sup> La libertad, en realidad es un ideal, pues nunca se alcanza a obtener de forma absoluta, ya que existen medios que la determinan, el individuo pues no logra actuar de manera liberal. Al respecto, señala el Doctor Klaus Müller:

El proyecto de la radicalización progresiva de la autodeterminación de la conciencia se desarrolla en forma de una ontología del devenir, mediante la cual Hegel expresa la *idea* de una *humanidad en libertad*. El idealismo de la libertad se opone a condiciones existenciales de organización definidas a través de condiciones mecánicas que absorben la disposición del individuo de actuar de manera auto determinada.<sup>65</sup>

Así, la base para que se logre la libertad de cada uno, requiere de acuerdo con la idea que postula Hegel, que se tenga como base la intersubjetividad del respeto, "*Hegel sostiene la relación entre personalidad, reciprocidad y derecho, afirmando que la personalidad encierra, en general, la capacidad jurídica, constituyendo así el concepto y la base del derecho.*"<sup>66</sup> Si bien, es necesario atender al concepto de libertad a través del interés particular de cada persona, resulta que lo que expone la norma jurídica se aleja de dicho concepto, cuando busca la convivencia de todos como fin. Al respecto el Doctor Klaus Müller establece que:

La idea del derecho requiere su realización en forma de una libertad realizada. La voluntad abstracta del individuo tiene que reflejarse empíricamente, es decir, lo abstracto representa una abstracción apriorística y funge como origen fundante en el sentido de un presupuesto que repercute en el mundo real de la experiencia histórica. La libertad realizada del sujeto se establece mediante el sistema de instituciones políticas y sociales que incorporan el derecho abstracto, convirtiendo la abstracción ideal en el escenario real mediante un desarrollo de realización progresiva.<sup>67</sup>

Lo anterior implica, como se ha sostenido, que no existe la libertad absoluta del individuo, ya que la misma se ve constreñida a través de la norma que impone

---

(New York), trad. de José G. Acuña, Madrid, Príncipe, 1924, p. 210-211.

<sup>64</sup> Müller, Klaus y Morales, Luisa, *La Política, el derecho...*, cit., p. 24.

<sup>65</sup> *Ibidem*, p. 23.

<sup>66</sup> *Ibidem*, p. 26.

<sup>67</sup> *Ibidem*, p. 27.

limitantes al sujeto de derecho, mediante la creación de instituciones, autoridades y poderes que la incorporan como un derecho abstracto, que cuando se limite, restringe también el derecho intrínseco de la persona para gozar de dignidad humana.

El hecho, no es que no puedan adherirse los consumidores a contratos de adhesión previamente creados de forma unilateral por los proveedores, sino que en el ejercicio de ello, debería la PROFECO; **(i)** representar correctamente al consumidor; **(ii)** buscar eliminar la existencia de posibles cláusulas lesivas, abusivas o inequitativas; y, **(iii)** encontrar mecanismos de eficacia en la aplicación de los derechos del consumidor. Es por ello que ante la falta del ejercicio de sus atribuciones, la PROFECO viola la *libertad* y la *dignidad humana* de las personas. Sobre el particular, el Doctor Víctor Castrillón y Luna, establece que:

La libertad contractual, se manifiesta en *la voluntad autónomamente expresada, que determina el establecimiento de las estipulaciones que las partes se otorgan de manera libre, pudiendo en ciertos casos, hacer exclusión parcial o total de la norma jurídica, y son obligatorias para ellas desde el punto de vista jurídico.*<sup>68</sup>

En principio, del concepto anterior, se podría entender que la libertad contractual se ve revestida del principio de autonomía de la voluntad, entendiendo que aquél permite a las partes obligarse en la forma y términos en que las mismas se quieran obligar, ya sea apegándose a la norma, y a través de disposiciones que sin contravenirla, puedan pactar de forma bilateral.

Al respecto, señalan Planiol y Ripert<sup>69</sup>, que todo acto jurídico es obra de una o varias voluntades individuales, no obstante, señalan que la voluntad de los particulares no es absolutamente libre, pero que tampoco está completamente sometida a la ley; goza, dicen de una autonomía parcial.

No obstante, no se está de acuerdo con lo señalado por los citados autores,

---

<sup>68</sup> Castrillón y Luna, Víctor, "La Libertad Contractual", *Revista de la Facultad de Derecho de México*, México, 2008, volumen 58, número 250, p. 155, <http://www.revistas.unam.mx/index.php/rfdm/article/view/60936/53740>, consultado el día 12 de marzo de 2020.

<sup>69</sup> Cfr. Planiol, Marcel y Ripert, Georges, *Derecho Civil*, México, Distribuidor Episa, Colección Clásicos del Derecho, 1996, p. 44.

pues si bien es cierto que la voluntad de las partes se ve plasmada generalmente en los contratos en que las mismas se obligan a generar determinadas consecuencias de derecho, dicha libertad se ve restringida no sólo por la ley, sino por aquellos contratos de adhesión en que la voluntad de una de las partes se sujeta a la de otra que generalmente detenta más poder frente a la primera, sometiendo dicha voluntad a los propios beneficios obtenidos en mayor medida de manera unilateral para una de ellas.

Por tanto, resulta que incluso la autonomía de la voluntad que en principio debería permitir libertad contractual se ciñe cuando en determinados contratos, se restringe la misma, por lo que resultaría incierto lo señalado por el autor Vedel en el sentido de que la autonomía de la voluntad *crea realmente el derecho a la libertad absoluta de las convenciones, que es un dogma identificado por el derecho mismo, es el derecho el que da un valor jurídico a la voluntad.*<sup>70</sup>

Desde luego, lo anterior resulta contrario se insiste al principio de autonomía de voluntad, pues el mismo se otorgó justamente para que las partes que interviniesen en los mismos, fueran libres para crear derechos y obligaciones correlativos siempre que no contravinieran la norma, para lograr un objeto lícito y posible. Es decir, a pesar de que los consumidores no pueden actuar en cada contrato de adhesión que se genera, la PROFECO sí debería intervenir en su representación, ejerciendo ampliamente sus atribuciones.

Así pues resulta que aún cuando la Ley establece la forma en que dichos contratos deben registrarse para que los consumidores se adhieran a los mismos, ello atenta se insiste contra el principio de voluntad y autonomía en las contrataciones, pues en los mismos el consentimiento en realidad está viciado, ya que la voluntad se adhiere por la necesidad y estado de inferioridad jerárquica en que se encuentra una de las partes.

Autores como Saleilles, han negado el carácter de contratos a los de adhesión, señalando que los mismos se asimilarían con los actos unilaterales de voluntad, al respecto, señala:

---

<sup>70</sup> Cfr. Vedel, G., *Essai sur la Notion de Cause en Droit Administratif Français*, París, Toulouse, 1934, p. 307.

Hay pretendidos contratos que no tienen de contratos, sino el nombre y cuya construcción jurídica está por hacer [a los] que se les podría llamar contratos por adhesión... hay el predominio exclusivo de una sola voluntad, o como voluntad unilateral, que dicta su ley, no ya a un individuo, sino a una colectividad indeterminada y que se obliga de antemano unilateralmente, sobre la adhesión de los que quisieron aceptar la ley del contrato y aprovecharse de esta obligación ya creada sobre sí mismo.<sup>71</sup>

Si bien, se está de acuerdo con Saleilles, en el sentido de que en los contratos de adhesión, no se observa la voluntad de las partes, esto pudiera pasar por alto, siempre que la PROFECO en ejercicio de sus atribuciones representara correctamente al consumidor y revisara que los contratos de adhesión estuvieran conforme a la sustancia de la norma, esto es conforme a la protección primaria del consumidor.

Al respecto, señala León Duguit, que los contratos de adhesión son lo mismo que la distribución de mercancías por medio de los aparatos donde se deposita una moneda, obtiene la mercancía anunciada o se le devuelve la moneda, por lo que no hay concurrencia de voluntades ni por tanto contrato, es un error querer referir el acto de que habla al contrato clásico.<sup>72</sup>

La posición propuesta por Duguit, se considera correcta, en contrapropuesta a lo que afirman otros autores, pues el consentimiento, para ser válido, debe ser libre y voluntario; y, en todo caso la PROFECO debería intervenir para que se lograra una libertad parcial en la autonomía de la voluntad de las partes.

Así también, refiere Guadarrama López que los Contratos de Adhesión, no sólo implican la falta de voluntad, sino aún más la implementación de cláusulas contractuales alejadas de la voluntad de ambas partes. En este sentido, señala:

En nuestro país, en materia de CA y de cláusulas abusivas, a diferencia de lo que ocurre en otros ámbitos, no se cuenta con un sólido respaldo jurisprudencial suficiente, ni con la tradición jurisdiccional de analizar los CA. Tampoco la de calificar la validez jurídica de las cláusulas contractuales insertas en tales contratos, que por miles son celebrados con

---

<sup>71</sup> Cfr. Rubiel, Juan Manuel, "Contratos por adhesión", *Revista Jurídica UNAM*, México, núm. 22, p. 55, <https://revistas-colaboracion.juridicas.unam.mx/index.php/rev-derecho-privado/article/view/20268/18195>, consultado el día 12 de marzo de 2020.

<sup>72</sup> Cfr. Duguit, León, *Las Transformaciones del Derecho Público y Privado*, Edeval, p. 138.

consumidores y con usuarios de servicios financieros.<sup>73</sup>

Como se puede advertir, los Contratos de Adhesión, han sido plenamente aceptados por nuestro régimen jurídico, pues con los mismos, se simplifica la contratación, se uniforman prestaciones para todos los adquirentes o *beneficiarios* y se fortalece la posición del prestador del bien o servicio frente a los *beneficiarios*. No obstante, se insiste, en que los mismos atentan contra la libertad contractual y por ende contra la dignidad humana, en razón de lo que se expondrá adelante.

El autor Guadarrama López, ha identificado dos principales problemas con los modelos de Contratos de Adhesión a saber:

- a) De índole dogmática jurídica, en cuanto a que la moderna y masiva contratación en las relaciones de consumo muestra la dificultad de analizar en lo particular cada contrato que celebra un consumidor o usuario con el proveedor o prestador de servicio. (...)
- b) De seguridad jurídica en el ámbito práctico comercial. Frente a la búsqueda de los empresarios de abatir costos y economizar en los volúmenes altos de su actividad comercial, así como de ahorrar tiempo en la celebración de las relaciones de consumo, emerge la obligación y responsabilidad del Estado de formular el diseño institucional que garantice la certeza y seguridad jurídica en la celebración de las relaciones de consumo, mediante un esquema de equidad e igualdad en las condiciones contractuales masivas.<sup>74</sup>

Los problemas anteriormente citados, desde luego, sólo son en principio los problemas a los que se enfrentan los consumidores y usuarios de servicios, que les impiden acceder a un verdadero contrato que garantice que su voluntad se verá plasmada en los mismos. Por un lado se requiere una eficacia institucional para atender este tipo de contratos que necesita dinamismo y eficacia y por el otro, la protección a los consumidores o beneficiarios finales de los mismos.

Existen pues, señala Guadarrama López, "*múltiples relaciones de consumo que se plasman en CA y que repercuten en el público consumidor, entre otros, las de telecomunicaciones (televisión de paga, telefonía móvil), las de servicios aéreos*

---

<sup>73</sup> Guadarrama López, Enrique, "Cláusula abusivas en los contratos de adhesión", *Revista Jurídica UNAM, Cuarta Época, Año 1, núm. 2, Julio-Diciembre de 2012, p. 142*, <https://revista.juridicas.unam.mx/index.php/derecho-privado/article/view/8983/11033>, consultado el día 12 de marzo de 2020.

<sup>74</sup> *Ibidem*, pp. 145-146.

y las de suministro de gas"<sup>75</sup>, cuyas leyes señala, nada refieren respecto a la utilización de estos contratos, ni en su caso al control que se debe tener sobre el clausulado contractual y/o la protección que se debe reconocer a los usuarios finales a través de instituciones particulares.

Lo ideal, señala Guadarrama López, sería que se aplicara por analogía el principio *in dubio pro reo*, pero dirigido al consumidor, en el sentido de que ante cualquier duda "en el clausulado del contrato se resolverá en función de lo que mejor convenga al público consumidor"<sup>76</sup>.

### **1.7. La Pragmática**

Es importante que se defina y conceptualice el término "pragmática", que no debe confundirse con "pragmatismo" ni mucho menos con "pragmaticismo" ya en su sentido esencial, ya en el jurídico. De acuerdo con la autora Victoria Escandell, la pragmática refiere a los estudios de los principios que regulan el uso del lenguaje en la comunicación, tal como se cita a continuación:

(...) se entiende por pragmática el estudio de los principios que regulan el uso del lenguaje en la comunicación, es decir, las condiciones que determinan tanto el empleo de un enunciado concreto por parte de un hablante concreto en una situación comunicativa concreta como su interpretación por parte del destinatario.

La pragmática es, por tanto, una disciplina que toma en consideración los factores extralingüísticos que determinan el uso del lenguaje, precisamente todos aquellos factores a los que no puede hacer referencia un estudio puramente gramatical: nociones como las del emisor, destinatario, intención comunicativa, contexto verbal, situación o conocimiento del mundo.<sup>77</sup>

Así pues, se advierte que la pragmática estudia principios que regulan el lenguaje desde el punto de vista del enunciado, el hablante y el destinatario, la intención del mensaje, así como la situación comunicativa concreta, que si bien son elementos que se utilizan en el pragmatismo para encontrar la verdad y eficacia del derecho en sus conceptos, no pueden ser entendidos como pragmatismo en el

---

<sup>75</sup> *Ibidem*, p. 148.

<sup>76</sup> *Ibidem*, p. 149.

<sup>77</sup> Escandell, Victoria, *Introducción a la Pragmática*, México, Ariel, 2013, pp. 15, 16.

sentido amplio que dicho concepto abarca.

### **1.8. El Pragmatismo**

Luego de haber revisado brevemente la teoría del realismo jurídico, junto con el concepto de *pragmática*, es necesario que se atienda a la teoría del Pragmatismo, cuyos principales exponentes, son Pierce, Schiller, Giovanni Papini, William James, George Novack, Durkheim, John Dewey y León Duguit.

El pragmatismo, es "*una corriente filosófica iniciada a finales del siglo XIX a raíz de la denominada <<máxima pragmática>> propuesta por el lógico y científico norteamericano Charles Sanders Peirce (1839-1914).*"<sup>78</sup> Visto desde este punto, no se puede decir que el pragmatismo sea una teoría o ideología, sino justamente una corriente filosófica que ayuda al individuo a encontrar eficacia en el Derecho.

El pragmatismo, señala Barrena, "*propugna que la validez de cualquier concepto debe basarse en los efectos experimentales del mismo, en sus consecuencias para la conducta.*"<sup>79</sup> Entre las finalidades del pragmatismo, se encuentra la de representar exacta y verdaderamente a la realidad, tratando de encontrar en la misma la eficacia del derecho a través de la teoría subjetiva que se centra en la experiencia jurídica.

Al respecto, señala Houser, que el pragmatismo "*no busca tampoco un beneficio inmediato e individual, sino un acercamiento progresivo a una representación exacta y verdadera de la realidad*"<sup>80</sup>. Desde luego, el pragmatismo guarda relación directa con el Derecho, en razón de la aceptación de tesis como las siguientes:

1. El pragmatismo en relación con el derecho y los problemas jurídicos en relación con el contexto.
2. El tener en cuenta (si se quiere, una consecuencia de lo anterior) que las teorías, o las doctrinas, se elaboran con un propósito y van dirigidas a un determinado auditorio.

---

<sup>78</sup> Barrena, Sara, *Pragmatismo y educación, España, Machado Nuevo Aprendizaje, 2015, p. 19.*

<sup>79</sup> *Idem.*

<sup>80</sup> Houser, N, "¿Qué es el pragmatismo y por qué es importante?", *Conferencia impartida en diversas Universidades de Buenos Aires*, Buenos Aires, núm. 4-6, septiembre 2006, <http://unav.es/gep/Houser/ImportanciaPragmatismo.html>, consultado el día 12 de marzo de 2020.

3. El rechazo de una concepción demasiado abstracta del derecho (...).
4. Una visión instrumental y finalista del derecho; el derecho es un instrumento para resolver (o prevenir, o tratar) conflictos (...).
7. La verdad no consiste en la correspondencia de los enunciados con el mundo, sino en que esos enunciados resulten útiles.
8. La importancia de la práctica (...) <sup>81</sup>

El origen del pragmatismo, señala Barrena, puede situarse en las reuniones del Cambridge Metaphysical Club, en donde participaba Charles Sanders junto a William James, Joseph Warner, Nicholas St. John Green, Chauncey Wright y Oliver Wendell Holmes. Dichos doctrinarios, buscaban a través de la definición de *creencia* de Alexander Bain, alcanzar la verdad en el lenguaje para aplicarse a la realidad social, entendiendo el concepto de *creencia* de Bain, como aquello a partir de lo cual un hombre está dispuesto a actuar.

El pragmatismo, como se dijo, inicia con Charles Sanders, con un artículo del mismo sobre *Nominalism and realism*, en *Journal of Speculative Philosophy* (Nominalismo y realismo, en la Revista de Filosofía Especulativa), Charles Sanders fue quien implementó ideas acerca del Pragmatismo, sin embargo no fue sino hasta con John Dewey en que las mismas fueron desarrolladas.

El pragmatismo, dice León Duguit, es una filosofía subjetivista, un modo empírico y experiencial, de ahí que se hable de subjetivismo pragmático. Al respecto se habla de subjetivismo porque el objeto de estudio parte del análisis del sujeto. Lo subjetivo dice, "*es pragmáticamente resultado de lo objetivo. Se requiere que el derecho sea eficaz para el pragmatismo jurídico*" <sup>82</sup>.

El pragmatismo jurídico se entendió desde una perspectiva de la doctrina filosófica y no jurídica. De acuerdo a lo que señala León Duguit, "*El hombre tiene dos órdenes de conocimiento: el conocimiento de los hechos materiales sobre los que recae la acción de los sentidos y conocimiento de los conceptos.*" <sup>83</sup> El principal

---

<sup>81</sup> Atienza, Manuel y Ferrajoli, Luigi, *op. cit.*

<sup>82</sup> Duguit, León, *El Pragmatismo Jurídico*, trad. de Agustín de Lázaro Álvarez, Santiago Magarios Torres, Tomás Díaz García y Miguel López-Roberts y de Chávarri, México, Ediciones Coyoacán, 2008, p. 29.

<sup>83</sup> *Idem.*

efecto del pragmatismo jurídico, es que el derecho sea eficaz para los sujetos y objeto al que se encuentra dirigido.

Conforme a dicho entendimiento, se debe partir de ideas que conduzcan a un resultado para considerar que las mismas están acorde con la realidad, según lo refiere John Dewey. De hecho, "*Dewey, jefe de la escuela de Chicago, afirma que el conocimiento tiene un carácter fundamentalmente práctico*"<sup>84</sup>, ya que de acuerdo con él, el pragmatismo es "*una situación intermedia entre el intelectualismo y el fenomenismo positivista*"<sup>85</sup>, que como tal debe analizar primero el concepto de conocimiento, para partir de la premisa de que aquél debe conducir a un resultado conforme a la realidad.

De acuerdo con León Duguit, el Realismo Jurídico y el Pragmatismo Jurídico van relacionados, pues se busca que a través de la experiencia se construya una doctrina pragmática de la verdad conforme a la cual el derecho aplicable resulte eficaz. Ahora bien, en este punto es importante que se entienda a qué se refiere el concepto de verdad, respecto del cual, Peter Haberle señala lo siguiente:

¿Significa verdad la correspondencia del enunciado con el mundo externo, o se trata de una cuestión de significado (enunciado como acción sensata), algo a la manera de la postura extrema del positivismo del Círculo de Viena (primacía de la verdad), o de la teoría de los juegos lingüísticos de L. Wittgenstein (primacía del significado)?<sup>86</sup>

Es decir en este punto resulta que el concepto de pragmática nos ayuda a entender el concepto de *verdad*, partiendo de la base de que la verdad tiene que surgir de la correspondencia del enunciado con el mundo externo. Sobre dicho particular, Peter Haberle, refiere que "*Von Simson distingue entre verdad 'objetiva' y 'colectiva', esta última es la 'verdad' que precisa la colectividad en cada una de sus respectivas manifestaciones*"<sup>87</sup>.

En este sentido, es evidente que el Realismo y Pragmatismo Jurídicos,

---

<sup>84</sup> *Ibidem*, p. 30.

<sup>85</sup> *Ibidem*, p. 31.

<sup>86</sup> Haberle, Peter, *Verdad y Estado Constitucional*, trad. de Héctor Fix-Fierro, Buenos Aires, Argentina, Universidad Nacional Autónoma de México, 2003, p. 5.

<sup>87</sup> *Ibidem*, p. 9.

buscan que mediante la experiencia se construya una doctrina pragmática de la verdad, que implique una correspondencia con el mundo externo y con la eficacia del Derecho.

Aunado al concepto de verdad que se busca advertir mediante el Realismo y Pragmatismo Jurídicos, señala León Duguit, que el pragmatismo, "*atiende, no a los datos -hecho y concepto, necesidad y obligación-, sino a la acción, que los mueve y vivifica. Diríase que el positivismo juega a los dados, y el pragmatismo al billar*<sup>88</sup>". Para el pragmatismo jurídico según la teoría de Duguit, existirá la realidad cuando los conceptos sean verdaderos y los mismos serán verdaderos "*sólo si tienen una eficacia en sus consecuencias -pues el valor de las ideas depende de su eficacia moral y social-*".<sup>89</sup>

De acuerdo a lo que refiere Duguit, para que un sistema de derecho resulte socialmente eficaz, se requiere que se establezcan fundamentos sólidos que limiten el poder del Estado.

En correlación con el concepto de *verdad* otorgado por Habermas, es necesario que se observe desde el punto de vista de Duguit, cómo se verifica la misma, al respecto, éste señala que "*la verdad de una afirmación se verifica pragmáticamente por sus resultados, o consecuencias pragmáticas, coherentes con esa afirmación. ¿Cómo? Sólo si ésta es coherente, a su vez, con la realidad práctica social en un momento histórico, el de su época.*"<sup>90</sup>

En este sentido, refiere León Duguit, que el pragmatismo debe ser analizado también desde la Epistemología, porque la misma estudia entre otras cosas, el *conocimiento*, el cual dice, puede derivar de "*los hechos materiales que son objeto de la percepción de nuestros sentidos (...) y del conocimiento de los conceptos y de las ideas*"<sup>91</sup>.

Al respecto, señala Duguit que se debe analizar el conocimiento partiendo igualmente del intelectualismo, tomándola como la posición de los filósofos que

---

<sup>88</sup> Duguit, León, *El Pragmatismo Jurídico*, op. cit., p. 38.

<sup>89</sup> *Ibidem*, p. 47.

<sup>90</sup> *Ibidem*, p. 52.

<sup>91</sup> *Ibidem*, p. 61.

analiza la realidad que nuestro pensamiento tiene como misión reproducir para saber si existen verdades absolutas.

En este sentido, si se quiere analizar lo que es real, es necesario primero saber si ello es racional, de hecho para Hegel lo racional es lo real. Esta teoría se opone al fenomenismo positivista, porque ésta última considera que el hombre únicamente puede conocer hechos y afirmar conceptos siempre y cuando correspondan con la realidad previamente otorgada. Igualmente Hegel afirma que:

1.º Todo lo que es racional es real. Todo concepto responde a una realidad que vive fuera de él.

2.º La identidad de los conceptos contrarios. Todo concepto lleva en sí el concepto de lo contrario. Pero como todo concepto responde a una realidad, supone también la existencia de la opuesta, y la realidad es la síntesis de dos contrarios. Así el concepto de ser implica el concepto de no ser.<sup>92</sup>

El pragmatismo como se ha visto, busca que exista una realidad sí, pero también que los conceptos creados en la misma gocen de eficacia práctica y social, por ende para que un sistema de derecho sea socialmente eficaz, requiere que se cumplan con tres objetivos:

1º. Que con la ayuda de sus sistemas de derecho puedan establecerse los elementos sólidos de las limitaciones jurídicas, que deben oponerse al poder del Estado.

2º. Que permita proteger eficazmente todas las situaciones privadas legítimas dignas de ser protegidas (...)

3º. Este sistema jurídico debe tener tal naturaleza, que facilite y sancione las relaciones jurídicas entre los individuos.<sup>93</sup>

Si bien, conforme se desarrolló dicha corriente filosófica, fue perdiendo fuerza con el paso del tiempo, fue justamente con Giovanni Papini, Willard V.O. Quine, Jürgen Habermas y Ludwig Wittgenstein que se retomó el cauce tan importante que se le había otorgado. Al respecto, se refiere como origen del nuevo pragmatismo lo siguiente:

En su origen, el pragmatismo fue concebido como un método lógico para aclarar el significado de los conceptos de la ciencia en función de las consecuencias prácticas y experimentales que se siguen de la aplicación de estos conceptos. Apareció por primera

---

<sup>92</sup> *Ibidem*, p. 94.

<sup>93</sup> *Ibidem*, p. 79.

vez en la década de 1870 en las reuniones de un grupo de jóvenes pensadores en Cambridge, Massachusetts, que se hacían llamar, en actitud provocadora, El Club de los Metafísicos. (...) En gran medida, la idea común en torno a la que se desarrollaban sus discusiones era la definición de *creencia* de Alexander Bain como <<aquello a partir de lo cual un hombre está dispuesto a actuar>>. <sup>94</sup>

Como se puede observar de lo anterior, el pragmatismo como corriente filosófica, pugna porque la realidad se apegue a conceptos verdaderos y reales que tengan eficacia práctica y social, misma que como bien lo refirió Duguit, para que se establezca en un sistema de derecho, requiere que se establezcan fundamentos sólidos que limiten el poder del Estado.

### **1.8.1. El Pragmatismo en la teoría individualista**

De acuerdo con Duguit, el pragmatismo también se puede analizar desde la doctrina individualista, en donde las consecuencias se comprueban no por la realidad verídica, pero sí a través de los resultados y consecuencias que producen. Conforme a Duguit, es preciso que el sistema individualista asegure, sancione y facilite las relaciones jurídicas y el comercio. Según los individualistas el único "*acto por el que pueden legitimarse las relaciones jurídicas*" es el contrato, porque el comercio jurídico implica la creación de una situación de derecho conforme la cual se disminuye la esfera jurídica de un individuo y se acrecenta la de otro. Señala Duguit que "*la esfera jurídica de un individuo no es su autonomía, sino su voluntad*"<sup>95</sup>.

Así dice Duguit que en Derecho Público y Derecho Privado, existen relaciones jurídicas que nacen fuera del concepto de contrato, los llamados cuasi-contratos y por ende la teoría individualista no puede explicar el acto jurídico ni la limitación de los poderes del Estado, o en su caso la protección a intereses privados.

Dicho autor, establece una diferencia central entre la Doctrina subjetivista e individualista pues dice que la teoría subjetivista se centra en el concepto del Derecho subjetivo del individuo, refiriendo que todo poder es patrimonio del Estado,

---

<sup>94</sup> Pragmatismo. Universidad de Navarra, p. 927, [www.unav.es/users/EunsaPragmatismo.pdf](http://www.unav.es/users/EunsaPragmatismo.pdf), consultado el día 12 de marzo de 2020.

<sup>95</sup> Duguit León, *El Pragmatismo Jurídico*, op. cit., p. 85.

en tanto que para la doctrina individual lo que se pondera es al hombre con voluntad autónoma, misma que luego pasa al Estado.

Duguit señala que el pragmatismo se relaciona con el realismo pues "*la doctrina realista tiene la pretensión que considero justificada, de eliminar del dominio jurídico todo concepto, elaborado en un sistema sobre la constatación de los hechos, sobre la comprobación de los hechos sociales.*"<sup>96</sup>

La teoría pragmática, afirma Duguit se verifica en la doctrina realista porque ella enseña que la *potencia pública, la Herrschaft, no es un derecho, sino una función*, pues la propiedad capitalista no es un derecho, sino una función. En segundo lugar, porque existe la protección de situaciones jurídicas legítimas. En tercer lugar porque existe de facto la realización de un comercio jurídico que no se realiza desde el individualismo, ya que existen actos que no encuadran en el concepto de contrato.

En conclusión señala Duguit, "*solamente la doctrina realista tiene un valor pragmático, porque sólo ella permite fundar sobre base sólida la limitación jurídica del poder del Estado; porque sólo ella permite garantizar y proteger situaciones legítimas, tras de las que no se percibe ningún sujeto de derecho; en fin, porque sólo ella puede explicar toda una serie de actos nuevos, por los que se realiza el comercio jurídico en la época moderna.*"<sup>97</sup>

Es decir, conforme a León Duguit, la doctrina realista es la única que tiene un valor pragmático porque la misma funda los elementos para limitar el poder del Estado y para establecer situaciones por medio de las cuales se puedan proteger actos de individuos que en muchas ocasiones se reflejan en situaciones como el comercio jurídico. El sistema individualista pues, debe asegurar, sancionar y facilitar las relaciones jurídicas y el comercio.

### **1.8.2. El Pragmatismo como corriente fáctica**

Conforme al pragmatismo, se busca conocer el significado de las palabras y el reconocimiento de la conexión entre cognición racional y propósito racional.

---

<sup>96</sup> *Ibidem*, p. 101.

<sup>97</sup> *Ibidem*, p. 116.

Según lo señalado por Peirce, existe una distinción expresa referida por Kant entre *praktish* y *pragmatish*. En tanto que lo práctico implica que sea la acción generada el fin mismo, lo pragmático implica necesariamente que se genere una conducta humana que tienda a ejecutar un fin determinado y con ello se comprenda al pensamiento racional. Al respecto, John Dewey, refiere que la acción se utiliza como un intermediario para acceder al fin, tal como se señala a continuación: "*El pragmatismo está lejos de ser esa glorificación de la acción por la acción*".<sup>98</sup>

De acuerdo a lo que refiere Dewey, se debe entender que la teoría del conocimiento, se edificó en su momento como un universo inamovible, en tanto que el pragmatismo, lleva consigo la idea de que el mismo existe de forma dinámica y por ende se constituye como una estructura permanente de cambio y saber en construcción.

El pragmatismo es la continuación del empirismo histórico, porque a decir de Juan A. García González, el empirismo "*rompe la unidad entre pensar y ser, concediendo que lo real es externo al pensar fáctico: el mundo de los hechos, de lo que hay, de lo dado*".<sup>99</sup> El empirismo, como la propia palabra lo refiere, proviene del griego *empeiria*, que significa experiencia. Es decir, a través del mismo, se busca adaptar el conocimiento humano a la experiencia, para generar realidades intelectuales. La experiencia, no sólo implica un proceso recursivo de adaptación en el propio medio, sino la aplicación de la experiencia en la actividad humana.

En efecto, respecto del empirismo moderno, existen autores como Francis Bacon, que escribió el *Novum Organum*, estableciendo la ciencia empírica, o Hegel, que hacía referencia al materialismo o naturalismo, como un sistema concatenado al empirismo. Como se observa, el Pragmatismo busca que a través del significado de los conceptos, que se adquieran conocimientos que tengan consecuencias prácticas, al afirmar que no hay distinción en el significado de las palabras por

---

<sup>98</sup> Dewey, John, *La miseria de la epistemología. Ensayos de pragmatismo*, trad. de Ángel Manuel Faerna, Madrid, España, Editorial Biblioteca Nueva, 2000, p. 64.

<sup>99</sup> García, Juan A., *Estudios sobre las consecuencias actuales del Idealismo Alemán*, Málaga, España, <http://www.revistas.uma.es/index.php/contrastos/article/viewFile/1104/1055>, consultado el día 12 de marzo de 2020.

precisas que sean.

En este sentido, si consideramos que el *praxis* en griego significa acción u operación, resulta que aquélla encuentra el fin mismo en su ejercicio. Dentro de las principales características del pragmatismo, se encuentra la de caracterizar a la verdad como una representación real de las cosas.

Es decir, el pragmatismo se entrelaza con varias dimensiones filosóficas, que le permiten entender el conocimiento de -origen y fin- para componerse por sí mismo, máxime que el pragmatismo surgió como ya se señaló como un método de análisis lógico-estructurado para buscar por sí el fin mismo de la esencia de verdad, y volverla útil.

Puede decirse que el pragmatismo clásico revive después del positivismo, de la fenomenología, del análisis lógico, de la epistemología naturalista y de la deconstrucción, al respecto, señala Sara Barrena:

A finales del siglo XX el pragmatismo volvió a recibir una atención destacada gracias a la renovación pragmatista que algunos autores llevaron a cabo en el seno de la tradición analítica, y al trabajo de Karl-Otto Apel y Jürgen Habermas en la filosofía continental europea.<sup>100</sup>

En efecto, como se ha visto, para el pragmatismo el significado se encuentra en el futuro, pues el significado de sus ideas reside en los efectos que la misma produce sobre las conductas vistas desde el campo del conocimiento, no porque su significado se encuentre en los experimentos, sino en los fenómenos experimentales que se instauran en acciones.

### **1.9. Eficacia de la aplicación de los derechos del consumidor.**

Como se observó en este capítulo, una de las finalidades del Estado Interventor en actos de particulares, es ser un rector del comercio en que no solo se deben beneficiar los intereses de las empresas, sino de los consumidores finales de productos o servicios. Para dichos efectos, se creó la PROFECO, cuya finalidad es la de garantizar en el marco de protección y promoción de los derechos del consumidor, la efectividad de éstos últimos frente a posibles abusos de los

---

<sup>100</sup> Barrena, Sara, *op. cit.*, pp. 50-51.

proveedores o autoridades diversas.

No obstante, pese a que el Estado creó a la PROFECO como la autoridad administrativa encargada de regular los pesos y contrapesos en el ejercicio del comercio, éste ha dado mayores beneficios a los proveedores de productos o servicios contrario al hecho de que si bien todos los derechos cuestan, éstos deberían costar porque presuponen una maquinaria eficaz de supervisión que pagada por los contribuyentes debería generar la efectividad y eficacia del derecho, tal como lo refieren Holmes y Sunstein.

Así pues, la PROFECO ha permitido que los proveedores cuenten con mecanismos de eficacia de sus derechos y no así de los de los consumidores, al incluir Contratos de Adhesión del Servicio de Transporte Aéreo que sin revisión alguna por parte de la PROFECO se autorizan en ese ámbito del comercio, situación que no transgrediría la teoría del acto jurídico, siempre que la PROFECO velara por su revisión oficiosa, sin embargo al carecer de la misma, se pueden producir distintos agravios a los consumidores, entre los que se incluyen: **(i)** La falta de representación del consumidor a través de la PROFECO; **(ii)** La ineficacia de los derechos del consumidor en plena contravención a su dignidad humana; **(iii)** La permisión de cláusulas lesivas, abusivas o inequitativas; y, **(iv)** La falta de un mecanismo que busque la protección al consumidor.

## **CAPÍTULO SEGUNDO. REGULACIÓN DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE AÉREO**

El presente capítulo, tiene como objeto revisar si la PROFECO tiene atribuciones para revisar los contratos de adhesión del servicio de transporte aéreo y en su caso si las ejerce, buscando con ello evitar: **(i)** La falta de representación del consumidor a través de la PROFECO; **(ii)** La ineficacia de los derechos del consumidor en plena contravención a su dignidad humana; **(iii)** La permisión de cláusulas lesivas, abusivas o inequitativas; y, **(iv)** La falta de un mecanismo que busque la protección al consumidor, ya que de lo contrario se transgrediría el concepto de libertad contractual conforme a la Legislación Mexicana y el derecho a la dignidad humana.

Es necesario para el desarrollo del presente capítulo, que se recuerde que la principal teoría utilizada en el capítulo anterior, fue la del pragmatismo jurídico cuyo representante principal es Charles Sanders y León Duguit. Asimismo, retomando las ideas de León Duguit, se debe recordar que él señalaba que el hombre tiene derecho a exigir que sus derechos se respeten y se tomen en cuenta en la Constitución y en las Leyes que tiendan a garantizar sus derechos.

### **2.1. Libertad Contractual conforme a la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos**

Los derechos contemplados por nuestra Constitución, son *“atributos inherentes a la dignidad humana superiores al poder del Estado. La dignidad de la persona humana es el origen, la esencia y el fin de todos los derechos humanos u otros derechos necesarios para que los individuos desarrollen integralmente su personalidad<sup>101</sup>”*. En efecto, sobre la dignidad humana se consagra un universo de derechos de que gozan las personas en su ámbito de acción.

La Constitución pues, es en sentido formal y esencialmente, un constructo

---

<sup>101</sup> Ferrer, Eduardo *et. al.*, (coord.), *Derechos Humanos en la Constitución: Comentarios de Jurisprudencia Constitucional e Interamericana*, México, t. I, p. 5, <https://www.scjn.gob.mx/sites/default/files/pagina/documentos/2016-11/Dh%20en%20la%20Constitucion%20comentarios%20TOMO%201.pdf>, consultado el día 12 de marzo de 2020.

social mediante el cual se buscó la protección del ser vivo, de su ambiente, de su territorio, así como también se buscó la creación de instituciones cuyo fin último fuera previsto para que los derechos inherentes o garantizados, pudieran ser aplicables y eficaces.

A decir de lo anterior, los planteamientos contenidos en la Constitución, deben implementar un medio eficaz de aplicación, otorgando a las personas del goce de sus derechos en una línea de igualdad. En este sentido, el objeto de la norma no sólo es reconocer los derechos que protege, sino proveer de medios, instituciones y todo el aparato que se requiera para ejercerlos, al respecto, refieren Holmes y Sunstein lo que sigue:

Igual protección' bajo un régimen liberal, o por lo menos la obligación moral de proteger los derechos de los débiles, puede tener un significado serio y tangible. Pero ese significado no se descubrirá ni se hará evidente si cerramos los ojos a las fuertes desigualdades de influencia que existen en todas las sociedades, incluso las liberales.<sup>102</sup>

La igualdad y libertad van relacionadas no sólo desde el aspecto de interdependencia de los principios referidos en la Constitución, sino porque la libertad permite que exista igualdad de derechos, de trato, de acceso a los medios que provee el estado y de condiciones necesarias para la existencia de la igualdad. *"La libertad bien entendida no requiere que no exista dependencia del gobierno: por el contrario, el gobierno afirmativo provee las condiciones necesarias para que ésta exista."*<sup>103</sup>

Ahora bien, al ser el tema central de la presente tesis por una parte el estudio de la libertad contractual y por otro la forma en la que la misma debe ser atendida en los contratos de adhesión, es necesario que se reflexione que la libertad contractual, se suele identificar con el concepto de "autonomía de la voluntad", la cual permite a las partes signantes de un contrato, establecer los términos y formas en que se quieran obligar conforme al mismo.

La libertad contractual, es extensiva y permisiva para quien la ejerce, hasta el punto de no dañar a terceros y ajustándose a lo establecido en las leyes de orden público o buenas costumbres, con la finalidad de que pueda existir licitud en el

---

<sup>102</sup> Holmes, Stephen y Sunstein, Cass, *op. cit.*, p. 224.

<sup>103</sup> *Ibidem*, p. 225.

objeto del Contrato.

Dentro de nuestra Carta Magna no se habla expresamente del derecho de libertad contractual al ser éste un derecho regulado por una ley subordinada a la Constitución, sin embargo, dentro del artículo 1º Constitucional se señala que "*En los Estados Unidos Mexicanos todas las personas gozarán de los derechos humanos conocidos en esta Constitución y en los tratados internacionales de los que el Estado Mexicano sea parte, así como de las garantías para su protección (...)*"<sup>104</sup> lo que necesariamente implica, que la Constitución vela porque exista una igualdad en la protección de todos y cada uno de los derechos referidos en la misma. Asimismo, refiere nuestra Constitución dentro del citado precepto, que los derechos humanos deben ser garantizados conforme a los principios de *universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad*. El principio de universalidad se determina para todas las personas por igual, sin discriminación alguna, atento a lo que dispone el artículo 5º de nuestra Carta Magna, que refiere que está prohibida toda discriminación que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas.

Se considera que la universalidad es uno de los conceptos más importantes que ha integrado el legislador en nuestra Constitución, porque tanto la universalidad de hecho como de derecho, comprende un significado mutable pero inquebrantable, respecto del cual se considera que los derechos de las personas deben estar al acceso de las mismas, sin que exista menoscabo a alguno de ellos. De acuerdo al Maestro Martínez Alfaro, la universalidad es:

La universalidad de derecho es una cosa de existencia colectiva (...) y que constituye una unidad ideal, abstracta e indivisible, no siendo dicha unidad de naturaleza individual, sino por el contrario colectiva por estar compuesta por un agrupamiento de derechos y obligaciones singulares que tienen cada uno su esencia particular y diferente a la de la universalidad, la que constituye un todo unitario indivisible, por lo que, dicha unidad abstracta e indivisible es independiente de sus elementos integrantes, los derechos y

---

<sup>104</sup> Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 5 de febrero de 1917, [http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf\\_mov/Constitucion\\_Politica.pdf](http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf_mov/Constitucion_Politica.pdf), consultado el día 12 de marzo de 2020.

obligaciones particulares; lo que significa que si cambian los elementos que integran la universalidad, ésta subsistirá sin que se altere su esencia (...) <sup>105</sup>

En los términos referidos, al analizar el principio de interdependencia se tiene que los derechos humanos están vinculados entre ellos y son indivisibles, porque no se puede fragmentar, disminuir o ponderar; incluso el valor de uno respecto del otro.

En cuanto al principio de indivisibilidad, es necesario retomar el hecho de que en su momento histórico, se buscó dar igual atención a la aplicación, promoción y protección de derechos civiles, económicos, políticos y sociales, para buscar incrementar el valor intrínseco de cada uno de ellos, a efecto de estudiarlos como un conjunto y no de forma aislada. Sobre el particular, Jack Donnelly, refiere que la Declaración Universal de los Derechos Humanos considera "*de forma holística a los derechos humanos reconocidos internacionalmente, como una estructura indivisible, en la cual el valor de cada derecho se ve incrementado por la presencia de los otros.*" <sup>106</sup>

Normalmente se suelen encontrar interpretaciones conjuntas de lo que se refiere a interdependencia e indivisibilidad, sin embargo, una buena forma de distinguir cada uno es a través de la propia palabra asignada para ellos, que conforme a lo señalado adelante deja claro que la interdependencia busca relaciones recíprocas entre derechos, en tanto que la indivisibilidad es la forma en que deben analizarse los derechos como un conjunto y no de forma separada:

Mientras el prefijo *inter* significa "entre" o "en medio", el prefijo *in* indica "negación", de tal forma que la palabra *interdependientes* expresa vinculación entre derechos, y la palabra *indivisible*, la negación de separación entre ellos. Así, preliminarmente conviene señalar que los derechos humanos son interdependientes en tanto establecen relaciones recíprocas entre ellos, y son indivisibles en la medida en que no deben tomarse como

---

<sup>105</sup> Martínez, Joaquín, "El Concepto de la Universalidad", *Revista Jurídica UNAM*, México, <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/8/3968/17.pdf>, consultado el día 12 de marzo de 2020.

<sup>106</sup> Donnelly, Jack, *Universal Human Rights in Theory and Practice*, 3a. ed., Cornell University Press, Nueva York, 1989, p. 27.

elementos aislados o separados, sino como un conjunto.<sup>107</sup>

El principio de progresividad busca que se logre el cumplimiento de los derechos humanos de forma eficaz, lo que busca es decir, es su plena satisfacción. En una interpretación de lo referido por el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, en la observación general número 3, se refiere conforme al siguiente concepto un panorama más amplio de lo que debe entenderse cuando se analiza el principio de progresividad:

El principio de progresividad tiene una relación directa con la manera como deben cumplirse las obligaciones estatales en materia de derechos humanos. Los derechos contenidos en el derecho internacional de los derechos humanos son aspiraciones mínimas cuya progresión se encuentra por lo general en manos de los Estados y, aun cuando su plena realización sólo puede lograrse de manera paulatina, las medidas adoptadas deben implementarse dentro de un plazo razonable, ser deliberadas, concretadas y orientadas hacia el cumplimiento de sus obligaciones.<sup>108</sup>

Analizados los Principios consagrados en la Constitución, ahora se puede observar que el derecho a la libertad a que atiende la misma, no se verifica, pues a pesar de estar regulado dentro de los artículos 1º y 5º de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos de forma genérica, en tanto de manera un poco más delimitada, encuentra sustento en el artículo 25, no alcanza su completa protección en las leyes secundarias como se verá adelante. El artículo 25 en comento, refiere en la parte que interesa, lo que sigue:

Corresponde al Estado la rectoría del desarrollo nacional para garantizar que éste sea integral y sustentable, que fortalezca la Soberanía de la Nación y su régimen democrático y que, mediante la competitividad, el fomento del crecimiento económico y el empleo y una más justa distribución del ingreso y la riqueza, permita el pleno ejercicio de la libertad y la dignidad de los individuos, grupos y clases sociales, cuya seguridad protege esta

---

<sup>107</sup> Vázquez, Luis Daniel y Sandra Serrano, “Los Principios de Universalidad, Interdependencia, Indivisibilidad y Progresividad. Apuntes para su aplicación práctica”, *Revista Jurídica UNAM*, <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/7/3033/7.pdf>, consultado el día 12 de marzo de 2020.

<sup>108</sup> Salazar, Pedro (coord.), *La reforma constitucional sobre derechos humanos*, México, Cámara de Diputados, 2014, p. 82, <https://biblio.juridicas.unam.mx/bjv/detalle-libro/3815-la-reforma-constitucional-sobre-derechos-humanos-una-guia-conceptual>, consultado el día 12 de marzo de 2020.

Constitución.<sup>109</sup>

Es decir, si bien por una parte señala nuestra Carta Magna, que los derechos humanos deben ser respetados y garantizados por el Estado a través de las Autoridades y personas que lo integran para la salvaguarda de la dignidad humana, también lo es que para garantizar que la rectoría del desarrollo nacional sea integral y sustentable, debe proteger el ejercicio de la libertad y dignidad de los individuos. Sobre el particular, señalan Stephen Holmes y Cass Sunstein, en referencia al maestro González Bertomeu, que:

Cuando decimos que los derechos dependen del Estado, podemos querer decir dos cosas. La primera, que no es nada problemática, es que para que los derechos legales puedan ser efectivamente gozados es necesaria una intervención estatal muy extensa. La segunda, mucho más cuestionable, es que los derechos simplemente son esa intervención estatal. La mayoría de las constituciones en América Latina reconoce el derecho a la igualdad, pese a que la región es la más desigual del planeta. Sin embargo, ¿estaríamos dispuestos a sostener que no tenemos tal derecho en vez de sostener que se lo incumple sistemáticamente?<sup>110</sup>

Esto implica como se ha señalado antes, que normalmente aunque la Constitución o Leyes reconozcan un derecho igualitario para las personas, es al Estado a quien correspondería garantizar los medios que posibiliten que ese ejercicio de igualdad no se quede sólo en el papel, sino se verifique. Los derechos, dice el maestro González Bertomeu, “*surgen porque es la propia comunidad la que entiende que son importantes. Sin Estado no hay derechos.*”<sup>111</sup>

De acuerdo a una interpretación realizada por Zoé Robledo a las teorías de Friederich von Hayek en su libro *Fundamentos de la libertad*, se hace hincapié en que la libertad no debe reducirse a un tipo de libertad, porque reducirla al garantizarla limitaría su satisfacción si no existen los medios para que efectivamente se realicen, al respecto, señala lo siguiente:

De esta manera, los constitucionalismos modernos, especialmente aquellos que contienen ideales democráticos, sociales e incluso socialistas, que prevén la existencia de un Estado Benefactor, buscan equilibrar los derechos y libertades, de sus gobernados a través de

---

<sup>109</sup> Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, *op. cit.*

<sup>110</sup> Holmes, Stephen y Cass Sunstein, *op. cit.*, p. 26.

<sup>111</sup> *Ibidem*, p. 18.

disposiciones que garanticen el ejercicio de estas prerrogativas. Esta corriente ideológica, si bien puede compartir ideas liberales su fin último es la igualdad, de tal forma que interpreta la libertad como un derecho que el Estado está obligado a garantizar.<sup>112</sup>

Este argumento es de vital importancia pues en resumen, explica que el concepto de libertad en general no puede reducirse a la especie de algún tipo de libertad en particular cuando ésta última se garantiza, sino que para su cumplimiento, aplicación y efectividad debe atenderse a la libertad en general y a sus prerrogativas y únicamente aplicar favorablemente lo que en la especie se requiera.

Por otra parte, se considera que dicho argumento es relevante pues el Estado Benefactor a que hace referencia, debiera al garantizar cualquier tipo de libertad o derecho en su especie, proveer de los medios necesarios para su cumplimiento a las personas que están sujetas en su esfera jurídica a su aplicación e interpretación, lo anterior pues como bien refiere la autora, debiera buscar el equilibrio de los pesos y contrapesos en los derechos, obligaciones y libertades de los gobernados, con el fin último de lograr la igualdad de su justificación.

En este sentido, como señala la Maestra Lourdes Jiménez en cita de lo que refiere José Campillo Sáinz, requerimos de la aplicación de la democracia social en nuestro sistema para que válidamente el Estado tutele a quienes requieren mayor protección su estadio de igualdad ante las desigualdades reales en lo económico o en lo social. Al respecto se cita lo siguiente:

(...) democracia social que se traduce en la existencia de un régimen en el que "el Estado se preocupa por tutelar a quienes requieren de la protección de la autoridad y por expedir normas imperativas que impidan que las desigualdades reales en lo económico o en lo social conduzcan a formas de subordinación que impidan el efectivo ejercicio de las libertades."<sup>113</sup>

---

<sup>112</sup> Esquivel, Gerardo *et. al.* (coords.), *Cien Ensayos para el Centenario, Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos*, t. IV, Ciudad de México, Robledo, Zoé, "La idea de Libertad en la Constitución Mexicana de 1917", *Revista Jurídica, UNAM*, p. 292, <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/9/4321/21.pdf>, consultado el día 12 de marzo de 2020.

<sup>113</sup> Jiménez, María de Lourdes, "Protección al Consumidor", *Revista Jurídica UNAM*, México, <https://revistas-colaboracion.juridicas.unam.mx/index.php/juridica/article/view/10777/9852>,

Conforme a lo anterior, es de observarse que aún cuando la Constitución contempla Principios a través de los cuales las personas válidamente pueden hacer valer sus derechos, de nada serviría que se quedaran simplemente en el papel; cuando el Estado no aporta los medios necesarios al individuo para actuar en relaciones de igualdad y libertad; se requeriría entonces aplicar un supuesto que permita la superlativización, pues normalmente cuando se les “garantiza”, se limita su esfera de aplicación imponiendo más cargas para hacerlos valer.

Ahora bien, ¿de qué forma los conceptos anteriores sirven para el presente capítulo?, pues bien como se señaló en el Capítulo I que antecede, de acuerdo con el autor Castrillón y Luna, la libertad contractual se manifiesta cuando la voluntad es autónomamente expresada, por lo que para entender la base de la libertad contractual, resultaba necesario no sólo estudiar la libertad en general, sino aún más, analizar el concepto de libertad referido en la Constitución y proceder al análisis de los principios contemplados en el artículo 1º constitucional para saber si goza de eficacia la libertad contractual en nuestro sistema legal o no.

Por este motivo, puede decirse que si bien la Constitución promueve la libertad, en muchas ocasiones el Estado no cuenta con los mecanismos legales ni institucionales para fomentar y garantizar su cumplimiento a través de la igualdad, por lo que aún cuando se haya promovido la libertad positiva como una obligación del estado de "hacer", el derecho se queda únicamente en el papel cuando el propio Estado no garantiza por estos medios su capacidad de ejecutabilidad.

No obstante lo anterior, como lo señalan Holmes y Sunstein, “*Aún cuando la Constitución no proteja a los individuos contra actos privados, podría imponer al Estado el deber de proteger a los particulares contra intrusiones de otros particulares*”<sup>114</sup> y si bien podría decirse que en nuestro sistema legal pareciese que existiera esa protección, en la práctica y propia redacción de la ley, se ve su inobservancia.

---

consultado el día 12 de marzo de 2020.

<sup>114</sup> Holmes, Stephen y Cass Sunstein, *op. cit.*, p. 112.

## **2.2. Libertad Contractual en el Código Civil Federal**

Conforme al apartado anterior, se hizo hincapié en que la Teoría del Acto Jurídico toma como base la autonomía de voluntad de las partes en un Contrato para que las consecuencias que se produzcan, sean conformes con la misma, en el entendido de que para que se configure un Acto Jurídico en toda su forma, se requiere que cumplimente los elementos de existencia, validez y eficacia que se establecieron anteriormente. Al respecto, señala Galindo Garfias que:

Los actos de voluntad son ciertamente actos jurídicos (y no son simples hechos) porque en ellos el Derecho toma en cuenta fundamentalmente, la voluntad del sujeto que los emite; tiene en ellos capital importancia el contenido de la voluntad, independientemente de la finalidad que se proponga el sujeto que la emite.<sup>115</sup>

Ahora bien, partiendo de esa base, cabría presuponer que tanto nuestra Legislación Mexicana en la materia, tutela y contempla el principio de autonomía de la voluntad de las partes contratantes como presupuesto de la libertad a que se sujetan los actos jurídicos.

En términos de lo que dispone el artículo 6º del Código Civil Federal, la voluntad de los particulares está sujeta a la observancia de la ley y no puede alterarla ni modificarla, únicamente se pueden renunciar a derechos privados dice, cuando no se afecte con ello el interés público y cuando la renuncia no perjudique derechos de terceros. Por su parte, el artículo 1803 del citado Código, dispone que el consentimiento puede ser expreso o tácito, siendo el primero aquel en que la voluntad se manifiesta verbalmente, por escrito, por medios electrónicos, ópticos o cualquier otra tecnología o signos inequívocos; y, tácito cuando resulte de hechos o actos que lo presupongan o autoricen a presumirlo.

Es decir, el consentimiento de las partes contratantes debe encontrarse plasmado en el acto de origen ya sea expresa o tácitamente cuando la solemnidad del mismo lo permita, y debe pugnarse porque no existan vicios en el consentimiento, pudiendo ser éstos: el dolo, error, mala fe o se hubiere generado mediante violencia.

Igualmente el citado Código señala en su artículo 1824 que son objeto de

---

<sup>115</sup> Galindo, Ignacio, *op. cit.*, p. 215.

los contratos: **(i)** La cosa que el obligado debe dar; y, **(ii)** El hecho que el obligado debe o no hacer. Asimismo, señala en su artículo 1831 que el fin o motivo determinante de la voluntad de los contratantes no debe ser contraria a las leyes de orden público ni a las buenas costumbres; y, establece en el artículo 1836 que el contrato es bilateral cuando las partes se obligan recíprocamente.

De los anteriores artículos, podemos observar que para que un acto jurídico, en este caso entendido como un contrato pueda ser existente, válido y eficaz, debe tener entre sus características principales un consentimiento bilateral que no se encuentre viciado y cuyas solemnidades permitan su existencia, pues como bien lo señala José Antonio Márquez, puede ocurrir que el contrato hubiere culminado su proceso formativo y adquirir una categoría de perfección y ser sin embargo ineficaz, al respecto señala: "*(...) es posible que su eficacia se encuentre condicionada, por ejemplo, a la realización de un plazo, de una hipótesis, etc. En esta idea, no basta que el contrato sea válido para que empiece a desplegar su influencia en el contexto jurídico. No será sino hasta que tal condición se realice cuando pueda devenir eficaz.*"<sup>116</sup>

En este panorama, resulta que los contratos deben ser eficaces para que su aplicabilidad se ajuste a la realidad social como se advirtió en el Capítulo I anterior con el estudio de la Corriente denominada Pragmatismo Jurídico. Sobre el particular, el jurista mexicano Rafael de Pina Vara, establece que "*De este contrato se dice que tiene validez o posibilidad de producir los efectos característicos que le corresponden según su naturaleza y su finalidad (eficacia, realmente).*"<sup>117</sup>

No obstante lo anterior, si bien es cierto que la validez del contrato se limita al momento en que se producen los efectos característicos que corresponden al contrato según su naturaleza y finalidad, se considera que el citado autor, limita el concepto de eficacia contractual, pues a decir de Habermas, hay una gran diferencia

---

<sup>116</sup> Márquez, José Antonio, "La Ineficacia de los Contratos", *Revista Jurídica UNAM*, <http://historico.juridicas.unam.mx/publica/librev/rev/dernotmx/cont/100/est/est9.pdf>, consultado el día 12 de marzo de 2020.

<sup>117</sup> Pina Vara, Rafael de, *Elementos de Derecho Civil Mexicano*, t. III, México, Porrúa, 1974, p. 379.

entre lo que implica la facticidad o eficacia, la validez o positividad y la justicia o legalidad.

De hecho, en relación a una interpretación que hace Habermas a los textos de Luhman, hace referencia a tres aspectos fundamentales de la Teoría Sistémica, en donde explica que la legitimidad a través de la legalidad simplemente es un engaño que permite al sistema estabilizar las cosas. Es decir, más allá de que exista eficacia en la norma para la implementación de su objeto, en realidad la norma se limita a la legalidad aunque no sea legítima y a su positividad llana:

En primer lugar, la cualidad deontológica de las normas jurídicas queda redefinida de suerte que resulta accesible un análisis puramente funcional (a). A continuación esta concepción positivista del derecho es objeto de una redescrición funcionalista, quedando traducida al modelo de un sistema jurídico diferenciado, que funcionaría con plena autonomía (b). Finalmente, la legitimidad a través de la legalidad es explicada como un autoengaño estabilizador del sistema, que viene impuesto por el propio código con que opera el derecho y que el propio sistema jurídico se encarga de absorber y neutralizar (c).<sup>118</sup>

Con lo anterior se quiere decir, que aunque exista una norma como en este caso puede ser el Código Civil Federal, que pone a la voluntad de los contratos como un elemento de existencia del contrato, ello no implica que otras leyes secundarias no estén de facto en contra de éste y/o que en su caso que en la realidad se verifique ese supuesto. Sobre este punto, señala Habermas que "*La legitimidad de la legalidad se debe a un entrelazamiento de procedimientos jurídicos con una argumentación moral que a su vez obedece a su propia racionalidad procedimental*"<sup>119</sup>, es decir, aún requerimos que la legalidad de nuestra norma sea legítima y racional.

La autonomía de la voluntad de los contratantes, se ve reflejada cuando éstos expresan en el ámbito de su libertad y conforme a las leyes aplicables en la materia su conformidad con lo pactado en el contrato. El autor Galindo Garfias refiere que más que hablar de autonomía de voluntad, debe hablarse de autonomía privada "*para indicar simplemente que el ordenamiento jurídico, permite a la*

---

<sup>118</sup> Habermas, Jürgen, *Facticidad y Validez*, op. cit., p. 564.

<sup>119</sup> *Ibidem*, p. 545.

*voluntad de los particulares regular sus propios intereses privados, en aquellos casos en que el Derecho objetivo no ha optado por regularlos imperativamente.*"<sup>120</sup>

### **2.3. Inexistencia de libertad contractual conforme a la Ley Federal de Protección al Consumidor**

De acuerdo con el artículo primero de la Ley, el objeto de su creación fue el de promover y proteger los derechos y cultura del consumidor, procurando equidad, certeza y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores. De acuerdo con esta Ley, el consumidor, es la persona física o moral que adquiere, realiza o disfruta como destinatario final bienes productos o servicios.

Así las cosas, señala José Ovalle Favela que "*los derechos de los consumidores son el conjunto de facultades que el ordenamiento jurídico les confiere en sus relaciones de consumo con los proveedores de bienes y los restadores de servicios*"<sup>121</sup>. Aunque dicha definición, refleja en su expresión que se deben proteger primariamente los derechos de los consumidores, como se verá adelante esto no es así.

Lo anterior se dice porque el simple hecho de que el consumidor no tenga los medios, economía ni poder que detenta el proveedor de bienes o prestador de servicios en su generalidad, implica que la ejecutabilidad de sus derechos están en una relación de inferioridad respecto de los derechos del proveedor de bienes y prestador de servicios simple y sencillamente por la relación de poder que puede ejercer uno sobre los intereses del otro.

El objeto de la Ley Federal de Protección al Consumidor, debería al formar parte del nuevo derecho social, no sólo contemplar en su contenido los "derechos del consumidor", pues resulta evidente que este tipo de leyes se crearon con la finalidad de sustraer del derecho privado a relaciones jurídicas desequilibradas, que que como bien lo dice la autora María de Lourdes Jiménez, se estimaba que sólo afectaban la esfera privada:

---

<sup>120</sup> Galindo, Ignacio, *op. cit.*, 226.

<sup>121</sup> Ovalle, José, "Los Derechos de los Consumidores", *Revista Jurídica UNAM*, <https://revistas-colaboracion.juridicas.unam.mx/>, consultado el día 12 de marzo de 2020.

(...) pero que debido a la importancia e impacto social que ellas tienen en la comunidad, a que afectan a grandes mayorías que se encuentran en una situación de franca desventaja e inferioridad respecto a sus contrapartes y finalmente, a los excesivos abusos que en forma sistemática se venían cometiendo y que ocasionaron una situación de hecho en la que la injusticia se hizo la regla común.<sup>122</sup>

Esta ley establece varios principios básicos en las relaciones de consumo, entre los que se encuentra el acceso a órganos administrativos con vistas a la prevención de daños patrimoniales y morales, individuales o colectivos que garanticen la protección jurídica, económica, administrativa y técnica a los consumidores, así como el respeto a los derechos y obligaciones que deriven de las relaciones de consumo y las medidas que garanticen no sólo su cumplimiento, sino su efectividad.

Esto es importante, porque la efectividad de la norma tiene relación con su eficacia, máxime que en su aplicación se pueden proteger o transgredir derechos humanos. A decir del autor Aulis Aarnio, el punto de partida para analizar la eficacia de la norma es su aplicación:

El derecho se realiza en la sociedad cuando es aplicado por el organismo competente. Esta idea está vinculada con la concepción según la cual la posibilidad de una reacción por el órgano social es usualmente considerada como esencial y es aquí donde la posición del orden jurídico como orden coactivo encuentra su expresión. Tal reacción está estrechamente vinculada con el concepto de coacción.<sup>123</sup>

Ahora bien, es un hecho que este tipo de Leyes fue creada con la finalidad como bien lo dice de proteger los derechos e intereses del consumidor y coadyuvar con el mismo en la defensa de éstos, a través de las autoridades que para tal efecto fueron creadas. Por su parte, el artículo 19 señala que la Secretaría de Economía debe determinar la política de protección al consumidor, que constituye uno de los instrumentos sociales y económicos del Estado para favorecer y promover sus derechos e intereses.

Dentro de la fracción VII del citado artículo, se señala que la Secretaría está

---

<sup>122</sup> Jiménez, María de Lourdes, *op. cit.*, p. 330.

<sup>123</sup> Aulis, Arnio, *Lo racional como razonable*, Centro de Estudios Constitucionales, Madrid, 1991, p. 78.

facultada para expedir Norma Oficiales Mexicanas y Normas Mexicanas respecto de los términos y condiciones a que deben sujetarse los modelos de contratos de adhesión. En tanto que la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor tiene a su cargo en términos de las fracciones XV y XVI, la atribución de registrar los contratos de adhesión que así lo requieran, contando para ello con un Registro Público de Contratos de Adhesión y a procurar la solución de las diferencias de los consumidores a través de la emisión de dictámenes en donde se cuantifiquen las obligaciones contractuales del proveedor.

El contrato de adhesión en términos de lo que establece el artículo 85 de la citada Ley, es *el documento elaborado unilateralmente por el proveedor, para establecer en formatos uniformes los términos y condiciones aplicables a la adquisición de un producto o la prestación de un servicio, aun cuando dicho documento no contenga todas las cláusulas ordinarias de un contrato*. Dicho concepto desde luego atenta contra la naturaleza de los contratos, porque pareciera más una declaración unilateral de la voluntad, que un contrato conforme a la teoría del acto jurídico antes revisada.

El concepto que trae a la vista la Ley en comento embiste el derecho a la libertad que consagra nuestra Constitución, transgrediendo la dignidad humana de la persona, al no permitirle ejercer la misma y aún más, carece de validez pues como se señaló, para que un contrato exista se requiere la voluntad de ambas partes, no así la declaración unilateral de sólo una de ellas y menos cuando el objeto de la Ley es la protección del consumidor. De hecho de acuerdo a Ricardo Guastini, *“una ley es inválida cuando viola una prohibición constitucional; una ley es inválida cuando contradice la Constitución”*<sup>124</sup>.

Se puede ver que el concepto de contrato más allá de si es o no de adhesión que refiere la Ley en comento, colisiona contra el concepto de libertad por el que propugna nuestra Carta Magna, sobre dicho punto Klaus Günther, señala que la razón práctica de la norma se hace valer siempre que los intereses susceptibles de universalización como en este caso puede ser la libertad o igualdad, se da en un

---

<sup>124</sup> Guastini, Ricardo, *Estudios de Teoría Constitucional*, 4a. ed., México, Fontamara, 2013, p. 13.

contexto de aplicación de la norma cuando se examinan todos los aspectos que pudieran colisionar entre sí. Sobre este punto, refiere lo que sigue:

Como ha demostrado Klaus Günther, en los contextos de fundamentación de normas la razón práctica se hace valer examinando si los intereses son susceptibles de universalización, y en los contextos de aplicación de normas examinando si se han tenido en cuenta de forma adecuada y completa todos los aspectos relevantes a la luz de normas que pueden colisionar entre sí. Y eso es lo que han de materializar los procedimientos jurídicos que hayan de institucionalizar la imparcialidad de la administración de justicia.<sup>125</sup>

En resumen, el hecho de que por un lado la Ley en cita busque “proteger los derechos del consumidor” estableciendo incluso “principios” para su aseguramiento y cumplimiento y por otro establezca en su articulado una serie de conceptos que atentan contra los derechos del consumidor carece de razón y lógica. Es pues la Ley, transgresora de derechos y ello va en contra incluso de la atribución del Estado para generar pesos y contrapesos que en el derecho social permita asegurar mediante leyes públicas la vida, libertad y propiedad de las personas para no crear derechos privados especiales a favor de los proveedores que ya de por sí tienen mayores posibilidades de hacer valer ciertos derechos. Al respecto Weber en palabras de Habermas, dice lo siguiente:

Weber documenta su tesis recurriendo sobre todo a ejemplos del derecho privado, el cual, si nos atenemos al punto de vista liberal, tenía antaño la función de asegurar, mediante leyes públicas, abstractas y generales, la vida, la libertad y la propiedad de las personas jurídicas, facultadas para concluir contratos. Y de este corpus del derecho privado se diferenciaron, en efecto, nuevos derechos privados especiales.<sup>126</sup>

Como bien lo señalan Holmes y Sunstein, *"Por adjudicación y por legislación, las autoridades públicas no sólo hacen cumplir los contratos sino que además deciden qué contratos son exigibles y cuáles son meros pedazos de papel imposibles de exigir por desmesurados o bien por cualquier otra razón."*<sup>127</sup>. En este caso, resulta evidente que la Ley Federal de Protección al Consumidor, lo que menos hace en la práctica es justamente proteger al consumidor, pues al permitir

---

<sup>125</sup> Habermas, Jürgen, *Facticidad y Validez*, op. cit., p. 585.

<sup>126</sup> *Ibidem*, p. 537.

<sup>127</sup> Holmes, Stephen y Cass Sunstein, op. cit., p. 71.

que el contrato de adhesión sea simplemente una declaración unilateral de voluntad no sólo desnaturaliza los elementos de existencia del contrato, sino reduce al mismo a un mero pedazo de papel.

En este sentido, para que el consumidor como ente más vulnerable en este tipo de operaciones comerciales pueda allegarse de sus derechos que incluso constitucionalmente se le reconocen, debe someterse a una trama de reglas administrativas y legales impuestas por conducto de autoridades e instituciones del Estado, para poder exigir el cumplimiento de sus derechos, al respecto los citados autores, refieren lo que sigue:

Un individuo que afirma sus derechos bajo el derecho civil o comercial, por lo tanto, debe dominar, o someterse a, una compleja trama de reglas y excepciones administrada a su vez por funcionarios del Estado. Tiene que valerse del poder público primero para la especificación de esas reglas (y excepciones), después para su interpretación y, finalmente, para exigir su cumplimiento.<sup>128</sup>

Se consideran importantes las aportaciones de estos autores sobre el particular, pues como bien se observa de su teoría, la protección contra un tratamiento desigual debería imponer la creación de otras instituciones, autoridades, protocolos o medios que garanticen que los pesos y contrapesos en la economía y la legalidad vean un correcto equilibrio. El Derecho Constitucional al debido proceso dicen que al *"igual que el de los particulares a iniciar una acción judicial según el código civil o el código de comercio- presupone que el Estado mantiene, a expensas de los contribuyentes, instituciones legales complejas y relativamente transparentes y accesibles que llevan a cabo las dificultosas formalidades de la administración de justicia en forma honesta, pública y comprensible."*<sup>129</sup>

Respecto a este punto, es evidente que la Ley Federal de Protección al Consumidor, atenta contra la libertad, igualdad y dignidad humana de la persona, porque el consumidor no puede ejercer si quiera su derecho de voluntad en la concreción de este tipo de contratos y en cambio el proveedor tiene mayores ventajas en la ejecutabilidad de sus derechos. *"La desigualdad de los resultados*

---

<sup>128</sup> *Ibidem*, p. 71-72.

<sup>129</sup> *Ibidem*, p. 75.

*siempre será inevitable mientras los derechos impongan costos no sólo públicos sino también privados.*"<sup>130</sup>

Nuestros más altos tribunales señalan dentro del criterio judicial denominado: "*Contratos. Teoría de la Preeminencia de la Voluntad de las Partes en aquellos*", que del segundo párrafo del artículo 1851 del Código Civil para el Distrito Federal (hoy Ciudad de México), se desprenden dos hipótesis que se deben aplicar a los contratos: **(i)** La literalidad de sus cláusulas; y, **(ii)** La intención de los contratantes.

Respecto al segundo punto, el citado criterio judicial, señala que la intención de los contratantes se ve reflejado en el contenido de la "*denominada teoría de la preeminencia de la voluntad de los contratantes, que se ubica sobre la expresión material y que atiende a factores objetivos con independencia de la intención de los interesados, la cual, se deduce de la conducta desplegada por las partes contratantes antes, durante y en la fase de ejecución del contrato*"<sup>131</sup>, esto implica que tanto nuestra Carta Magna, como el citado criterio, establecen que para que un Contrato sea existente, debe observarse la libertad contractual de los signantes a través de la configuración de la voluntad, misma que conforme a lo referido dentro de la citada Ley, no cumple con dicho supuesto. Como bien refieren Holmes y Sunstein, los pactos parecen contrarios en su mala ejecución a la promesa moral de igualdad humana:

Debemos reconocer que la metáfora de los pactos puede parecer contraria a la promesa moral de igualdad humana. Negociar y pactar parecería sugerir que nuestras autoridades públicas estarán más ansiosas de garantizar derechos valiosos a quienes sean capaces de brindar al gobierno (o a quienes ocupan los cargos de gobierno) un servicio necesario a cambio. Interpretar los derechos como pactos sociales legalmente exigibles implica que los ricos y los poderosos, sin ninguna razón moral convincente, probablemente obtendrán más valor del mismo conjunto de derechos que los pobres y los desvalidos.<sup>132</sup>

Ahora bien, entre las atribuciones de la Procuraduría Federal de Protección

---

<sup>130</sup> *Ibidem*, p. 223.

<sup>131</sup> Tesis I.6º.C.402 C, Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Registro 174760, Novena Época, tomo XXIV, julio de 2006, p. 1177.

<sup>132</sup> Holmes, Stephen y Cass Sunstein, *op. cit.*, p. 221.

al Consumidor, se señalan en el artículo 24 dos a saber relativas a los contratos de adhesión: **(i)** La primera se establece en la fracción XV, que señala que la Procuraduría debe registrar los contratos de adhesión que lo requieran, siempre que cumplan con la normatividad aplicable, organizando y llevando a cabo igualmente el Registro Público de Contratos de Adhesión; y, **(ii)** Conforme a la fracción XVI, se otorga la procuración de la solución de las diferencias entre consumidores y proveedores, y en su caso, la de emitir dictámenes en los que debe cuantificar las obligaciones contractuales a que se sujeta el proveedor.

En términos de lo referido por el párrafo anterior se advierten dos cuestiones principales: **(i)** La primera es que es facultativo registrar ciertos tipos de contratos de adhesión, cuando se debería considerar obligatorio para su revisión, sobre todo porque el objeto de la Ley es la protección al consumidor; y, **(ii)** Se pueden emitir dictámenes cuando exista diferencia entre consumidores y proveedores, otra vez observamos una falta de obligatoriedad. Es decir, aunque en la práctica el contrato carezca de voluntad del consumidor, contenga cláusulas abusivas y sea facultativo de la autoridad la revisión de algunos solamente deja ver que al consumidor se le destrozan sus derechos.

Como bien lo señala el Doctor Ginebra Serrabou, en cita de la autora Andreu Martí, María del Mar, en su obra *La Protección del cliente bancario*, es un hecho que aunque la ley señale que con su objeto se busca proteger al desprotegido para lograr el equilibrio en la relación comercial, es una farsa, es simplemente una “apariencia de equilibrio” que en nada beneficia al sector más vulnerado, pues únicamente se le imponen cláusulas abusivas que “pueden revisarse”:

Es lógico imaginar que la redacción clausular de un contrato de adhesión elaborado por los proveedores comerciales y por las entidades financieras y comerciales no incurre de manera directa en las previsiones prohibidas en la ley para calificar de abusiva una cláusula. Más bien, los proveedores y las entidades financieras y comerciales intentan dar la apariencia de equilibrio y equidad en las condiciones contractuales. Sin embargo, es frecuente que tales modelos de contratos de adhesión no resistan un análisis jurídico a fondo.<sup>133</sup>

---

<sup>133</sup> Ginebra, Xavier, “Los contratos de adhesión financieros y las cláusulas abusivas en materia financiera”, *Revista Jurídica UNAM*, p. 58, <http://biblio.juridicas.unam.mx/bjv>, consultado el

El artículo 86 de la Ley en comento, refiere que la Secretaría de Economía, mediante Normas Oficiales Mexicanas, puede sujetar los Contratos de Adhesión a registro previo ante la Procuraduría cuando de ellos se observen implicaciones a prestaciones desproporcionadas a cargo de los consumidores que resulten inequitativas o abusivas, esto quiere decir, retomando el concepto de contrato de adhesión referido por la Ley Federal de Protección al Consumidor que la voluntad que debiera manifestar el consumidor en el contrato signado se ve representada por las Instituciones creadas por el Estado para dichos efectos.

Con lo anterior se quiere decir, que a través de una ficción, la voluntad que en un contrato privado debieran ejercer las partes signantes, en este tipo de contratos de adhesión se subsume la voluntad del consumidor a las facultades que para efectos tiene la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor, la Secretaría de Economía en su ámbito y la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento que adelante se analiza.

En este punto, cabe recordar que *“según la teoría de la ficción el representado obra a través del representante. Se trata de explicar esta institución fingiendo que la voluntad del representante que celebra el acto no es la suya propia, sino la del representado.”*<sup>134</sup>. En este tipo de contratos, si bien no firma la Procuraduría ni Secretaría ni Dirección en comento en representación del consumidor, sí tienen a su cargo diversas facultades en la revisión y modificación de dichos contratos, por lo que se estima que opera un nuevo tipo ineficaz de ficción en la representación de la voluntad del consumidor.

La representación de la voluntad del consumidor no se refleja en estos contratos, pues ellos ni si quiera pueden participar en la revisión o posible modificación a los mismos y únicamente es facultativo en la mayor parte de los casos a la Procuraduría y la citada Dirección la revisión o modificación a este tipo de contratos. Por lo anterior, se dice que no existe libertad contractual ni jurídica. Galindo Garfias señala que respecto la libertad jurídica se obtiene únicamente de la voluntad de los particulares que *“puede crear válidamente, relaciones normativas*

---

día 12 de marzo de 2020.

<sup>134</sup> Galindo, Ignacio, *op. cit.*, p. 221.

*obligatorias y puede asimismo, crear derechos y situaciones jurídicas a favor o en contra de los autores del acto que se haya celebrado.*<sup>135</sup>

Sobre los contratos de adhesión, señala el artículo 86 Bis de la Ley en cita, que éstos deben incluir por escrito o por vía electrónica los servicios adicionales, especiales o conexos que pueda solicitar el consumidor ya sea de forma opcional o dentro del servicio básico proporcionado. El proveedor únicamente puede prestar un servicio adicional o conexo, cuando tenga autorización expresa del consumidor por escrito o vía electrónica.

Conforme al artículo 86 Ter, se refiere que en los Contratos de Adhesión de prestación de servicios el consumidor debe gozar de diversas prerrogativas, que se resumen en las siguientes: **(i)** A adquirir o no la prestación de servicios adicionales, especiales o conexos al servicio básico; **(ii)** A contratar la prestación de servicios adicionales, especiales o conexos con el proveedor que elija; **(iii)** A dar por terminada la prestación de servicios adicionales, especiales o conexos al servicio básico cuando así se lo manifieste expresamente y por escrito al proveedor, siempre que el consumidor se encuentre al corriente de sus obligaciones contractuales; **(iv)** y, de forma genérica señala el artículo que tendrá acceso a demás prerrogativas conforme a dicha Ley o su Reglamento.

Así también establece el artículo 86 Quater, que cualquier diferencia entre el texto del Contrato de Adhesión registrado ante la Procuraduría y el que se utilice en perjuicio del consumidor, se tiene por no puesta. Lo anterior aunque trata de cumplir el principio de protección a la parte más débil, transgrede con todo el demás articulado el mismo.

El artículo 87 Bis otorga a la Procuraduría la facultad de publicar en el Diario Oficial de la Federación, el modelo de aquellos contratos que deban ser registrados conforme al artículo 26 de la citada Ley, sin embargo no se contempla dicho supuesto como una obligación en beneficio del consumidor. De hecho el artículo 88 señala que los interesados pueden inscribir sus modelos de Contrato de Adhesión cuando no sea obligatorio su registro.

---

<sup>135</sup> *Ibidem*, p. 225.

El artículo 89 establece como una obligación al proveedor en la tramitación del registro de dichos modelos, el requerimiento de información de carácter comercial que resulte necesaria para conocer la naturaleza del acto objeto del Contrato.

Dispone el artículo 90 de la Ley, que no van a ser válidas aquellas cláusulas que siguen: **(i)** Aquellas que permitan al proveedor modificar unilateralmente el contenido del contrato, o sustraerse unilateralmente de sus obligaciones; **(ii)** Las que liberen al proveedor de su responsabilidad civil, excepto cuando el consumidor incumpla el contrato; **(iii)** Las que trasladen al consumidor o a un tercero que no sea parte del contrato la responsabilidad civil del proveedor; **(iv)** Las que prevengan términos de prescripción inferiores a los legales; **(v)** Las que prescriban el cumplimiento de ciertas formalidades para la procedencia de las acciones que se promuevan contra el proveedor; y, **(vi)** Las que obliguen al consumidor a renunciar a la protección de la Ley en comento o lo sometan a la competencia de tribunales extranjeros.

El artículo 128 Ter de la Ley, considera como un caso particularmente grave, cuando existe cualquier diferencia entre el texto del contrato de adhesión registrado ante la Procuraduría y el utilizado en perjuicio de los consumidores. La citada Procuraduría, tiene la facultad de imponer multas a los proveedores en casos graves, que pueden consistir en la clausura total o parcial hasta por 90 días del establecimiento en que se hubiere acreditado una irregularidad y con una multa que puede ir de los \$141,929.70 a los \$3'974,031.62. Como bien señala el Doctor Xavier Ginebra:

La "lista negra" de cláusulas abusivas es muy pequeña y poco útil si la comparamos con los códigos de defensa de los consumidores de otros países latinoamericanos, como Brasil, Perú, Argentina y, del viejo continente, España.

(...)

Como pudimos observar, la mayor parte de las cláusulas que pudieran considerarse abusivas en un contrato de adhesión en la LFPC, establece protecciones formales, no derechos realmente ejercitables, como sucede en la materia financiera.<sup>136</sup>

Lo anterior deja ver que tan es violatoria la Ley de derechos y de la

---

<sup>136</sup> Ginebra, Xavier, *op. cit.*, pp. 62, 63.

insatisfacción de su contenido, que permite una compensación económica a los casos graves en que no se cumpla con el objeto para el que creó el contrato de adhesión volviéndose una protectora de medios recaudatorios, más que de protección a derechos como la libertad. Como bien señalan Holmes y Sunstein, “no sólo otorgan compensaciones por daños a las víctimas de negligencia sino que además identifican qué excusas son legalmente aceptables para justificar lo que de otro modo podría ser clasificado como una conducta negligente.”<sup>137</sup>

### **2.3.1. Forma de reglamentar los contratos de adhesión conforme al Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor**

Conforme al reglamento, se busca según lo establecido en su artículo 1º, establecer la organización de la Procuraduría Federal del Consumidor. Dentro del artículo 4º, se señala que la Procuraduría en el desarrollo de sus funciones, cuenta con una Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento.

El artículo 11 del Reglamento, confiere en el Subprocurador de Servicios, la coordinación, instrumentación, vigilancia y control de los procedimientos relativos a la revisión, modificación, registro, suspensión del uso y cancelación de los modelos de contratos de adhesión.

Conforme al artículo 19, se señala que al frente de cada una de las Delegaciones de la Procuraduría debe haber un Delegado, cuyo nombramiento y remoción las otorga el Procurador, mismo que tiene entre otras atribuciones las señaladas en la fracción XXI del artículo 19, que refiere que éste debe recibir y tramitar para revisión, modificación, registro y cancelación, los contratos de adhesión, así como vigilar su cumplimiento y hacer a los interesados las notificaciones que correspondieren.

### **2.4. Objeto del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor**

El objeto de dicho Estatuto, es el de regular la adscripción y organización interna

---

<sup>137</sup> Homes, Stephen y Cass Sunstein, *op. cit.*, p. 71.

de las unidades administrativas de la Procuraduría, así como la distribución, entre dichas unidades, conforme a las funciones de cada una. El artículo 6º establece que corresponde a la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento, una serie de atribuciones en materia de contratos de adhesión (Ver Cuadro Apéndice 1).

### ***2.5. Revisión del Acuerdo por el que se establecen los lineamientos que regulan la organización y funcionamiento del Registro Público de Contratos de Adhesión***

Dentro del Considerando del presente Acuerdo, que constituye hasta cierto punto los antecedentes de su creación, señala que La Ley Federal de Protección al Consumidor, establece como uno de sus principios básicos, la protección del consumidor contra cláusulas o prácticas abusivas del proveedor que se le impongan en el abastecimiento de productos o solicitud de servicios.

En búsqueda de la protección a dicho principio, se creó el Registro Público de Contratos de Adhesión, como responsable de registrar los contratos de adhesión que resulten obligatorios para el proveedor o de registrar aquellos que el proveedor lo solicite, siempre que cumpla con los requisitos necesarios para ello.

Ahora bien, como se recordará, la Ley Federal de Protección al Consumidor entiende que el contrato de adhesión es un documento elaborado unilateralmente por el proveedor, al que simplemente se adhiere la “voluntad” del consumidor cuando adquiere un producto o solicita un servicio. Así, facultativamente se señaló en el artículo 52 del Reglamento de dicha Ley, que el Procurador puede emitir lineamientos que regulen la organización y funcionamiento del Registro Público de Contratos de Adhesión, mismo que puede ser físico o en Línea (Ver Esquema. Apéndice 2).

De dichos considerandos, el citado Acuerdo, señala diversos tipos de contratos, que se hacen consistir en los siguientes: **(i)** El contrato de adhesión referido en el artículo 85 de la Ley Federal de Protección al Consumidor; **(ii)** El contrato tipo; **(iii)** El modelo de contrato; y, **(iv)** El modelo de contrato electrónico (Ver Esquema. Apéndice 3).

## **2.6. La regulación de los Contratos de Adhesión del Servicio de Transporte Aéreo Civil no es conforme a los derechos del consumidor bajo la teoría del pragmatismo jurídico**

En el Capítulo Segundo, el planteamiento principal, fue la revisión de atribuciones, facultades y obligaciones de la PROFECO para revisar los contratos de adhesión del servicio de transporte aéreo civil de forma oficiosa y en su caso si conforme a la legislación las puede ejercer y de qué forma.

Por otro lado, en relación con la teoría del pragmatismo jurídico que se analizó dentro del Capítulo Primero anterior, es un hecho que a la luz de los derechos del consumidor y el propio objeto de la legislación, la PROFECO sí podría realizar una revisión oficiosa de los contratos de adhesión del servicio de transporte aéreo civil, bajo los siguientes argumentos:

- El artículo 1º Constitucional refiere de forma obligatoria, que las autoridades en el ámbito de sus funciones deben garantizar a todo gobernado gozar de los derechos humanos reconocidos en la Constitución.
- Dentro de los principios constitucionales con base en los cuales debe lograrse la efectividad de la legislación secundaria, se encuentran el de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad, que implican en resumidas cuentas, que todas las personas deben gozar de los derechos concedidos en la norma jurídica cualesquiera que sea su acepción en correlación con todos los derechos otorgados al gobernado de forma holística y logrando su plena satisfacción.
- Bajo ese entendido, atentos a lo que dispone el artículo 5º de nuestra Carta Magna, se advierte que está prohibida toda discriminación que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar derechos y *libertades* de las personas.
- Por su parte, el artículo 25 constitucional, señala que al Estado corresponde la rectoría del desarrollo nacional y crecimiento económico, pudiendo éste designar autoridades como la PROFECO para garantizar que en un marco de competencia y equilibrio entre pesos y contrapesos se logre la efectividad de la

norma en tratándose de los derechos del consumidor.

- En correlación con lo anterior, el Código Civil Federal refiere a la libertad contractual, como la facultad que tienen las partes en cualquier contrato para obligarse en los términos y forma en que aparezca que quisieron obligarse, en el entendido de que conforme a la LFPC se permite la instauración de Contratos de Adhesión que aún cuando no cumplen con el principio de autonomía de la voluntad deberían cuando menos ser revisados oficiosamente en cualquier materia por la PROFECO, ya que como se advierte dentro de los primeros siete apéndices de la presente investigación, existen principios en las relaciones de consumo que tienen como efecto evitar prácticas y cláusulas abusivas o impuestas en el abastecimiento de productos y servicios; y, ofrecer una real y efectiva protección al consumidor en transacciones comerciales, situación que no se garantizaría sino mediante la revisión oficiosa de los Contratos de Adhesión y en su caso la requisición de modificaciones que fueran necesarias para garantizar la protección al consumidor conforme al artículo 1º, 10, 13, 20, 24, 25, 25 bis, 31 y 87 de la LFPC.

En virtud de lo anterior y atendiendo al hecho de que la PROFECO a la fecha no realiza una revisión oficiosa de los Contratos de Adhesión en materia de Servicio de Transporte Aéreo Civil, genera una transgresión a los derechos del consumidor, y por ende no solo la regulación actual de los Contratos de Adhesión en comento no solo va en contra de los derechos del consumidor, sino, permite que falte un mecanismo de eficacia para pugnar por la igualdad y dignidad humana conferidas conforme a nuestra Carta Magna.

### **CAPÍTULO TERCERO. PROBLEMAS CAUSADOS POR LA FALTA DE REVISIÓN OFICIOSA EN LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE AÉREO Y SUS CONSECUENCIAS.**

En el presente capítulo, se verificará cómo derivado de la inejecución de las atribuciones con que cuenta la PROFECO y las que ejerce en materia de revisión oficiosa de los Contratos de Adhesión, se transgreden los derechos del Consumidor, pues ésta no evita conforme a su actuar: **(i)** La falta de representación del consumidor a través de la PROFECO; **(ii)** La ineficacia de los derechos del consumidor en plena contravención a su dignidad humana; **(iii)** La existencia de cláusulas lesivas, abusivas o inequitativas; y, **(iv)** La falta de un mecanismo que busque la protección al consumidor.

Lo anterior si se considera que ni la PROFECO, ni la SE en su caso, propugnan por la defensa del Consumidor, siendo que dichas autoridades gozan de atribuciones para efectos de revisar los Contratos de Adhesión, que por el carácter *sui generis* que detentan, requieren que previa su revisión y aprobación, coadyuven con la rapidez en la mercantilidad de los servicios de transporte aéreo, sin afectar los derechos del Consumidor. Por lo anterior, se aportará un panorama general del impacto de la industria aeronáutica en México y sus efectos en los consumidores.

#### **3.1. Importancia Aeroportuaria en México**

Conforme a datos proporcionados por el INEGI (Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Información), la población total de México conforme al censo de 2015, fue de 119,938,473 personas, de las cuales un porcentaje considerable, encuadra en usuarios del servicio de transporte aéreo.

En atención a que la presente investigación, busca exponer entre otras cosas el impacto que tiene la aviación civil en nuestro país y el deber de cuidado de autoridades como PROFECO para la revisión de los Contratos de Adhesión que en materia de transporte aéreo se generan, debe analizarse en principio cuál fue el número aproximado de pobladores entre el año 2010 a 2019, como parámetro de

esta investigación, para luego determinar sobre ese porcentaje cuántos pasajeros de transporte aéreo civil existieron y cuántos presentaron reclamaciones.

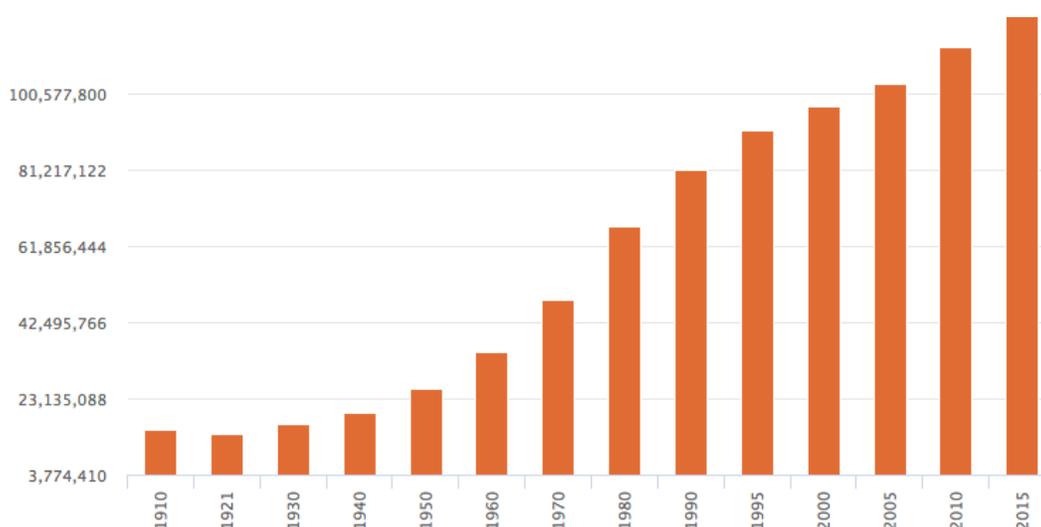
Al respecto se observa a continuación una tabla<sup>136</sup> con el índice de población, junto con la gráfica tomada de la página electrónica de INEGI, que contiene información del año 1910 al 2015 para visualizar el crecimiento poblacional, en atención a que el censo de población no se presenta por el INEGI de forma anual.

**Tabla 1. Índice de Población del periodo 2010-2019 en México.**

<b>Periodo</b>	<b>Número de Personas</b>
1910	15,160,369
1921	14,334,780
1930	16,552,722
1940	19,653,552
1950	25,791,017
1960	34,923,129
1970	48,225,238
1980	66,846,833
1990	81,249,645
1995	91,158,290
2000	97,483,412
2005	103,263,388
2010	112,336,538
2015	119,938,473

Fuente: INEGI.

**Gráfica 1. Índice de Población del periodo 2010-2019 en México.**



**Notas y Llamadas:**

La información de 2015 corresponde a una estimación de la población total realizada con base en la Encuesta Intercensal (EIC) 2015, que permite su comparación con la serie censal. Además de la población residente en viviendas particulares habitadas de la EIC 2015 (119 530 753), incluye una estimación de 407 720 personas en viviendas que no se capturaron en dicha encuesta (viviendas colectivas, del Servicio Exterior Mexicano y las que carecen de vivienda). Por esta razón, los datos de 2015 de este indicador no son comparables con los publicados en los productos de la EIC 2015 o con el indicador de Población total en viviendas particulares habitadas.

**Fuente:**

INEGI. Censos y Conteos de Población y Vivienda  
INEGI Encuesta Intercensal 2015

Fuente: INEGI.

Del censo de población presentado, habría que revisar únicamente la población del año 2010 al 2020, pues en ese parámetro se considerará cuántos fungieron como pasajeros del transporte aéreo civil. Para dichos efectos, adelante se utiliza la estadística denominada “Aviación Mexicana en Cifras”, que publica cada año la Dirección General de Aeronáutica Civil, misma que contiene información de 25 años atrás a la fecha de consulta, sobre los principales indicadores de la industria aérea, junto con datos proporcionados por el World Bank Group<sup>138</sup> que se revisan a continuación:

<sup>138</sup> Banco Mundial, “Transporte Aéreo, pasajeros transportados”, <https://datos.bancomundial.org/indicador/is.air.psg?end=2010&start=2007>, consultado el día 12 de marzo de 2020.

**Tabla 2. Índice de Pasajeros transportados por vía aérea en el periodo 2010-2018.**

<b>Año</b>	<b>Cantidad de Pasajeros transportados por vía aérea.</b>
2010	31,269,061
2011	29,538,937
2012	32,909,409
2013	35,986,502
2014	39,570,522
2015	46,966,760
2016	53,313,310
2017	58,536,880
2018	97,300,000
2019	-Información No Publicada-

**Fuente:** Contenido revisado a través del World Bank Group. Tabla elaborada por Karen Beatriz Hernández Nolasco.

Conforme a dicha estadística, se puede observar que la cantidad de pasajeros ha aumentado exponencialmente de lo que va del año 2010 a 2018, información que al ser cotejada con la publicada bajo el mismo rubro por la SCT<sup>139</sup>, se verifica en la mayor parte de datos. Conforme a la publicada por la SCT, se advierte también la cantidad de pasajeros transportados únicamente por líneas aéreas nacionales del periodo 2010 a 2017, misma que arrojó el resultado de que en dicho periodo se había transportado una cantidad de 334,029 pasajeros, información que se observa en la tabla y gráfica siguientes:

<sup>139</sup> Secretaría de Comunicaciones y Transportes, “Estadísticas”, <http://www.sct.gob.mx/transporte-y-medicina-preventiva/aeronautica-civil/5-estadisticas/>, consultado el día 12 de marzo de 2020.

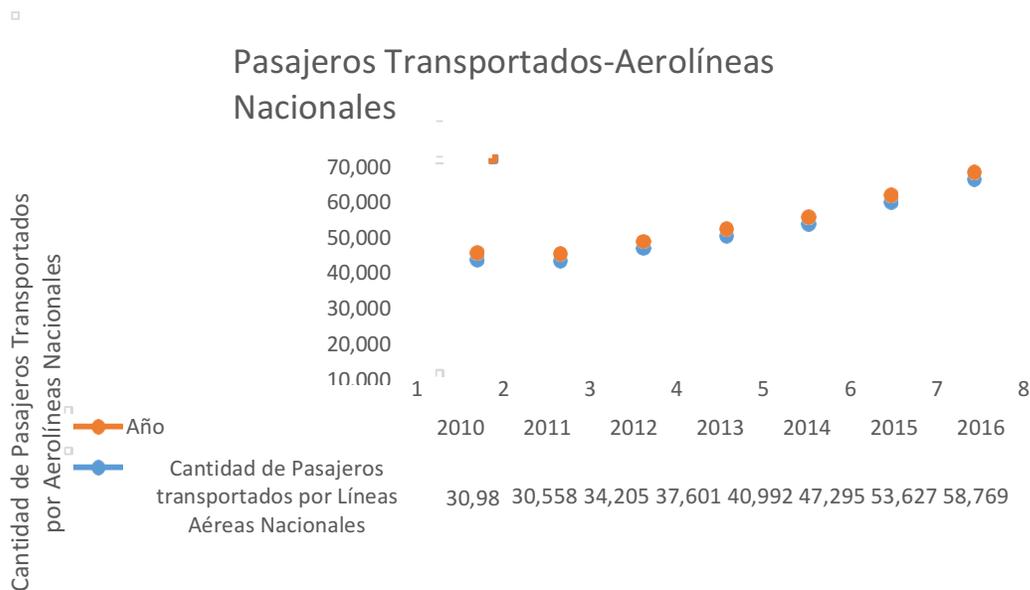
**Tabla 3. Índice de Pasajeros transportados por líneas aéreas nacionales en el periodo 2010-2017.**

<b>Cantidad de Pasajeros transportados por Líneas Aéreas Nacionales</b>	<b>Año</b>
30,982	2010
30,558	2011
34,205	2012
37,601	2013
40,992	2014
47,295	2015
53,627	2016
58,769	2017
Cantidad Total: 334,029 pasajeros	

**Fuente:** Contenido revisado a través de Secretaría de Comunicaciones y Transportes. Tabla elaborada por Karen Beatriz Hernández Nolasco.

De la tabla anteriormente referida, es notable el número de pasajeros transportados por aerolíneas nacionales en el año 2010, contra los transportados para el año 2017, por lo que para la visualización de dichos porcentajes, a continuación se observan dichos datos graficados:

**Gráfica 2. Índice de Pasajeros transportados por líneas aéreas nacionales en el periodo 2010-2017.**

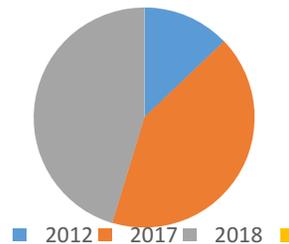


**Fuente:** Contenido revisado a través de Secretaría de Comunicaciones y Transportes. Tabla elaborada por Karen Beatriz Hernández Nolasco.

De acuerdo a la información de la SCT, se advierte que durante el 2018, se transportaron 97.3 millones de pasajeros, que según datos de la SCT, -que difieren de los señalados por el Banco Mundial-, representa un crecimiento del 7.6% con respecto al 2017 en que se transportaron 89.0 millones de pasajeros y de 71.6% con relación a 2012, en que se transportaron 27.64 millones de pasajeros, tal como se observa en la siguiente gráfica:

**Gráfica 3. Porcentaje de Pasajeros transportados por líneas aéreas nacionales en los años 2012, 2017 y 2018, de acuerdo a información de la SCT.**

Porcentaje de Pasajeros Transportados



**Fuente:** Contenido revisado a través de Secretaría de Comunicaciones y Transportes. Tabla elaborada por Karen Beatriz Hernández Nolasco.

Asimismo, de acuerdo a información proporcionada por la SCT<sup>140</sup>, el crecimiento las líneas aéreas también se reflejó al ingreso de más recursos, modificándose del 29.7% en 2017 a 31.8% en 2018, siendo las aerolíneas nacionales con mayor crecimiento total Viva Aerobus (22.6%), Aerocalafia (15.4%), e Interjet (14.3%)<sup>141</sup>. A continuación se muestra la cantidad de pasajeros transportados mayormente por aerolíneas mexicanas:

<sup>140</sup> Secretaría de Comunicaciones y Transportes, "Blog de la Aviación Civil Mexicana 2018", <http://www.sct.gob.mx/transporte-y-medicina-preventiva/aeronautica-civil/8-noticias-y-sitios-de-interes83-blog-de-la-aviacion-mexicana-2018/>, consultado el día 12 de marzo de 2020.

<sup>141</sup> *Idem.*

**Tabla 4. Índice de Pasajeros transportados por líneas aéreas nacionales en 2017-2018.**

(Miles de Pasajeros)	Enero-Diciembre 2018	Enero-Diciembre 2017
Grupo Aeroméxico	13,705.0	13,135.6
Interjet	10,174.0	9,607.4
Volaris	14,060.6	12,436.7
Viva Aerobus	9,114.5	7,653.3
Aeromar	71 4.5	670.8
Aerocalafia	31 1.6	270.1
Magnicharters	97 8.6	996.3
TAR	60 4.5	574.1
Global Air	5.0	15.2
Servicios integrales de Aviación	0.5	0.7
Total Mexicanas	49,668.9	45,360.1

**Fuente:** Contenido revisado a través de Secretaría de Comunicaciones y Transportes. Tabla elaborada por Karen Beatriz Hernández Nolasco.

Los pasajeros transportados por las diversas aerolíneas mexicanas y extranjeras le implican al Estado un costo de inversión en aeropuertos. En nuestro país se han implementado Aeropuertos (*Aeródromo civil de servicio público que cuenta con las instalaciones y servicios adecuados para la recepción y despacho de aeronaves donde se prestan servicios de transporte aéreo comercial regular*)<sup>142</sup> Nacionales y Aeródromos (*Área definida de tierra o agua adecuada para el despegue, aterrizaje, acuatizaje o movimiento de aeronaves, con instalaciones o*

<sup>142</sup> SCT, "Tabla CAP8\_17", <http://www.sct.gob.mx/transporte-y-medicina-preventiva/aeronautica-civil/5-estadisticas/>, consultado el día 12 de marzo de 2020.

*servicios mínimos para garantizar la seguridad de su operación.)*<sup>143</sup>.

Asimismo, conforme a cifras proporcionadas por la SCT, para el año 2017 se integró el sistema aeroportuario mexicano por 77 aeropuertos, de los cuales 64 son internacionales. Dichas cantidades proponen la importancia del sector aeronáutico en nuestro país, pues tan solo para el 2017 se alcanzó un máximo histórico de 90.4 millones de pasajeros transportados por vía aérea, siendo que *"en los últimos cinco años el transporte de pasajeros creció 59.3%, un promedio de 9.8% anual."*<sup>144</sup> A continuación se puede observar una imagen de la S.C.T., en la que se observa cómo se encontraba el sistema aeroportuario mexicano para el 2017.

**Figura 1. Sistema Aeroportuario Mexicano para 2017.**



Fuente: Secretaría de Comunicaciones y Transportes.

A continuación, se muestran los datos de los aeropuertos y aeródromos que operan en el país desde 2010, pues el impacto de la industria de aviación civil, debe ser analizada en conjunto con la infraestructura que se tiene, para poder concluir la importancia que tiene la defensa de los derechos del consumidor en ese aparato

<sup>143</sup> *Ídem.*

<sup>144</sup> Dirección General de Aeronáutica Civil, "Aviación Mexicana en Cifras 2017", <http://www.sct.gob.mx/fileadmin/DireccionesGrales/DGAC-archivo/modulo5/amc-2017-i.pdf>, consultado el día 12 de marzo de 2020.

económico que sin duda ejerce una mayor presión a las personas que individualmente contratan el servicio de transporte aéreo.

**Tabla 5. Infraestructura aeroportuaria en México de 2010 a 2017.**

Año	Aeropuertos Nacionales	Aeródromos
2010	1 2	1,389
2011	1 2	1,385
2012	1 2	1,388
2013	1 2	1,393
2014	1 3	1,431
2015	1 3	1,413
2016	1 2	1,424
2017	1 3	1,443

**Fuente:** Tabla Excel Modificada de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes.

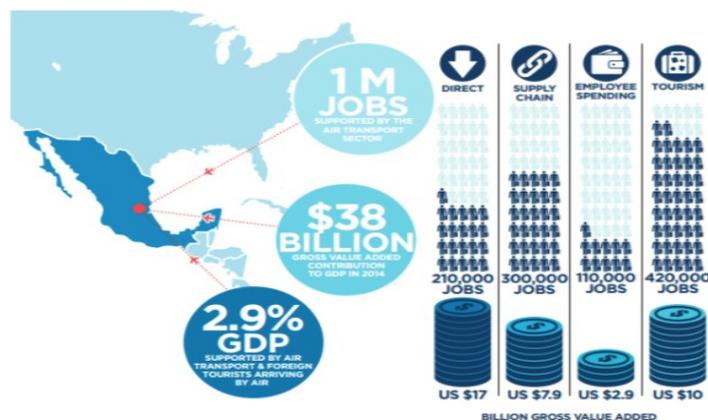
**Gráfica 4. Infraestructura aeroportuaria en México de 2010 a 2017.**



**Fuente:** Gráfica Excel Modificada de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes.

El sector aeronáutico como se observa, es importante para los intereses de la actividad económica del país, pues a través del transporte de pasajeros, se generan interesantes ingresos económicos. De acuerdo a información proporcionada por la IATA (*International Air Transport Association*) o Asociación Internacional de Transporte Aéreo, la aviación "contribuye con 38,000 millones de dólares al Producto Interno Bruto (PIB) del país y genera más de 1 millón de empleos"<sup>145</sup>. A continuación se observa una imagen<sup>146</sup> proporcionada por la IATA en cita de *Oxford Economics*, cuya descripción en español se anota adelante:

**Figura 2. Impacto Económico de la Aviación Civil.**



Fuente: Oxford Economics.

En la imagen anterior se puede apreciar un GDP (*Gross Domestic Product*) o Producto Interno Bruto del 2.9% que descansa en el transporte aéreo y la llegada de turistas extranjeros por vía aérea; una cantidad de 38 billones de GVA (*Gross Value Added*) o Valor Bruto Agregado de la contribución del PIB para el 2014; y la generación de 1 millón de empleos basados en el sector de transporte aéreo. De lado derecho de la imagen se observan los 210,000 empleos que generan un aporte de 17 billones de dólares al PIB; Una cadena de suministro que aporta 300,000

<sup>145</sup> IATA, "El Valor de la Aviación Civil en México. El impacto económico del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México", <https://www.iata.org/pressroom/pr/Documents/Informe-Impacto-Economico-NAICM.pdf>, consultado el día 12 de marzo de 2020.

<sup>146</sup> *Ídem*. Imagen tomada del documento intitulado El valor de la Aviación en México.

empleos que generan 7.9 billones de dólares al PIB; Una aportación por 2.9 billones de dólares que apoyó a la creación de otros 112,000 empleos; y, una aportación por los turistas que arribaron a México, que generó 10 billones de dólares y 420,000 empleos.

En este sentido, como se refirió en el Capítulo Primero anterior, el sector aeronáutico forma parte de la actividad económica del país y por ende solo funge como medio para proporcionar un servicio a sus usuarios. Sin embargo como se verá adelante, éste en vez de fungir como un medio, funge como un fin para obtener recursos en plena desprotección del consumidor:

En el capitalismo, la actividad económica, el éxito, las ganancias materiales, se vuelven fines en sí mismos. El destino del hombre se transforma en el de contribuir al crecimiento del sistema económico, a la acumulación de capital, no ya para lograr la propia felicidad o salvación, sino como un fin último. El hombre se convierte en un engranaje de la vasta máquina económica -un engranaje importante si posee mucho capital, insignificante si carece de él-, pero en todos los casos continúa siendo un engranaje destinado a servir propósitos que le son exteriores.<sup>147</sup>

De la cita anterior, se puede observar que el hombre en nuestro sistema económica se cosifica al volverse una herramienta para la producción económica, y no así sujeto de derechos y obligaciones. En virtud de lo anterior, a través de la presente investigación, se analizan diversas solicitudes de información en que se le plantea a la PROFECO la pregunta encaminada a determinar de qué forma protege a los consumidores frente a los proveedores en tratándose del servicio de transporte aéreo mediante los Contratos de Adhesión, para su legal representación, cuyas respuestas en mucho dejan ver que lo único que interesa es salvaguardar el sector económico y respaldar las cifras de aviación civil bajo "supuestas ventajas" a los consumidores y a los que intervienen para su funcionamiento.

### **3.2. Necesidad de regular la verificación de los Contratos de Adhesión del Servicio de Transporte Aéreo**

Como se advierte de los artículos 1º fracción III, y VII, 2º, 3º, 4º, 10º, 19 fracción VII,

---

<sup>147</sup> Erich Fromm, *El Miedo a la Libertad*, 2a. reimp., agosto 2018, México, Paidós, pp. 127-128.

20, 24, 25, 25 Bis, 27, 31, 63 Quater, 85, 86, 86 Bis, 86 Ter, 86 Quater, 87, 87 BIS, 88, 89, 90, 90 Bis y 91 Bis de la L.F.P.C., la PROFECO debe ofrecer protección al consumidor cuando advierta prácticas y cláusulas abusivas o impuestas en el abastecimiento de productos y servicios; y, por el contrario, el proveedor debe abstenerse de aplicar métodos o prácticas comerciales coercitivas, desleales, y cláusulas o condiciones abusivas en el abastecimiento de productos o servicios (Ver Apéndices 5 y 6).

Dichos numerales tienen una razón de ser; y, es justamente la defensa de los derechos del consumidor. Anterior a la L.F.P.C., en nuestro país se hacían derivar los contratos celebrados entre consumidores y proveedores, en el Código de Comercio y el Código Civil, que si bien protegen la autonomía de la voluntad en contrataciones privadas, no se da un valor especial al consumidor, tal como se observa a continuación

(...) los contratos que los consumidores celebraban con los proveedores, con base en el Código de Comercio o el Código Civil, los cuales, en términos generales, no otorgaban una protección específica a los consumidores y se basaban en el principio de la autonomía de la voluntad o de libertad de estipulaciones. El consumidor, con su poca información sobre los bienes y servicios del mercado y sobre sus derechos y obligaciones, debía enfrentar solo sus relaciones de consumo con proveedores que contaban con mayor información y experiencia.<sup>148</sup>

En este sentido, como se expuso en los dos capítulos que anteceden, al consumidor debe brindarse la mayor certeza y seguridad jurídicas posibles, haciéndoles saber que sus derechos no solo se encuentran protegidos, sino representados por las autoridades que para tal efecto ha creado el Estado, tal como lo es la PROFECO, y la Secretaría de Economía, quienes en el marco de sus atribuciones, deben velar por la protección amplia a los derechos del consumidor (Ver Apéndices 5, 6 y 7).

En este sentido, resulta que el Contrato de Transporte Aéreo, es el medio directo de protección al consumidor. Sin embargo, atendiendo a la necesidad de mercantilizar el mismo, nuestro Estado Intervencionista desde el punto de vista

---

<sup>148</sup> Ovalle Favela, José, *Derechos del Consumidor*, México, Cámara de Diputados, LVIII Legislatura, UNAM, 2000, p. 3.

económico, ha permitido que se cree la figura *sui generis* del Contrato de Adhesión del Servicio de Transporte Aéreo, mismo que con base en la sustancialidad de nuestra legislación, debiera ser revisado por la PROFECO previo su uso.

Así pues, existen lineamientos obligatorios que debe seguir este tipo de Contratos para su operación. La Norma Oficial Mexicana de Emergencia NOM-EM-121-SCT3-2017, establece como disposiciones relativas al Contrato de Transporte Aéreo, el Talón de Equipaje y el Transporte de Animales Domésticos en las Aeronaves de Servicio Público de Transporte Aéreo de Pasajeros, disponiendo lo que se entiende por Permisionario del Servicio de Transporte Aéreo y Contrato de Transporte de Pasajeros, en los términos señalados en la Tabla adelante señalada:

**Tabla 6. Contrato de Transporte de Pasajeros, sus requisitos.**

<b>Contrato de Transporte de Pasajeros</b>
<p><b>¿Qué es?</b></p> <p>Es un acuerdo signado entre un concesionario o permisionario y el pasajero del transporte aéreo, en términos del cual el primero se obliga a trasladar al segundo, de un punto de origen a uno de destino, a cambio del pago de un precio.</p> <p><b>¿Qué debe contener?</b></p> <p>Debe constar en un Billete de Pasaje o Boleto, pudiendo ser emitido a través de medios físicos o electrónicos, que contenga: <b>(i)</b> El nombre completo del pasajero;</p>

**(ii)** El lugar, fecha de emisión, periodo de validez y número de boleto; **(iii)** Puntos de partida y de destino; **(iv)** Indicación de horarios, fechas y número de vuelo, excepto cuando el boleto sea abierto; **(v)** Nombre o código y dirección del o los concesionarios o permisionarios que intervienen en el transporte del pasajero; **(vi)** La tarifa aplicada en la ruta o en el tramo de una ruta que sea autorizado por la Secretaría y, en su caso, el desglose de la totalidad de los cargos que no estén comprendidos en la misma; **(vii)** Limitaciones de peso y cantidad de equipaje; **(viii)** Una lista de mercancías peligrosas que no pueden ser transportadas por vía aérea, en apego a la normatividad que regule dichos aspectos, anexada o no al Boleto expedido; **(ix)** Las condiciones del servicio; **(x)** Las responsabilidades del concesionario o permisionario; **(xi)** Los derechos del pasajero o usuario del servicio; **(xii)** Si los puntos de partida y destino de un vuelo determinado se encuentran en territorio mexicano y si se han previsto una o más escalas en el territorio de otro Estado, se debe indicar por lo menos una de esas escalas; **(xiii)** El aviso para los pasajeros que realicen un viaje cuyo punto final de destino o una escala, se encuentra en un país diferente de México; **(xiv)** La indicación del tiempo de llegada anticipada al aeropuerto y del cierre del vuelo; y, **(xv)** La hora de salida del vuelo.<sup>149</sup>

### **¿Quién es el permisionario del Transporte Aéreo de Pasajeros?**

Persona física o moral a la que la S.C.T., otorga un permiso para la prestación del servicio de transporte aéreo internacional regular, nacional e internacional no regular o privado comercial; a dicha persona la S.C.T., le otorga un permiso para la administración, operación, explotación y, en su caso, construcción de aeródromos civiles distintos a los aeropuertos; persona moral o física, mexicana o extranjera, o para el establecimiento de talleres aeronáuticos y centros de capacitación y adiestramiento.

<sup>149</sup> SCT, “Norma Oficial Mexicana de Emergencia NOM-EM-121-SCT3-17”, <http://www.sct.gob.mx/fileadmin/DireccionesGrales/DGAC-archivo/modulo2/nom-em-121-sct3-2017-21052018.pdf>, consultado el día 12 de marzo de 2020.

**Fuente:** Contenido revisado a través de Secretaría de Comunicaciones y Transportes. Tabla elaborada por Karen Beatriz Hernández Nolasco.

En este sentido, en mucho la protección del Consumidor, se ve reflejada desde el Contrato de Transporte Aéreo que si bien puede ser de Adhesión, no debe perder los requisitos necesarios para su funcionamiento, ni mucho menos pasar por alto los de validez y existencia de todo Contrato. Aunado a lo anterior, los derechos del consumidor deben valorarse de una forma distinta a los de cualquier particular, pues su representación no es directa, sino a través de la PROFECO.

No obstante lo anterior, como se analizará a lo largo del presente capítulo, es la PROFECO quien incluso atendiendo a supuesta falta de atribuciones en materia de revisión, requisición y modificación de Contratos de Adhesión del Servicio de Transporte Aéreo, refiere que no está obligada para tales efectos pues dicha obligación no se le confiere conforme a la L.F.P.C.

### ***3.3. Derechos afectados por la falta de intervención activa de la PROFECO para requerir, revisar y modificar los Contratos de Adhesión del Servicio de Transporte Aéreo y las Quejas que se generan***

Como se señaló en el apartado anterior, la industria de la aviación civil, aporta recursos al país que si bien promueven el comercio, desprotegen a los que lo generan. Al individuo, se le utiliza como un medio para generar mayor producción económica, sin considerar que para el fin económico, se transgreden sus derechos. Como bien señala el autor Erich Fromm, se subordina al individuo con fines económicos:

La subordinación del individuo como medio para fines económicos se funda en las características del modo de producción capitalista, que hacen de la acumulación de capital e propósito y el objetivo de la actividad económica. Se trabaja para obtener un beneficio, pero éste no es obtenido con el finde ser gastado, sino con el de ser invertido como nuevo capital; el capital así acrecentado trae nuevos beneficios que a su vez son invertidos,

siguiéndose de este modo un proceso circular infinito.<sup>150</sup>

El problema que se observa en la inequidad de derechos en la industria del comercio, se ve reflejado en la cantidad de quejas que han presentado los consumidores, teniendo como objeto el Contrato de Adhesión del Servicio de Transporte Aéreo, situación que aunque de acuerdo a la información proporcionada por el I.N.A.I., no es relevante comparada con la cantidad de pasajeros de dicho servicio, ello puede implicar varias situaciones.

Para formular una queja, la Dirección General de Aeronáutica Civil (D.G.A.C.), puso a disposición del público en general, un medio electrónico directo con las líneas aéreas por medio de un formato *excel* a través del cual se pueden señalar las inconformidades o quejas hacia las mismas. De acuerdo a la información en comento, se deben seguir dos pasos: **(i)** Descargar un archivo *excel* y llenarlo con las quejas o inconformidades solicitadas; y, **(ii)** Enviar dicho formato a la cuenta de correo [quejas.aerolineas@sct.gob.mx](mailto:quejas.aerolineas@sct.gob.mx), mismo que remite la D.G.A.C., a la aerolínea correspondiente.

Conforme a la solicitud de la Plataforma Nacional de Transparencia número 102150032119 de fecha 26 de marzo de 2019 (Ver Apéndice 8), se cuestionó a la PROFECO, ¿cuántas quejas habían recibido las aerolíneas comerciales presentadas a nivel nacional del año 2010 a 2019?, solicitud que fue respondida por la Dirección General de Quejas y Conciliación, precisando que en dicho periodo había recibido un total de 6,013 quejas en dicha materia, como se aprecia en la siguiente gráfica:

---

<sup>150</sup> *Íbidem*, Erich Fromm, El Miedo a la Libertad, pp. 128, 129.

**Tabla 7, Gráfica 5. Quejas presentadas por los Consumidores, teniendo como objeto el Contrato de Adhesión del Servicio de Transporte Aéreo en el periodo 2010-2019.**

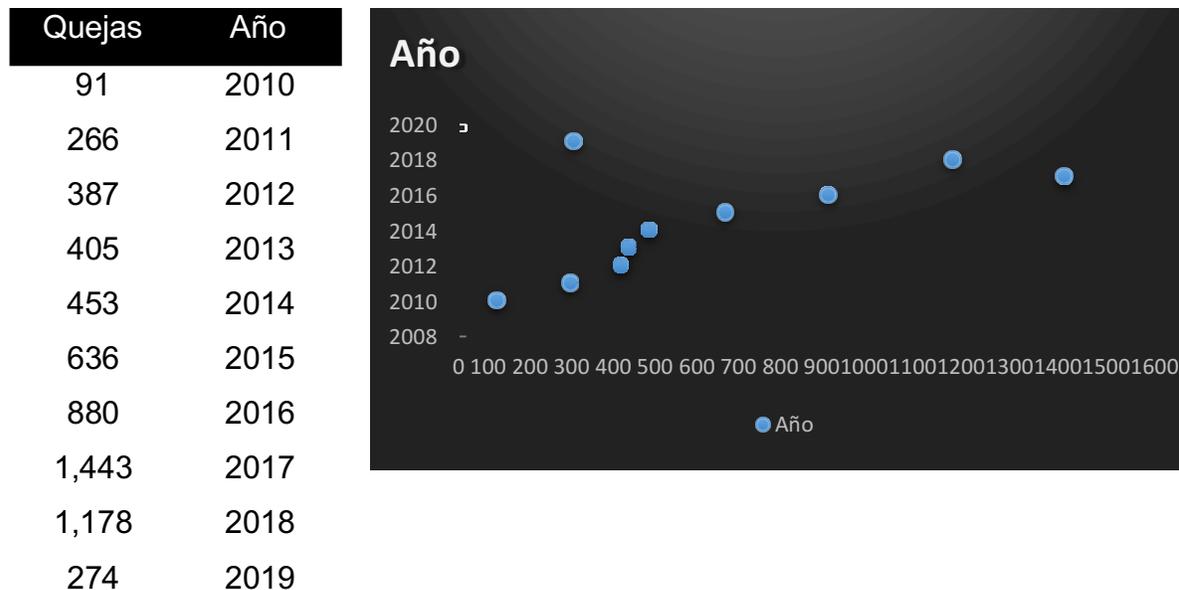


Tabla elaborada por Karen Beatriz Hernández Nolasco.

Es decir, de acuerdo a la gráfica asentada anteriormente, resulta evidente que los consumidores constantemente presentan quejas relacionadas con los Contratos de Adhesión, que si bien son cantidades mínimas en relación con la cantidad de pasajeros transportados anualmente por las diversas aerolíneas, no debe pasarse por alto: **(i)** Que muchos asuntos se resuelven por conciliación directa con las aerolíneas; y, **(ii)** Que la solicitud de información está planteada en el sentido de determinar en cuántas quejas se reclamó el Contrato de Adhesión en lo principal, siendo que pudiera ser que existieran más quejas relacionadas con el mismo, pero donde el Contrato de Adhesión no figure como objeto de la queja.

Ahora bien, contrario a la información referida anteriormente, por información proporcionada por la Dirección General de Quejas y Conciliación de la PROFECO, a través de las Delegaciones, Subdelegaciones y la Dirección General de Delegaciones de la PROFECO, dentro de la Solicitud de Información registrada bajo el folio 1031500032119 (Ver Apéndice 9) a nivel nacional, se hace de

manifiesta una disparidad, pues según su información, se recibieron 14,605 quejas en contra de las aerolíneas que operan de forma nacional en el periodo del 01 de enero de 2010 al 19 de marzo de 2019.

Lo anterior permite concluir dos cuestiones básicas: la primera es que es muy poca la cantidad de pasajeros que presentan quejas teniendo como objeto el Contrato de Adhesión del Servicio de Transporte Aéreo, que debiera ser el basal de la impugnación ante PROFECO; y, que aún cuando se genera transgresión a los derechos del consumidor en muchas ocasiones no acuden a PROFECO por conciliarlo previamente con las aerolíneas o simplemente por la ineficacia de dicho organismo.

#### ***3.4. Análisis de Solicitudes de Información para analizar el problema que en materia de Contratos de Adhesión del Servicio de Transporte Aéreo, se generan al Consumidor***

Ahora bien, otro de los extremos que se buscan analizar con el presente tema, radica en las atribuciones de la PROFECO para revisar los Contratos de Adhesión, pues la hipótesis planteada implica analizar si con la revisión de los mismos, se pudieran evitar quejas de los consumidores, máxime que la PROFECO debe actuar como la representante de los consumidores frente a las aerolíneas, para la protección de los derechos de los primeros.

Así pues, conforme a la Solicitud de Información registrada bajo el folio número 1031500032219 de fecha 26 de marzo de 2019 (Ver Apéndice 10), se le planteó a la PROFECO, si con fundamento en la legislación aplicable en materia de protección al consumidor, existía obligación para las aerolíneas que operan en México de registrar sus Contratos de Adhesión del servicio de transporte aéreo comercial, misma que fue respondida por la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento, en resumen en los siguientes términos:

De conformidad con la información solicitada, le informo que no existe obligación legal para que las aerolíneas que operan en México, registren 'sus Contratos de Adhesión del servicio de transporte aéreo comercial' (*sic*), ya que no hay ninguna disposición en la Ley Federal de Protección al Consumidor que determine lo conducente o Norma Oficial Mexicana que así lo disponga.

Dicha información es contraria a lo planteado en el Capítulo Segundo de la presente investigación y contraria a lo que adelante se analiza, pues la PROFECO en dicha contestación omite el hecho de que si bien, no existe expresamente una disposición que obligue a los proveedores a registrar sus contratos de adhesión, sí se tiene la obligación por parte de las aerolíneas de respetar los derechos del consumidor, entre los que se incluye el beneficio en la contratación.

Igualmente, en términos de la Solicitud de Información registrada bajo el folio número 1031500026519, de fecha 11 de marzo de 2019 (Ver Apéndice 11), se le solicitó a PROFECO informar si de los Contratos de Adhesión del Servicio de Transporte Aéreo registrados, se les habían formulado cambios y de ser el caso en qué consistían dichos cambios, misma que fue contestada en los siguientes términos:

(...) es de precisar que de los contratos de adhesión para la prestación del servicio de transporte aéreo inscritos en el Registro Público de Contratos de Adhesión, sólo en "2" (dos) ocasiones los proveedores han solicitado la modificación de sus contratos de adhesión registrados...

Los casos señalados por la PROFECO, se refieren a dos supuestos en que por voluntad de los proveedores se hicieron modificaciones a los Contratos de Adhesión originalmente registrados, sin que por esa razón la PROFECO hubiere intervenido para revisar si en su clausulado no se contenía alguna cláusula abusiva, lesiva o inequitativa, tabla<sup>151</sup> que se presenta a continuación:

---

<sup>151</sup> La tabla que se presenta fue elaborada por la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento, dentro de la Solicitud de Información 1031500026519, de fecha 11 de marzo de 2019.

**Tabla 8. Modificaciones a los Contratos de Adhesión, planteados por las aerolíneas.**

<b>Proveedor</b>	<b>Nº y fecha de registro del Contrato de Adhesión de Origen</b>	<b>Nº y fecha de registro del Contrato de Adhesión modificado</b>
Panamerican Airways de México, S.A. de C.V.	2441-1989 (05-oct-89)	3089-1990 (24-ene-90)
Grupo Aéreo Monterrey, S.A. de C.V.	26162-1997 (18-ago-97)	6039-2016 (28-nov-16)

Fuente: PROFECO. Dirección General de Aeronáutica Civil

Lo anterior, si bien deja ver que es fácil para el consumidor formular una queja ante una aerolínea, también permite ver que en muchas ocasiones los consumidores no saben que al contratar el servicio de transporte aéreo firmaron previamente un Contrato de Adhesión de Servicio de Transporte Aéreo, hecho que en muchas ocasiones los deja en estado de desventaja frente a las aerolíneas.

Conforme a la Solicitud de Información registrada bajo el folio número 1031500026719 (Ver Apéndice 12), de fecha 11 de marzo de 2019, se cuestionó a PROFECO cuáles eran sus facultades para requerir a las Aerolíneas Mexicanas, la exhibición de su Contrato de Adhesión de Servicio de Transporte Aéreo, misma que fue respondida de la siguiente forma:

Por la anterior y en relación a “¿La PROFECO tiene facultades para requerir a las Aerolíneas Mexicanas, la exhibición de su Contrato de Adhesión de Servicio de Transporte Aéreo? (sic), es de precisar que esta Dirección General no tiene facultades para requerir a las Aerolíneas Mexicanas, la exhibición de su Contrato de Adhesión de Servicio de Transporte Aéreo, toda vez que dichos contratos de adhesión son de carácter voluntario.”

Según el autor Enrique Guadarrama López, si bien no hay disposición expresa que permita a la PROFECO hacer uso de sus atribuciones para revisar de oficio los Contratos de Adhesión con impacto y repercusión para el consumidor, tampoco hay una prohibición al respecto, por lo que bien podría de oficio hacer uso de sus atribuciones como organismo descentralizado para el ejercicio de las mismas:

Sin embargo, no hay una disposición específica, pero tampoco una prohibición expresa, para que la Profeco pueda revisar de oficio modelos de C de Ad con alto riesgo de impacto y repercusión en los intereses de amplios sectores de la población, entre ellos los C de Ad 'públicos'. La revisión de oficio que se propone lleve a cabo la Profeco es el primero de los aspectos a incluir en el fortalecimiento del diseño institucional para favorecer la protección de los consumidores y sus usuarios.<sup>152</sup>

Se considera que el planteamiento el autor Guadarrama es correcto e incluso que la PROFECO solo basándose en los principios del consumidor, podría hacer uso de sus facultades, para requerir a las Aerolíneas Mexicanas, la exhibición del Contrato de Adhesión del Servicio de Transporte Aéreo. En lo que no se está de acuerdo con el autor Guadarrama, es en que él señala que la PROFECO podría analizar los Contratos de Adhesión, cuando observe que sea evidente una situación abusiva de los proveedores, ya sea por el número de quejas o denuncias presentadas o por medios publicitarios en donde se indique tal situación.

De acuerdo al autor Guadarrama, hay algunas condiciones que se pudieran tomar en cuenta para que la PRFOECO pudiera ejercitar de oficio su facultad para revisar los Contratos de Adhesión y en su caso proponer cambios a los mismos, las cuales se citan a continuación:

En ese sentido, podría pensarse en que se presente alguna o algunas condiciones determinadas para la procedencia del ejercicio de esa facultad:

- a) Que exista el riesgo de un fuerte impacto económico a grandes sectores de consumidores.
- b) Que se esté en presencia de campañas masivas de publicidad de los productos o servicios, cuyo contenido denote la posibilidad de una relación de consumo desigual.

---

<sup>152</sup> Enrique Guadarrama López, *Contratos de Adhesión y Cláusulas Abusivas. Ámbitos de consumo comercial y financiero*, México, Porrúa, p. 27, 28.

c) Que al contratarse la adquisición del producto o la prestación del servicio ofertado se requiera la firma de un C de Ad.<sup>153</sup>

Si bien, se considera que dichas atribuciones pudieran ser tomadas por la PROFECO para hacer uso de su facultad de revisión de los contratos de adhesión, ello no es suficiente para la requisición de todos los contratos de adhesión que en muchos casos las aerolíneas no presentan; pues entonces las facultades de la PROFECO estarían limitadas solamente a la revisión de aquellos contratos que sí hubieran sido registrados; y, por otro lado a ejercer dichas facultades una vez causado el daño al consumidor.

En este sentido, el sustento de que se diga que la PROFECO sí tiene facultades para requerir, modificar y analizar los Contratos de Adhesión de las Aerolíneas se centra en distintas cuestiones que se analizan a continuación:

La naturaleza jurídica de la PROFECO, se encuentra referida en el artículo 20 de la L.F.P.C., en donde indica que es 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 las relaciones de consumo.

En este sentido, es necesario que se determine en principio que implica la descentralización administrativa y posteriormente lo que es un organismo descentralizado. El que sea un organismo descentralizado, implica que goza de facultades de revisión y disciplinarias, tal como lo señala el Doctor Gabino Fraga: “(...) implica la introducción de una serie de reglas distintas, relativas a los poderes de nombramiento de autoridades, los poderes de mando y vigilancia, las facultades de revisión y disciplinarias, así como los poderes para la resolución de conflictos de competencia.<sup>154</sup>”

Ahora bien, un organismo descentralizado como es la PROFECO, tiene elementos que le permiten ejercer facultades por la autonomía técnica orgánica con que cuentan. Al respecto, es importante citar todos los elementos que conforman a

---

<sup>153</sup> *Ibidem*, p. 45.

<sup>154</sup> Fraga, Gabino, *Derecho administrativo*, México, Porrúa, 1986, p.167.

un organismo descentralizado y que se encuentran citados por José María Serna, cuando se refiere a algunos organismos descentralizados como las Universidades:

(...) su base jurídica, la cual se conforma por los siguientes elementos:

- Los organismos descentralizados tienen personalidad jurídica propia.
- Los organismos descentralizados tienen un patrimonio propio.
- Los organismos descentralizados cuentan con autonomía técnica.
- Los organismos descentralizados cuentan con autonomía orgánica.<sup>155</sup>

Los organismos descentralizados como PROFECO, nacen mediante una Ley o Decreto del Congreso de la Unión o por decreto del Ejecutivo, según señala el artículo 45 e la Ley Orgánica de la Administración Pública, éstos gozan de autonomía técnica y orgánica; la primera, significa que el organismo no se somete a reglas de gestión administrativa y financiera que resultan aplicables en tratándose de servicios centralizados del Estado; en tanto que la segunda, de acuerdo al autor José María Serna<sup>156</sup>, implica lo que sigue:

(...) significa que las actividades propias del organismo descentralizado habrán de ser realizadas por autoridades propias y distintas a las de la administración centralizada, y que además las primeras pueden oponer a las segundas su esfera de autonomía.

Los organismos descentralizados gozan de personalidad jurídica propia, esto es, son un centro de imputación de derechos y deberes distinto del Estado como lo es la PROFECO. En este sentido, la PROFECO en su carácter de organismo descentralizado y con sus elementos de autonomía técnica y orgánica, deben funcionar en plena protección de los derechos del consumidor.

De acuerdo al autor Guadarrama López, es necesario crear una Comisión Nacional de los Derechos del Consumidor, que fusione la PROFECO y CONDUSEF para la defensa de los derechos económicos, pues ambas centran su estudio en derechos patrimoniales. Así pues, lo que debe buscarse con dicha Comisión es que exista igualdad en la defensa de los derechos de empresas e individuos:

(...) las entidades financieras y entidades comerciales suelen tener detrás de sí un sólido

---

<sup>155</sup> José María Serna de la Garza y Gabriela Ríos Granados. *Autonomía universitaria y financiamiento. Derecho de la educación y de la autonomía*, México, UNAM, IJ UNAM, 2003. <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/2/843/1.pdf>, pp. 5 y 6, consultado el día 12 de marzo de 2020.

<sup>156</sup> *Ibidem*, p. 11.

respaldo económico, publicitario y jurídico, así como los conocimientos y la experiencia de la práctica empresarial. Ese respaldo los pone en situación de imponer las condiciones contractuales en los contratos de adhesión (C de Ad)<sup>157</sup>.

El principio *pro homine*, aplicado en la defensa de derechos humanos implica el análisis normativo e interpretativo que aporte una mayor ventaja al gobernado, frente a las normas rígida que pueden desvirtuar sus derechos. Este principio no solo opera en tratándose de derechos de primera generación, sino también en aquellos derechos del consumidor, que buscan la mejor y mayor protección del consumidor, frente a desventajas comerciales.

Autoridades como PROFECO, deben pugnar por la eliminación de posibles cláusulas abusivas u opresivas en los Contratos de Adhesión, pues sus facultades como organismo descentralizado, le permiten hacer el análisis de los Contratos que le son presentados en materia de servicio de transporte aéreo e incluso le permiten requerir a las aerolíneas su exhibición, siempre que exista una comunicabilidad directa con la Secretaría de Economía, quien entre sus facultades, también se encuentra la protección del consumidor, por la calidad de derechos que ahí se envuelven, como lo son evidentemente los patrimoniales.

Una cláusula abusiva u opresiva, reside en dos aspectos según el autor Guadarrama López "... por un lado cuando se pretende atenuar o suprimir la responsabilidad del proveedor o trasladarla al consumidor ante cualquier incumplimiento del contrato (...); y, por otro, cuando se buscan condiciones económicas ventajosas o excesivas (...).<sup>158</sup>" Ambas condiciones pudieran evitarse si la PROFECO hiciera uso amplio de sus atribuciones.

En este sentido, el Estado debe por instituciones como PROFECO, permitir la libertad empresarial y libre determinación del bien producto o servicio, pero salvaguardando los derechos de los consumidores.

Así pues, se considera que el Registro Público de los Contratos de Adhesión, no cumple con su función, pues el origen de su creación no fue inminentemente para registrar únicamente los Contratos de Adhesión puestos a su

---

<sup>157</sup> Enrique Guadarrama López, *op. cit.*, p. 5.

<sup>158</sup> *Ibidem*, p. 21.

consideración, pues para ello no tendría que haberse creado un Registro ni un reglamento, es decir, sería inviable crear toda una infraestructura de sistema, para únicamente funcionar como receptor de los Contratos de Adhesión. De acuerdo con Guadarrama López, el Registro cumple una doble función:

- Registrar modelos de C de Ad. Esto siempre está relacionado con un proveedor, una empresa, un sector económico o un tipo de actividad empresarial determinada, y
- Controlar las cláusulas de los modelos de C de Ad para que lo inscrito no resulte abusivo, opresivo o desproporcionado en perjuicio de los consumidores.<sup>159</sup>

Asimismo, señala Guadarrama López, que la no obligatoriedad del registro de los Contratos de Adhesión del Servicio de Transporte Aéreo, implica una nulidad relativa generalizada, pues fue justamente el legislador quien determinó que los mismos se registraran de forma voluntaria por los proveedores, mismos que en muchas ocasiones a sabiendas de que sus contratos contienen cláusulas abusivas, lesivas o inequitativas, ni si quiera pugnan por su registro: Ante lo que resulta aparentemente una tajante disposición legal, en realidad es una desproporción del legislador, pues no se dimensiona la repercusión que puede haber en la práctica comercial al fijar una nulidad relativa generalizada.<sup>160</sup>

### ***3.5. Afectaciones al consumidor derivadas de la falta de revisión oficiosa de los Contratos de Adhesión del Servicio de Transporte Aéreo Civil***

Entre las afectaciones causadas a los consumidores de servicios de transporte aéreo civil, se encuentran: **(i)** Su falta de representación mediante la PROFECO en la revisión oficiosa de los Contratos de Adhesión en dicha materia; **(ii)** La ineficacia de los derechos del consumidor en plena contravención a su dignidad humana; **(iii)** La permisión de cláusulas lesivas, abusivas o inequitativas; **(iv)** La falta de un mecanismo que busque la protección al consumidor; y, **(iv)** Que la no obligatoriedad del registro de los Contratos de Adhesión del Servicio de Transporte Aéreo, implica como señala Guadarrama López una nulidad relativa generalizada, pues fue el legislador quien determinó que los Contratos de Adhesión de dicha materia se

---

<sup>159</sup> *Íbidem*, p. 74.

<sup>160</sup> *Idem*.

registraran de forma voluntaria por los proveedores, mismos que en muchas ocasiones a sabiendas de que sus contratos contienen cláusulas abusivas, lesivas o inequitativas, ni si quiera pugnan por su registro.

En virtud de lo anterior, existen consumidores que presentan quejas en contra de las aerolíneas, en algunos casos por falta de conocimiento de la existencia de Contratos de Adhesión, en otros porque aún conociéndolos los mismos no se pueden modificar a través de la voluntad de los consumidores y tampoco están correctamente representados por la revisión oficiosa de la PROFECO a los mismos, razón por la cual debieran carecer de eficacia en el comercio.

En este sentido, atendiendo a que las quejas que se llevan ante PROFECO pueden llevarse por expedientes cuyo *asunto* es señalado por el consumidor dentro de su formato de queja, es complicado llevar un registro que permita ver en cuántos casos el objeto de la queja es el contrato de adhesión o su contenido. Sin embargo, del análisis realizado a los datos aportados por la PROFECO, se puede advertir la afectación directa a los derechos del consumidor.

## **CAPÍTULO CUARTO. NECESIDAD DE LA REVISIÓN OFICIOSA EN LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE AÉREO Y SUS CONSECUENCIAS**

En el presente capítulo, se analizará por qué resulta necesaria la revisión oficiosa de los Contratos de Adhesión del Servicio de Transporte Aéreo para que los derechos del consumidor se vuelvan efectivos a la luz del pragmatismo jurídico, cuya principal finalidad es la de encontrar la verdad y eficacia del derecho.

### ***4.1. Impacto del Pragmatismo Jurídico en los derechos del consumidor***

Como se mencionó en el Capítulo Primero, para el Pragmatismo Jurídico la realidad se obtiene una vez que los conceptos otorgados son verdaderos; y, los mismos son verdaderos siempre que exista eficacia en sus consecuencias. Así pues, lo que busca el Pragmatismo Jurídico es que exista correspondencia entre la realidad y los conceptos que se crean, con la finalidad de que éstos gocen de eficacia práctica y social.

Por otro lado, como se advierte del Capítulo Segundo, los derechos del consumidor en México se protegen a través de organismos como la PROFECO y COFECE, mismos que se crearon para la defensa de los derechos de los consumidores frente a posibles abusos de los proveedores, con la excluyente de que el segundo de estos, regula lo relativo a servicios financieros.

No obstante lo anterior y a pesar de que existen organismos como los señalados para la defensa del consumidor, muchas veces no se logra eficacia en la aplicación de los mismos, de ahí que la teoría del Pragmatismo Jurídico sea indispensable para desentrañar el motivo por el cual se conformaron los derechos del consumidor. Como bien señala Arnold Wald, el derecho del consumidor busca corregir los efectos perversos de la sociedad de consumo

El derecho del consumidor se caracteriza, pues, como un derecho especial destinado a corregir los llamados "efectos perversos" de la sociedad de consumo, restableciendo una igualdad jurídica que debe compensar la desigualdad económica y manteniendo, así, el equilibrio entre las prestaciones de ambas partes, que debe existir en los contratos

conmutativos, con base en los principios de buena fe y de lealtad entre los contratantes.<sup>161</sup>

Lo cierto es, que los derechos del consumidor vistos desde la perspectiva del Pragmatismo Jurídico, no son sino medios eficaces a través de los cuales los consumidores más débiles en las relaciones de consumo, encuentran parte de la solución a los conflictos que plantean, es decir, son derechos aplicables a actos determinados cuya finalidad es equilibrar la balanza comercial en su defensa, pues como bien dice Arnold Wald: "el derecho del consumidor trae, a los mecanismos económicos, los correctivos sociales indispensables para la adecuada defensa del consumidor, colocándolo en situación de igualdad con el productor."<sup>162</sup>

Por lo anterior, resulta necesaria una correspondencia entre el consumo manejado en la realidad y la eficacia práctica de su aplicación conforme a los derechos del consumidor, pues en todo caso lo que se debe buscar es un equilibrio dentro del plano contractual en la relación Proveedor-Consumidor, máxime si se considera que la superioridad económica de los proveedores supera por mucho la de los consumidores.

Así pues, en las relaciones de consumo como aquellas verificadas en materia de servicio de transporte aéreo, no existe correlación entre la verdad y realidad social y económica que viven los consumidores, pues éstos se ven desprotegidos en sus derechos, situación ésta que se refleja en las quejas que día a día presentan en dicha materia, causadas entre otras cosas, por no estar verdadera y eficazmente representados por el Estado al momento de contratar.

En conclusión, no basta que gocemos con derechos de papel, sino de efectividad práctica en su mecanismo de protección, razón por la cual el Estado debe optar por la creación de lineamientos, que de manera pragmática protejan a los consumidores en las relaciones comerciales de que forman parte, sobre todo si se considera que el pragmatismo jurídico propugna porque la validez de un

---

<sup>161</sup> Wald, Arnold, Cas, Gérard, *et. al.*, "Boletín Mexicano de Derecho Comparado", *Revista Jurídica UNAM*, México, núm. 77, Mayo-Agosto de 1993, p. 555, <https://revistas.juridicas.unam.mx/index.php/derecho-comparado/article/view/3087/3395>, consultado el día 12 de marzo de 2020.

<sup>162</sup> *Ibidem*, p. 586.

concepto se base en efectos experimentales jurídicos que encuentren la eficacia del derecho en su aplicación.

#### **4.2. Atribuciones de la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor, en materia de revisión oficiosa**

Dentro del subcapítulo anterior, se hizo patente el hecho de que los derechos del consumidor aún no se encuentran eficazmente regulados y su aplicación por ende deviene deficiente para la protección última del consumidor en las relaciones de consumo. En este sentido, el presente apartado trata de exponer cuáles son las atribuciones de PROFECO en materia de revisión oficiosa de Contratos de Adhesión del Servicio de Transporte Aéreo y en su oportunidad, en qué forma se podrían homologar algunas de las atribuciones de CONDUSEF para la protección final de los consumidores.

Así pues, tenemos que entre las atribuciones de la PROFECO, se señalan en el artículo 24 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, dos a saber relativas a los contratos de adhesión: **(i)** La primera se establece en la fracción XV, en que se señala que la PROFECO debe registrar los contratos de adhesión que lo requieran, siempre que cumplan con la normatividad aplicable, organizando y llevando a cabo igualmente el Registro Público de Contratos de Adhesión; y, **(ii)** Conforme a la fracción XVI, se otorga la procuración de la solución de las diferencias entre consumidores y proveedores, y en su caso, la de emitir dictámenes en los que debe cuantificar las obligaciones contractuales a que se sujeta el proveedor.

En términos de lo anterior, se advierten dos cuestiones a saber: **(i)** La primera es que es facultativo registrar ciertos tipos de contratos de adhesión, cuando se debería considerar obligatorio para su revisión, sobre todo porque el objeto de la Ley es la protección al consumidor; y, **(ii)** Se pueden emitir dictámenes cuando exista diferencia entre consumidores y proveedores.

De acuerdo a lo que señala la Ley Federal de Protección al Consumidor, las NOM y otras disposiciones aplicables, los Contratos de Adhesión que obligatoriamente deben registrarse son aquellos donde los bienes o servicios represente un *alto costo* para los consumidores, sean de alto consumo o presenten elementos técnicos que requieran regularse mediante Normas Oficiales Mexicanas

por ejemplo.

En este sentido, es evidente que los Contratos de Adhesión son facultativos para los proveedores, para registro y revisión de la autoridad; no obstante para los consumidores, son necesarios cuando de ellos dependa un producto o servicio otorgado, pero bajo la limitante de que los consumidores no podrán ya intervenir en el contenido de dichos Contratos, ni tampoco ver sus derechos representados a través de autoridades del Estado como lo es PROFECO, pues ésta no tiene la obligación de su revisión, registro, modificación y/o requisición, sino únicamente la facultad de hacerlo.

Lo anterior desde luego atenta contra el propio origen y objeto de la Ley Federal de Protección al Consumidor, considerando que incluso los principios en las relaciones de consumo buscan dos objetos principales: **(i)** Evitar prácticas y cláusulas abusivas o impuestas en el abastecimiento de productos y servicios; y, **(ii)** Ofrecer una real y efectiva protección al consumidor en transacciones comerciales.

En este sentido, la falta de revisión oficiosa a los Contratos de Adhesión en materia de Transporte Aéreo, permitiría la transgresión a los derechos y principios del consumidor, pues no se estaría ofreciendo una real y efectiva protección a los consumidores, pues como señala Xavier Ginebra en relación con lo señalado por Francisco Orduña, el enfoque metodológico de la invalidez de cláusulas que pueden resultar abusivas por la falta de revisión a los Contratos, se extiende a un régimen de ineficacia de controles preestablecidos.

En consonancia con la pluralidad de perspectivas de análisis que encierra la complejidad del fenómeno tampoco cabe en esta sede inducir un postulado dogmático al respecto. Más bien, su debate sigue abierto y parece incidir en la moderna orientación doctrinal de replantear la rigidez de la ineficacia (*sic*) contractual hacia interpretaciones más flexibles y ajustadas a la realidad del tráfico jurídico, en donde se aprecia, cada vez con mayor frecuencia, la tendencia a particularizar los regímenes dispuestos en aras a lo que se suele denominar con un cierto eufemismo, nuevos supuestos de ineficacias especiales.<sup>163</sup>

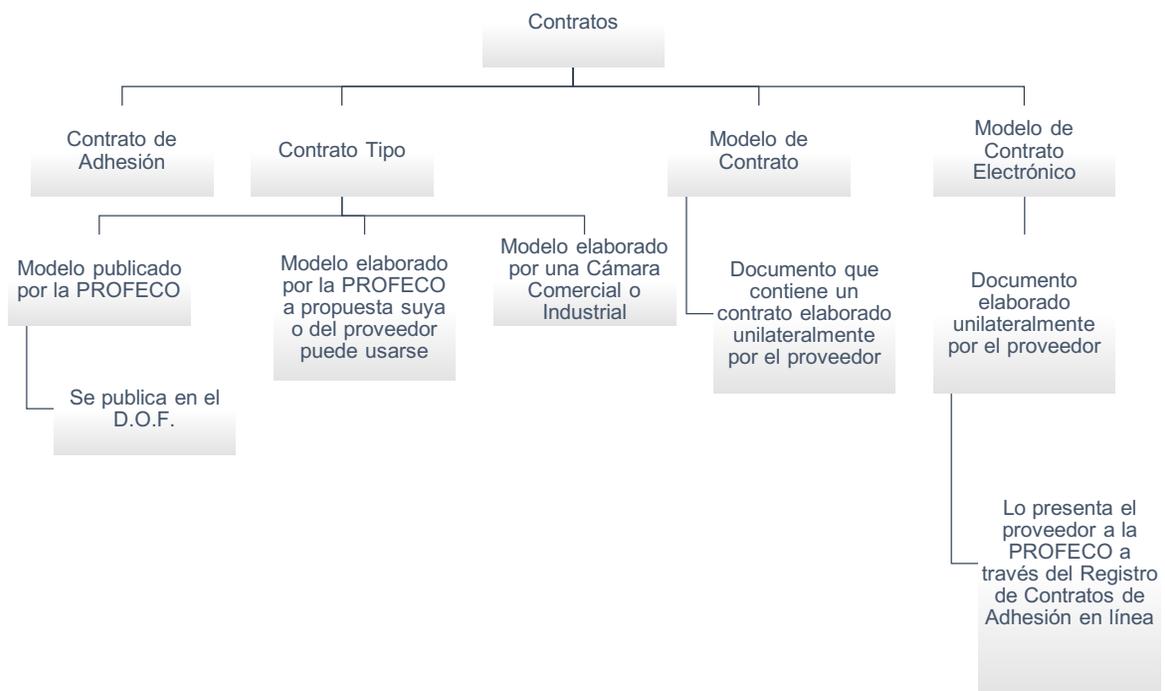
Como se refirió en el presente subcapítulo, si bien es cierto que PROFECO no tiene obligaciones expresas para la revisión oficiosa de los Contratos de

---

<sup>163</sup> Orduña, Francisco y Tomillo, Jorge, *Contratación bancaria: doctrina, jurisprudencia y formularios*, t. I, Valencia, Tirant Lo Blanch, 2001, p. 101 y 102.

Adhesión que se le ponen a su cargo, ésta podría bien ejercer el proceso de revisión de los Contratos de Adhesión a través del Registro Público encargado de ello, conforme al Acuerdo por el que se establecen los lineamientos que regulan la organización y funcionamiento del Registro Público de Contratos de Adhesión y conforme a los principios del consumidor.

### Esquema 1. Contratos de Adhesión y Tipo; y sus Modelos Físicos y Electrónicos.



**Fuente:** Cuadro elaborado por la autora con base en la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Sin embargo, como se advierte en el Capítulo Tercero, incluso PROFECO señala dentro de contestaciones a diversas solicitudes de información, que al ser facultativo y no obligatorio para ésta la revisión oficiosa de los Contratos de Adhesión puestos a su consideración, no es necesario su análisis para protección

del consumidor final. En este sentido, considerando las facultades y obligaciones que tiene CONDUSEF en materia de revisión oficiosa a los Contratos de Adhesión en materia de servicios financieros, se plantea adelante una propuesta de homologación de facultades.

#### **4.3. Atribuciones de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros en materia de revisión oficiosa**

Dentro de la introducción del Manual del Procedimiento para el Registro, Revisión y Autorización de Convenios y Contratos de CONDUSEF, se establece que la CONDUSEF en el ámbito de su competencia, tiene la “*obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad*”, mediante el registro, revisión y autorización de Convenios y Contratos.

Lo anterior otorga a los consumidores de servicios financieros, un parámetro de protección en el cual si bien ellos no pueden signar de forma directa los contratos de servicios financieros en los que se ven involucrados sus derechos, sí son representados por una autoridad como lo es CONDUSEF para la revisión de los mismos en torno a los principios constitucionales referidos y en atenta protección al consumidor.

Lo anterior es importante por dos razones: **(i)** La primera es porque como se señaló en el Capítulo Primero, la dignidad humana de las personas y en este caso de los consumidores, es un valor intrínseco que se ve acompañado de los principios constitucionales de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad; y, **(ii)** Porque resulta evidente la intervención del Estado en la representación del consumidor o usuario de servicios financieros.

Así pues, aunque la Constitución o Leyes reconozcan un derecho igualitario para las personas, es al Estado a quien corresponde garantizar los medios que posibiliten que ese ejercicio de igualdad no se quede sólo en el papel, sino se verifique. Los derechos, dice el maestro González Bertomeu, “surgen porque es la propia comunidad la que entiende que son importantes. Sin Estado no hay

derechos.<sup>164</sup>

En este sentido, la CONDUSEF señala dentro del citado Manual, que debe existir: **(i)** Un sistema de revisión de contratos, que funciona como una herramienta diseñada para el registro y control de proyectos de "convenios y contratos enviados por las unidades administrativas solicitantes, a efecto de validar los acuerdos, obligaciones, condiciones y derechos plasmados en los documentos presentados."<sup>165</sup>; y, **(ii)** Un proceso de validación, revisión y análisis de las obligaciones, condiciones y derechos plasmados en los Contratos sometidos a su consideración, para revisar o no su viabilidad para operación en el sistema financiero.

Conforme a lo anterior, la CONDUSEF tiene un proceso de elaboración y revisión de Contratos y Convenios sometidos a su consideración que se centran en quince obligaciones de procedimiento para su verificación, mismas que se enlistan conforme al siguiente esquema:

---

<sup>164</sup> Holmes, Stephen y Cass Sunstein, *op. cit.*, p. 26.

<sup>165</sup> CONDUSEF, "Manual del Procedimiento para el Registro, Revisión y Autorización de Convenios y Contratos", 2018, <https://www.condusef.gob.mx/gbmx/documentos/transparencia/normateca-interna/MPreg-rev-autoriz-convenios-contratos.pdf>, consultado el día 12 de marzo de 2020.

**Tabla 9. Procedimiento de Revisión de Contratos de Adhesión de Servicios Financieros de CONDUSEF.**

1. Unidad Administrativa	<p>a) Elabora Proyecto de Contrato con base en el propuesto por CONDUSEF y recaba documentación.</p> <p>b) Elabora memorándum de solicitud de validación de proyecto.</p>
2. Subdirector de Disposiciones, Convenios y Contratos	<p>a) Recibe memorándum de solicitud de validación de proyecto y turna para atención.</p>
3. Jefe de Departamento de Registro de Contratos	<p>a) Recibe y registra en el Sistema de Revisión de Contratos, los datos del memorándum.</p> <p>b) Revisa documentación requerida.</p> <p>c) Elabora memorándum indicando documentos requeridos y devuelve proyecto.</p> <p>d) Valida el Proyecto de Convenio o Contrato e informa el resultado de la revisión.</p> <p>e) Rubrica proyecto final.</p>
4. Subdirector de Disposiciones, Convenios y Contratos	<p>a) Recibe proyecto final.</p> <p>b) Recaba en el Contrato firma de titulares de la Dirección.</p> <p>c) Elabora memorándum informando que el Contrato ya fue liberado.</p> <p>d) Recaba firmas y devuelve mediante memorándum el original del Contrato.</p>

**Fuente:** Cuadro elaborado por la autora con base en la Ley Federal de Protección al Consumidor.

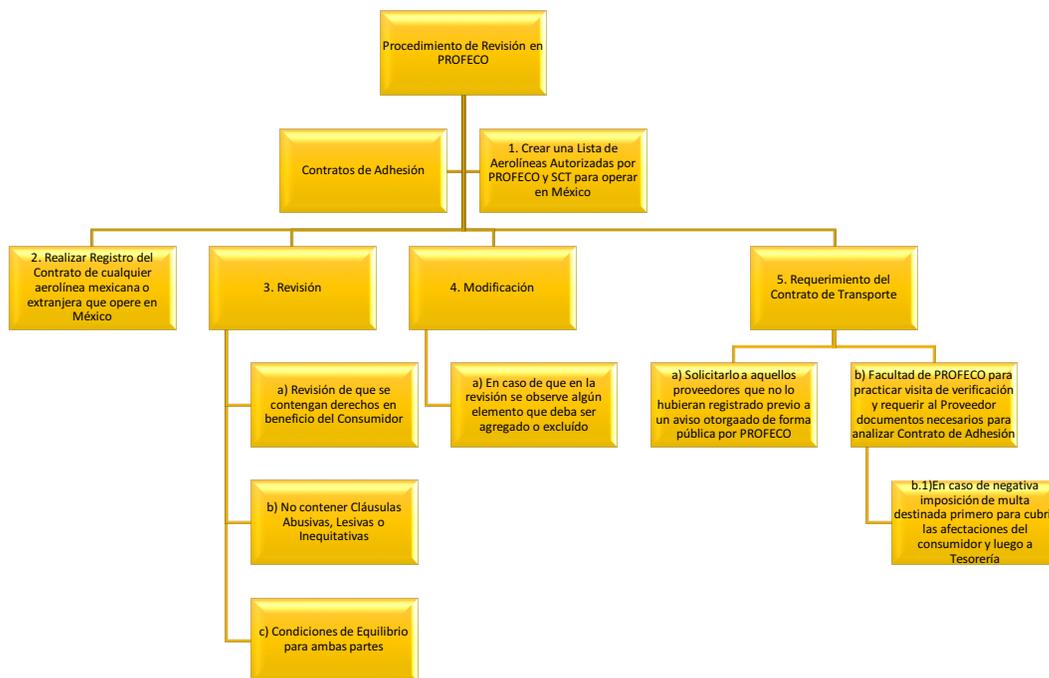
Si bien es un proceso en que de forma sistemática se realiza una revisión a los Contratos sometidos a su consideración, no se considera que dicho proceso sea efectivo, pues se requiere de una validación precisa a algunos puntos del Contrato, como los que se señalan en el siguiente subcapítulo de propuesta para la revisión

oficiosa de los Contratos de Adhesión del Servicio de Transporte Aéreo.

#### 4.4. Propuesta para la revisión oficiosa de los Contratos de Adhesión del Servicio de Transporte Aéreo

Una vez revisadas las facultades de CONDUSEF en materia de revisión oficiosa de Contratos de Adhesión para servicios financieros, se considera que existen algunos requisitos plenamente aplicables a los Contratos de Adhesión que tiene a su cargo PROFECO, que se plantean a continuación, junto con el mecanismo de ejecución:

#### Esquema 2. Mecanismo de Revisión y Ejecución de Contratos de Adhesión del Servicio de Transporte Aéreo.



**Fuente:** Cuadro elaborado por la autora con base en la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Aunado a lo anterior, en materia de Contratos de Adhesión del Servicio de Transporte Aéreo, se considera que debe existir un Contrato Tipo, que debe contener cuando menos obligaciones que toda aerolínea debe tener en sus

Contratos, incluyendo cualesquier otra obligación o derecho que no se oponga al Contrato Tipo. En este sentido, se propone la existencia del siguiente modelo de Contrato Tipo:

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TRANSPORTE AÉREO DE PASAJEROS QUE CELEBRAN POR UNA PARTE [•], POR CONDUCTO DE [•] (EN LO SUCESIVO, LA "AEROLÍNEA" ), Y POR OTRA PARTE [•], EN LO SUCESIVO "EL PASAJERO" POR SU PROPIO DERECHO, QUIENES DE FORMA CONJUNTA SE DENOMINARÁN COMO "LAS PARTES", MISMOS QUE SE SUJETAN AL TENOR DE LAS SIGUIENTES DECLARACIONES, DEFINICIONES Y CLÁUSULAS:**

### **DECLARACIONES:**

#### **I. Declara "LA AEROLÍNEA":**

- a)** Ser una persona moral debidamente constituida y existente conforme a las leyes de los Estados Unidos Mexicanos, y que su representante cuenta con las facultades necesarias a fin de celebrar el presente Contrato, en su nombre y representación, y que dichas facultades no le han sido revocadas, restringidas ni modificadas de modo alguno;
- b)** Que conoce los puntos de traslado de "EL PASAJERO" y manifiesta su interés en transportar al mismo, en las condiciones contratadas por "EL PASAJERO", dentro del "BOLETO DE AVIÓN".
- c)** Que está de acuerdo en celebrar el presente Contrato, sujeto a los términos y condiciones que más adelante se detallan.

#### **II.- Declara "EL CLIENTE":**

- a) Ser una persona física, que cuenta con la edad y especificaciones referidas en el "BOLETO DE AVIÓN" que adquiere conforme al presente Contrato.
- b) Que está de acuerdo en otorgar a "LA AEROLÍNEA" la autorización para transportarlo bajo las especificaciones y características a que aduce el "BOLETO DE AVIÓN" y conforme a las condiciones pactadas en el presente.
- c) Que desea celebrar el presente Contrato, sujeto a los términos y condiciones que más adelante se precisan.

Las Partes están de acuerdo en sujetarse a los términos y condiciones contenidos en las Declaraciones, Definiciones y Cláusulas del presente Contrato.

### **DEFINICIONES :**

(a) Para todo efecto del presente Contrato se entiende por:

**Adulto.-** Persona física mayor de 18 años de edad contemplados al momento del vuelo.

**Aerolínea.-** [•].

**Boleto de Avión.-** [•].

**Call Center.-** Centro de atención telefónica de la Aerolínea, mediante el cual se brinda soporte y asistencia al "PASAJERO", según el servicio o información solicitada, llamando sin costo al teléfono [•] desde la Ciudad de México y zona metropolitana; al número [•], desde otros estados del país y

desde otros países.

**Código de Confirmación.-** Clave alfanumérica que asigna la **Aerolínea** al momento de la contratación de los servicios de transportación aérea y que identifica el servicio contratado.

**Contrato de Transporte.-** El presente instrumento, signado entre la **Aerolínea** y el "PASAJERO".

**Convenio de Montreal.-** Convenio para la Unificación de Ciertas Reglas para el Transporte Aéreo Internacional, adoptado en Montreal, Canadá, el veintiocho de mayo de mil novecientos noventa y nueve, y que es aplicable en tramos internacionales operados por la **Aerolínea**.

**Días.-** Los naturales de 24 horas cada uno.

**Equipaje de Mano.-** Se refiere a la maleta y/o bolso que contiene artículos que el Pasajero lleva consigo en la cabina de pasajeros de la aeronave y que debe cumplir con la regulación nacional e internacional, dependiendo el caso; y, de acuerdo con las medidas y especificaciones que establezca la **Aerolínea**.

**Equipaje Documentado.-** Maleta y/o bolso que contiene artículos que "EL PASAJERO" pone a disposición de la **Aerolínea** a fin de ser transportado en el área de la aeronave destinada para dichos efectos.

**Caso fortuito o Fuerza Mayor.-** Significa cualquier circunstancia imprevisible fuera del control de la **Aerolínea** o, que aun previéndola, sus consecuencias no podrían haber sido evitadas.

**Infante.-** Persona física menor de 2 (dos) años de edad, al momento de

iniciar el viaje.

**Itinerario.-** Documento emitido por la **Aerolínea** que sustituye al boleto, mismo que forma parte integral del presente Contrato y el cual contiene los datos específicos de la reservación tales como: Código de Confirmación, nombre del Pasajero, número de vuelo, ruta, horario, fecha, tarifa y el desglose de la totalidad de los cargos efectuados a "EL PASAJERO".

**Menor.-** Persona física con 2 años de edad cumplidos al momento de iniciar el viaje y menor a 18 años

**Oficinas o Puntos de Venta.-** Centros de atención a través de los cuales se brinda soporte y asistencia a "EL PASAJERO", de acuerdo al servicio o información solicitada, cuya ubicación puede ser consultada en la página electrónica: [\[•\]](#).

**Pasajero.-** Persona física a favor de quien se prestará el servicio de transportación aérea.

**Pasajero con Discapacidad.-** Persona física que presenta una o más deficiencias de carácter físico, mental, intelectual o sensorial, ya sea permanente o temporal, que requiera servicios o asistencia específica por parte de la **Aerolínea**.

**Pase de Abordar.-** Documento electrónico o físico que expide la **Aerolínea** a favor de "EL PASAJERO" y que es indispensable para que éste tenga derecho a abordar la aeronave de la **Aerolínea**.

**Tarifa.-** Precio fijado por la **Aerolínea** al servicio de transportación de "EL PASAJERO" del punto de origen al de destino.

**Vuelos Internacionales.-** Viajes, entre un destino dentro del territorio de

los Estados Unidos Mexicanos y otro país o viceversa.

**Vuelos Nacionales.-** Viajes que se realicen dentro del territorio de los Estados Unidos Mexicanos.

(b) El listado de términos que se hace en el inciso (a) que antecede, se entiende que es en forma enunciativa y no limitativa y, en caso de cualquier discrepancia entre los términos ahí listados y aquellos otros términos contenidos en el resto de este **Contrato** o en sus anexos, prevalecerán éstos últimos.

(c) Los términos definidos en cualquier parte de este **Contrato** o de sus anexos incluirán la forma singular, plural, femenina o masculina de dichos términos.

Por lo tanto, y en consideración de las anteriores Declaraciones y Definiciones, las Partes acuerdan en sujetarse a los términos y condiciones contenidos en las siguientes:

### **CLÁUSULAS :**

**PRIMERA.- OBJETO.** Las Partes manifiestan que el objeto del presente Contrato consistirá en la obligación de "LA AEROLÍNEA" de prestar el servicio de transporte al "PASAJERO", así como otorgarle los derechos adquiridos conforme al "BOLETO DE AVIÓN" adquirido por el "PASAJERO"; entre tanto, el "PASAJERO", se obliga a pagar la Tarifa correspondiente.

El presente Contrato se perfeccionará al momento de la compra o adquisición del "BOLETO DE AVIÓN", por lo que "LA AEROLÍNEA" se compromete a transportar vía aérea a "EL PASAJERO" al destino pactado en "EL BOLETO DE AVIÓN", bajo su responsabilidad y en los términos previstos en el presente instrumento y conforme al "ITINERARIO" elegido por "EL CLIENTE"

**SEGUNDA.- OBLIGACIONES DE "LA AEROLÍNEA":**

"LA AEROLÍNEA" conviene en respetar los siguientes derechos del consumidor:

**a)** Deberá respetar la tarifa e itinerario solicitado por "EL CLIENTE" en todo momento previo y posterior a la compra de "EL BOLETO DE AVIÓN", no pudiendo modificarlos salvo por causas de fuerza mayor. Queda convenido que en caso de que "LA AEROLÍNEA" modifique cualquiera de los requisitos solicitados por "EL CLIENTE" conforme a "EL BOLETO DE AVIÓN" y/o conforme al "ITINERARIO", deberá indemnizar al consumidor hasta por un monto que no podrá ser menor al 50% (por ciento) aplicado al costo total de "EL BOLETO DE AVIÓN" adquirido.

**b)** Cuando ofrezca a "EL CLIENTE" las tarifas para viajes nacionales e internacionales, deberá respetar las asignadas al punto de salida o destino que señale en sus "VUELOS REDONDOS" y que serán aplicables en igual costo por salida o destino a "VUELOS SENCILLOS".

Conforme a lo anterior se cita un ejemplo para que no exista lugar a dudas de la aplicación de tarifa:

**Vuelo Redondo:**

Punto de Partida Ciudad de México (Benito Juárez)	Punto de Llegada Madrid (Barajas)	(Vuelo Redondo) Costo: \$11,000.00
Punto de Partida Madrid (Barajas)	Punto de Llegada Ciudad de México (Benito Juárez)	(Vuelo Redondo) Costo: \$10,200.00

**Vuelo Sencillo:**

Punto de Partida Ciudad de México	Punto de Llegada Madrid (Barajas)	(Vuelo Redondo) Costo: \$11,000.00
--------------------------------------	--------------------------------------	---------------------------------------

(Benito Juárez)		
-----------------	--	--

Lo anterior implica, que "LA AEROLÍNEA", no podrá asignar un precio distinto en Vuelos Sencillos al Coste del "BOLETO DE AVIÓN", para efectos de lo anterior, se anota un ejemplo de lo que estaría prohibido a "LA AEROLÍNEA"

**Vuelo Redondo:**

Punto de Partida Ciudad de México (Benito Juárez)	Punto de Llegada Madrid (Barajas)	(Vuelo Redondo) Costo: \$11,000.00
Punto de Partida Madrid (Barajas)	Punto de Llegada Ciudad de México (Benito Juárez)	(Vuelo Redondo) Costo: \$10,200.00

**Vuelo Sencillo:**

Punto de Partida Ciudad de México (Benito Juárez)	Punto de Llegada Madrid (Barajas)	(Vuelo Redondo) Costo: \$30,000.00
---	--------------------------------------	---------------------------------------

**c)** No se deberá cobrar a "EL PASAJERO" el coste de la primera maleta en vuelos internacionales.

**d)** Otorgar a "EL PASAJERO" en su portal web o de forma física, la información necesaria sobre los servicios y productos ofertados por "LA AEROLÍNEA", especificando la cantidad completa, características, composición, calidad y precio del producto o servicio, así como los riesgos que representen.

**e)** "LA AEROLÍNEA" no podrá incluir publicidad engañosa y abusiva, métodos comerciales coercitivos y desleales, ni prácticas desleales en el ofrecimiento y venta de sus productos o servicios, quedando en caso de hacerlo, obligada a compensar a "EL PASAJERO" con un monto no menor

al coste del 50% del costo de "EL BOLETO DE AVIÓN", en caso de que así lo reclamare "EL PASAJERO" en vía de conciliación ante PROFECO. En virtud de lo anterior, "EL PASAJERO" podrá señalar la forma, lugar y método de pago que más le convenga.

**TERCERA.- CONTRAPRESTACIÓN.** "EL PASAJERO" se obliga a pagar a "LA AEROLÍNEA", previo a la adquisición de "EL BOLETO DE AVIÓN", la Tarifa que por dicho concepto le otorgue "LA AEROLÍNEA", ya sea vía electrónica o presencial en cualesquiera de los Módulos de la misma.

**CUARTA.- VIGENCIA.** Ambas partes convienen y están de acuerdo en sujetar la vigencia del presente Contrato, por el tiempo que dure el viaje, y únicamente respecto de los tramos acordados por las Partes conforme a "EL BOLETO DE AVIÓN".

Desde luego la vigencia del presente contrato comenzará a correr a partir del momento en que se adquiriera "EL BOLETO DE AVIÓN".

**QUINTA.- SERVICIO CONTRATADO.** Será responsabilidad de "EL PASAJERO", proporcionar datos ciertos y completos al momento de la contratación del servicio, así como verificar que su Itinerario contiene los horarios de vuelo, fecha, ruta y nombre asociados con el Código de Confirmación. La **Aerolínea** podrá, sin previo aviso y por seguridad de sus pasajeros, sustituir las aeronaves designadas para la prestación del servicio y puede alterar u omitir los lugares de parada indicados en el Itinerario en caso de necesidad operacional a fin de preservar la seguridad de los pasajeros y tripulación a bordo.

**SEXTA.- PROPIEDAD INDUSTRIAL E INTELECTUAL.** "LA AEROLÍNEA" está de acuerdo en que la información que reciba de "EL PASAJERO" es y seguirá siendo propiedad de este último, incluida la de sus Prestatarias

afiliadas, proveedores y clientes; y se obliga a usar dicha información únicamente de la manera y para los propósitos autorizados en este Contrato; y que éste instrumento no otorga, de manera expresa o implícita, ningún derecho intelectual o de propiedad industrial o de cualquier tipo, respecto de la información confidencial, por lo que "LA AEROLÍNEA", de manera expresa renuncia a cualquier derecho o titularidad sobre la misma así como al cobro de contraprestación alguna.

Para efectos de lo anterior, "Propiedad Intelectual" incluye todas las marcas registradas y/o usadas en México o en el extranjero por las Partes, como todo derecho sobre invenciones (patentadas o no), diseños industriales, modelos de utilidad, información confidencial, nombres comerciales, avisos comerciales, reservas de derechos, nombres de dominio, así como todo tipo de derechos patrimoniales sobre obras y creaciones protegidas por derechos de autor y demás formas de propiedad industrial o intelectual reconocidos o que lleguen a reconocerse por las leyes correspondientes; de igual manera aplica la Convención de París para la Protección de la Propiedad Intelectual en lo conducente.

**SÉPTIMA.- RESPONSABILIDAD LABORAL.** Las partes contratantes manifiestan y convienen expresamente que el presente Contrato no atribuye a "LA AEROLÍNEA" o al personal a su cargo, el carácter de empleados de "EL PASAJERO", por lo que "LA AEROLÍNEA" será responsable en lo particular de cumplir con las obligaciones que se deriven de la relación laboral con su respectivo personal, por lo que en ningún caso y bajo ningún concepto podrá considerarse a "EL PASAJERO" como patrón directo o sustituto del personal de "LA AEROLÍNEA" y/o de sus empleados.

**OCTAVA.- CESIÓN.** Ambas partes convienen y están de acuerdo en que no podrán ceder sus derechos u obligaciones conforme al presente Contrato, sin el previo consentimiento y por escrito de la otra.

**NOVENA.- NO ASOCIACIÓN.** La celebración del presente Contrato no implica asociación entre las partes por lo que cada una de ellas será responsable del cumplimiento de sus obligaciones fiscales, laborales, administrativas y frente a terceros por lo que se obligan a sacar en paz y a salvo a la otra parte, en caso de que llegare a presentar alguna demanda o reclamación derivada de dichas obligaciones y a restituir cualquier cantidad en caso que la última tenga que erogar con motivo de dichas reclamaciones ya sean de carácter judicial, incluyendo honorarios de abogados.

**DÉCIMA.- CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR.** Cualquiera de las Partes podrá suspender temporalmente en todo o en parte el cumplimiento de sus respectivas obligaciones bajo el presente Contrato en cualquier momento por causas justificadas de caso fortuito o fuerza mayor (entre ellas, terremotos, temblores, inundaciones, huelgas, paros, motines, incendios, insurrecciones, movilización, guerras, caso fortuito, entre otros) que le afecten en forma directa y le impidan el cumplimiento de sus obligaciones bajo el presente Contrato, sin que ello implique la terminación definitiva del mismo. Igualmente, en caso de que el aeropuerto de donde parta o a donde arribe "LA AEROLÍNEA", notifique a ésta de la imposibilidad para el transporte aéreo de "EL PASAJERO", se considerará la misma como una causa de fuerza mayor, debiendo justificarse dicha causa conforme a la Ley de Aeropuertos y su Reglamento.

En caso de ocurrir un evento de caso fortuito o fuerza mayor, la parte afectada por el evento deberá dar aviso por escrito de inmediato a la otra parte detallando el evento que haya dado lugar a la suspensión e indicando una estimación del tiempo en que considera que dicho evento subsistirá y deberá emplear sus mejores esfuerzos para mitigar y reducir los daños y perjuicios que puedan causarse a la otra parte con motivo de dicha suspensión.

En el supuesto de que, como consecuencia de un evento de caso fortuito o fuerza mayor, cualquiera de las Partes deba suspender el cumplimiento de sus respectivas obligaciones por más de diez días naturales, la parte no afectada por el evento podrá dar por terminado el Contrato, sin responsabilidad alguna y sin necesidad de declaración judicial.

**DÉCIMA PRIMERA.- AVISOS Y NOTIFICACIONES.** Todos los avisos y notificaciones que deban hacerse de conformidad con este Contrato deberán realizarse por escrito y ser entregados bien personalmente, por correo certificado con acuse de recibo con porte pagado, o vía facsímile o mensajería, siempre y cuando se tenga una confirmación de recibo. Las notificaciones así efectuadas se considerarán como entregadas: **(i)** En el caso de entrega personal, al momento de la entrega; **(ii)** En el caso de correo certificado, a las 24 (veinticuatro) horas siguientes de la constancia de entrega al destinatario que se recabe al efecto por quien se encargue de la notificación; y, **(iii)** En los demás casos, en el momento en que sea confirmado su recibo por el destinatario. Para efectos de lo anterior, las partes señalan como sus respectivos domicilios convencionales los siguientes:

“LA AEROLÍNEA”: El inmueble ubicado en [•].

“EL PASAJERO”: El inmueble ubicado en [•].

En caso de que durante la vigencia del presente Contrato, cualquiera de las partes cambie de domicilio físico o medio electrónico deberá de notificarlo por escrito con diez días de anticipación a la otra parte, de no ser así, cualquier notificación realizada en los domicilios antes señalados será considerada como efectivamente realizada.

## **DÉCIMA SEGUNDA.- AVISO DE PRIVACIDAD.**

### **a. Aviso.**

A efecto de garantizar la privacidad y el derecho a la autodeterminación informativa de las personas, de conformidad con lo dispuesto en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (la "Ley"), se le informa que "LA AEROLÍNEA" con domicilio fiscal en [•], es responsable del tratamiento legítimo, controlado e informado de los datos personales de "EL PASAJERO".

En términos de la Ley, al proporcionar sus datos personales a "LA AEROLÍNEA", a excepción de que manifieste lo contrario, usted consiente tácitamente el tratamiento de los mismos de conformidad con lo establecido en este aviso de privacidad.

Sus datos personales podrán ser tratados sin su consentimiento en los siguientes casos: (i) cuando esté previsto en una ley; (ii) los datos figuren en fuentes de acceso público; (iii) los datos personales se sometan a un procedimiento previo de disociación; (iv) tenga el propósito de cumplir obligaciones derivadas de una relación jurídica entre el titular y el responsable; (v) exista una situación de emergencia que potencialmente pueda dañar a un individuo en su persona o en sus bienes; (vi) sean indispensables para la atención médica, la prevención, diagnóstico, la prestación de asistencia sanitaria, tratamientos médicos o la gestión de servicios sanitarios, mientras el titular no esté en condiciones de otorgar el consentimiento, en los términos que establece las leyes y disposiciones jurídicas aplicables y que dicho tratamiento de datos se realice por una persona sujeta al secreto profesional u obligación equivalente; o (vii) se dicte resolución de autoridad competente.

**b. Datos Personales.**

"LA AEROLÍNEA", recaba de sus clientes, datos personales incluyendo, de manera enunciativa y no limitativa, los siguientes: nombre completo, sexo, nacionalidad, teléfonos de contacto, dirección, correo electrónico, edad, lugar y fecha de nacimiento, Registro Federal de Contribuyentes, Clave Única de Registro de Población, datos bancarios, datos personales, número de pasaporte en su caso; y, demás datos necesarios para la adecuada realización de sus actividades y prestación de sus servicios.

Se hace saber que los datos personales de identificación y contacto incluyendo nombre, teléfono, correo electrónico, geo-localización, financiero (en caso de generar ventas a través de nuestro sitio web mediante el uso de tarjetas de crédito, débito u otro medio de pago en línea) o alguno otro requerido, así como los datos sensibles (en lo sucesivo los "Datos"), son tratados por "LA AEROLÍNEA", en su calidad de responsable, con las finalidades que de manera enunciativa se señalan a continuación:

- Envío de promociones previa aceptación a su correo electrónico.
- Compras en línea.
- Base de Datos de Ventas.
- Cuenta en línea para compra y venta en línea.
- Apertura de proceso de pago y facturación.
- Atención de dudas, quejas, comentarios o sugerencias.
- Elaboración de estudios y análisis de segmentación de mercado, para realización de estadísticas y mercadotecnia.
- Invitaciones para participar en concursos, eventos, sorteos o promociones en redes sociales.

Desde luego usted podrá manifestar expresamente su negativa para el tratamiento de sus datos personales respecto de las finalidades secundarias en un plazo de 3 días hábiles posteriores al otorgamiento de

su consentimiento al presente Aviso de Privacidad.

**c) Medios para ejercer los derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición.**

Usted podrá iniciar el procedimiento de protección de derechos ARCO ante el Instituto Nacional de Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI) dentro de los 15 días siguientes a la fecha en que "LA AEROLÍNEA" de respuesta a su solicitud o, si transcurrido el término que señala la Ley, "LA AEROLÍNEA", no diera respuesta a su solicitud.

A efecto de ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición (los "Derechos ARCO") antes referidos, se deberá enviar la solicitud respectiva a nuestra Unidad Especializada de Atención a Usuarios a la siguiente dirección de correo electrónico [•]. Para mayor información, favor de comunicarse al teléfono [•].

Dicha solicitud deberá contener por lo menos (a) nombre y domicilio u otro medio para comunicarle la respuesta de su solicitud; (b) los documentos que acrediten su identidad o, en su caso, la representación legal; (c) la descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los que se solicita ejercer alguno de los derechos ARCO, (d) la manifestación expresa para revocar su consentimiento al tratamiento de sus datos personales y por tanto, para que no se usen; (d) cualquier otro elemento que facilite la localización de los datos personales.

**DÉCIMA TERCERA.- TÍTULOS DE LAS CLÁUSULAS.** Los títulos o denominación de las cláusulas del presente Contrato, tienen como único objeto el facilitar la identificación de las mismas, por lo que dichos títulos o denominaciones no determinan en forma alguna el contenido de las cláusulas, debiéndose de interpretar las mismas de acuerdo con su

literalidad y contenido, así como en concordancia y armonía con las demás disposiciones de este instrumento.

**DÉCIMA CUARTA.- JURISDICCIÓN.** Para todo lo relacionado con la interpretación, cumplimiento y ejecución del presente Contrato, las partes expresamente se someten a las leyes y jurisdicción de los tribunales de la Ciudad en donde se hubiere adquirido "EL BOLETO DE AVIÓN" o la que solicite "EL PASAJERO", renunciando a cualquier otra que les pudiera corresponder por razón de sus domicilios o cualquier otra causa, en el presente o en el futuro.

Las partes manifiestan que el contenido íntegro del presente Contrato constituye la manifestación expresa de su libre y espontánea voluntad, ya que conocen y están conscientes de las obligaciones que asumen cada una de ellas y de los alcances de las mismas, manifestando que no concurre dolo, mala fe, error y/o cualquier otro vicio que pudiera invalidar su consentimiento.

En este sentido, se considera que el Contrato Tipo ayudará a PROFECO a tener una base sobre la cual revisar los requisitos mínimos que debe contener cualquier Contrato registrado por una aerolínea con operaciones en México, para protección del consumidor, con independencia de cualquier otro derecho u obligación que las aerolíneas decidan tener en sus instrumentos, pero desde luego esas cuestiones se plantean, puedan ser revisadas, requeridas o modificadas incluso por PROFECO para la atención del Proveedor o la Aerolínea a los cambios planteados y en caso contrario, sancionar a la Aerolínea no solo con una multa, sino pudiendo restringirle su operación hasta en tanto no subsane el error o desprotección contenida en sus Contratos.

#### ***4.5. Hacia la eficacia de los derechos del consumidor, mediante la teoría del pragmatismo jurídico***

A lo largo de la presente investigación se han revisado múltiples conceptos,

principios, derechos y artículos cuyo significado ha permitido visualizar los derechos del consumidor como la parte esencial de las relaciones de comercio, al ser justamente los consumidores los que con sus adquisiciones de productos o solicitudes de servicios, logran el equilibrio del país en el sector económico

Así pues, dentro del Capítulo primero se refirió que la Dignidad Humana es uno de los conceptos más importantes en torno al cual giran los demás derechos. La Dignidad Humana puede verse desde la perspectiva de Kant como un valor o derecho intrínseco de las personas, con independencia de su sexo, género, salario o posición dentro de las estructuras sociales o económicas.

Entre otras cosas, la Dignidad Humana se encuentra ligada con la libertad de las personas a la contratación, lo cual no implica que los contratos de adhesión *per sé*, dañen los derechos de los consumidores, sino que la ineficaz representación del consumidor a cargo de PROFECO, hace permisible que los contratos de adhesión del servicio de transporte aéreo, en tratándose de la aviación civil, limiten el derecho de las personas para obligarse conforme a los mismos.

En este contexto, el principio de autonomía de la voluntad se ve coartado cuando la PROFECO actuando con las facultades que se le han otorgado conforme a la Constitución y a la Ley que la regula, permite que se transgredan los derechos de los consumidores, bajo el irrisorio argumento de que carece de atribuciones o facultades expresas para la protección del consumidor en tratándose de la revisión, modificación y requisición de los citados Contratos de Adhesión.

Por otro lado, en el Capítulo Primero se hace un breve análisis de la teoría del acto jurídico, en términos de la cual se establece que los contratos son bilaterales y que uno de los elementos de existencia de los mismos es la voluntad, que particularmente en los contratos de adhesión no se ve reflejada de forma directa, pues quien pretende contratar bajo este tipo de "contratos", se apega únicamente a los términos previamente impuestos. Por lo anterior aún cuando el consumidor no puede representarse de forma directa en los mismos, debería la PROFECO ejercer dicha atribución.

También se estudió la forma en que el Estado interviene deficientemente a través de sus Instituciones y autoridades en las directrices que se aplican a los

contratos de adhesión, pues la PROFECO al ser el organismo descentralizado que debiera proteger los derechos del consumidor, no lo hace; y, por otro lado el consumidor se ve impedido para que se le genere un contrato por cada servicio contratado, ya que ello retrasaría la eficacia del comercio.

Ahora bien, conforme al pragmatismo jurídico, se busca que a través de un modo empírico y experiencial, se logre la correcta representación del consumidor, a través del amplio ejercicio de las atribuciones de PROFECO, como organismo descentralizado, para generar el análisis, revisión, modificación y requisición de los contratos de adhesión.

Por otro lado, en el segundo capítulo, se analizó a la luz del concepto de dignidad humana aportado en el Capítulo Primero, de qué forma la libertad a que hace alusión nuestra Constitución, se ve transgredida, limitada y aplastada por nuestra propia Legislación Mexicana, la cual al hacer alusión a aquella y limitarla a la libertad contractual, permite que Leyes que buscan la protección al consumidor, traslapen los derechos del consumidor en simples atribuciones de revisión.

Conforme a nuestro Código Civil Federal, existe una protección de derecho a la libertad contractual apegada a la teoría del acto jurídico, que se dilapida en el accionar de Autoridades que deberían regular el correcto funcionamiento de las instituciones del Estado para proteger derechos, pues tal como se observa de la Ley Federal de Protección al Consumidor, de su Reglamento y Estatuto, es la propia Ley, quien desequilibra los derechos del consumidor frente a los del proveedor.

Lo anterior implica que si bien de facto el proveedor ya cuenta con mayores recursos para ejercitar sus derechos, la Ley lejos de balancear los mismos frente a los de consumidores con menor protección y medios para hacerlos eficaces superlativiza aún más el derecho del proveedor.

En resumen, como bien lo señalan Sunstein y Holmes, los derechos cuestan porque el Estado no ejecuta correctamente sus funciones para la institucionalización de los medios tendentes al cumplimiento y protección de los derechos. Requerimos Protocolos, Instituciones, Obligaciones y medios eficaces para que aún siendo el contrato de adhesión el medio para signar contratos de transporte aéreo para permitir la facilidad comercial del acto, ello no transgreda de forma alguna el derecho

del consumidor, pues al afectar un derecho apegado a los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad, se afecta directamente su origen que es la dignidad humana.

Dentro del Capítulo Tercero, se señaló que todos los gobernados, específicamente aquellos que se tildan diariamente de consumidores en un país sostenido entre otras cosas como la economía, deben ver satisfechos sus derechos humanos, pues la dignidad humana es la base de cualquier derecho y a partir del cual se debe hacer su estudio no de ponderación, sino de equilibrio del derecho.

En este sentido, señala Erich Fromm que las condiciones económicas, sociales y políticas no siempre ofrecen una base para la realización del individuo en cualesquiera de dichos aspectos, por lo que en general, al buscar su equilibrio en sociedad, debe otorgárseles libertad amplia para el ejercicio de su individuación. Por esto resulta importante que en tratándose del ejercicio de su libertad patrimonial, sus derechos se equiparen en gradualidad a los de empresas que sin duda podrían alcanzar un derecho más rápido y eficaz que aquellos:

Por otra parte, si las condiciones económicas, sociales y políticas, de las que depende todo el proceso de individuación humana no ofrecen una base para la realización de la individualidad en el sentido que se acaba de señalar, en tanto que, al propio tiempo, se priva a los individuos de aquellos vínculos que les otorgaban a seguridad, la falta de sincronización (lag) que de ello resulta transforma la libertad en una carga insoportable. (...) Surgen así poderosas tendencias que llevan hacia el abandono de este género de libertad para buscar refugio en la sumisión o en alguna especie de relación con el hombre y el mundo que prometa aliviar la incertidumbre, aun cuando prive al individuo de su libertad.<sup>166</sup>

Así pues, uno de los temas en los que se hizo hincapié, fue el de la dignidad humana, por ser la base para el estudio de cualquier derecho, porque aquella puede verse como un valor inamovible en un mundo de derechos alterables a través de la mano del legislador, al respecto, Erich Fromm señala que la indignidad del individuo sería tanto como evitar que ejerza su capacidad para confiar en sí y ejercer sus derechos conforme a sus necesidades:

Esta idea de la indignidad del individuo, de su incapacidad fundamental para confiar en sí

---

<sup>166</sup> Erich Fromm, *El Miedo a la Libertad*, Paidós, 2ª reimp., agosto 2018, México, página 58.

mismo y su necesidad de someterse, constituye también el tema principal de la ideología hitleriana, que, por otra parte, no asigna a la libertad y a los principios morales la importancia que es esencial en el protestantismo.<sup>167</sup>

Lo anterior quiere decir que el no someter los derechos del consumidor a un grado equitativo frente a los derechos del proveedor, implica coartar la libertad del consumidor para su libre contratación. En este sentido si bien el Contrato de Adhesión es una figura *sui generis* ello no implica que con el mismo se puedan transgredir derechos de quienes reciben sus efectos, particularmente de los generados en el transporte aéreo, pues como ya se dijo, el impacto económico de este en nuestro país es de suma relevancia, no obstante, no por beneficio del comercio o de los proveedores, se debe dejar de lado al consumidor.

En este sentido, si bien la L.F.P.C., su Reglamento y/o cualquier otra formalidad legislativa, pueden no referir expresamente atribuciones a PROFECO o a SE para la revisión, modificación o requisición de los Contratos de Adhesión del Servicio de Transporte Aéreo, es el elemento sustancial lo que sí se los permite, pues en ejercicio de sus atribuciones estarían cumpliendo con los principios a favor del consumidor y con el contenido elemental para el que fueron creados como Organismo y Secretaría, y con la norma que los creo.

Finalmente, el capítulo cuarto puntualiza lo referido en los primeros tres capítulos, ofreciendo propuestas para beneficiar a los consumidores en la defensa de sus derechos, ya que los mismos son punto central en las relaciones de comercio que se viven día a día en un mundo globalizado en lo económico, social y político principalmente.

Por lo anterior, resulta imperante el respeto a la dignidad humana del consumidor como un valor intrínseco al carácter que se le otorga dentro de las estructuras sociales o económicas, dicho respeto se materializa mediante la implementación de teorías como el contractualismo o pragmatismo jurídico por razones sencillas: En cuanto a la teoría del contractualismo, la voluntad del consumidor en las contrataciones es el principal elemento; no obstante, mediante la teoría del pragmatismo jurídico, se podría omitir la voluntad directa del consumidor

---

<sup>167</sup> Íbidem, Erich Fromm, *El Miedo a la Libertad*, p. 60.

mediante una representación indirecta por conducto de PROFECO, siempre que ésta última vele por el equilibrio, eficacia y aplicación de los principios y derechos del consumidor.

Por otro lado, considerando que la hipótesis de investigación fue que: "Es necesario implementar la revisión oficiosa de los Contratos de Adhesión del Servicio de Transporte Aéreo, porque actualmente no se cuenta con un mecanismo de eficacia de protección de los derechos del consumidor", se puede señalar que ésta quedó debidamente probada, al exponer cómo la PROFECO, no está obligada a la fecha a realizar una revisión a los Contratos de Adhesión en materia de Transporte Aéreo que se le ponen a su consideración y por ende se afectan los derechos del consumidor, razón por la cual, se requiere implementar una forma eficaz de protección, mediante la implementación de nuevos procedimientos de ejecución de atribuciones y obligatoriedad de funciones a dicha autoridad en materia de revisión oficiosa para el proteger la dignidad humana.

Así pues, en conclusión tenemos que los derechos del consumidor pueden salvaguardarse a través de la eficacia del derecho, con ayuda de teorías como el pragmatismo jurídico, que busca que a través de un modo empírico y experiencial, se logre la correcta representación del consumidor, a través del amplio ejercicio de las atribuciones de PROFECO, como organismo descentralizado, para generar el análisis, revisión, modificación y requisición de los contratos de adhesión.

## FUENTES DE CONSULTA

### BIBLIOGRAFÍA.

- **IMPRESA.**

- ATIENZA, Manuel y FERRAJOLI, Luigi, *Jurisdicción y Argumentación en el Estado Constitucional de Derecho*, México, Universidad Nacional Autónoma de México, 2017.
- AULIS, Arnio, *Lo racional como razonable*, Centro de Estudios Constitucionales, Madrid, 1991.
- BAUMAN, Zigmunt, *Tiempos Líquidos*, trad. de Carmen Corral, México, TusQuets, 2007.
- BARRENA, Sara, *Pragmatismo y educación*, España, Machado Nuevo Aprendizaje, 2015.
- CALAIS-AULOY, Jean, *Droit de la Consommation*, 3a. ed., París, Dalloz, 1996.
- CHACÓN, Samuel, *Derecho aeronáutico mexicano y su legislación*, México, Distrito Federal, Tirant lo Blanch, 2014.
- DEWEY, John, *La miseria de la epistemología. Ensayos de pragmatismo*, trad. de Ángel Manuel Faerna, Madrid, España, Editorial Biblioteca Nueva, 2000.
- DONELLY, Jack, *Universal Human Rights in Theory and Practice*, 3a. ed., Cornell University Press, 1989.
- DUGUIT, León, *El Pragmatismo Jurídico*, trad. de Agustín de Lázaro Álvarez, Santiago Magariños Torres, Tomás Díaz García y Miguel López-Roberts y de Chávarri, México, Ediciones Coyoacán, 2008.
- , *Soberanía y Libertad, Lecciones dadas en la Universidad de Columbia (New York)* trad. de José G. Acuña, Madrid, Príncipe, 1924.
- DUGUIT, León, *Las Transformaciones del Derecho Público y Privado*, Edeval.
- ESCANDELL, Victoria, *Introducción a la Pragmática*, México, Ariel, 2013.
- FRAGA, Gabino, *Derecho administrativo*, México, Porrúa, 1986.
- FERRAJOLI, Luigi, *Epistemología Jurídica y Garantismo*, México, Fontamara, 4a. ed., 2011.
- FRANCOZ, Antonio, *Directivas Mexicanas del Derecho de la Aviación*, México, Comaval, S.A., 1958.
- FROMM, Erich, *El Miedo a la Libertad*, México, Paidós, 2018.
- GALINDO, Ignacio, *Derecho Civil, Primer Curso, Parte General, Personas, Familia*, México, Porrúa, 2004.
- GARCÍA MÁYNEZ, Eduardo, *La libertad como derecho*, México, Universidad Nacional

- Autónoma de México, 2002.
- GIDDENS, A., BAUMAN, Z., *et. al.*, *Las Consecuencias Perversas de la Modernidad. Modernidad, contingencia y riesgo*, en Josetxo Beriain (comp.), trad. de Celso Sánchez Capdequí, Barcelona, Anthropos, 1996.
- GUADARRAMA, Enrique, *Contratos de Adhesión y Cláusulas Abusivas. Ámbitos de consumo comercial y financiero*, México, Porrúa, 2003.
- GUASTINI, Ricardo, *Estudios de Teoría Constitucional*, Fontamara, México, 2013.
- GUTIÉRREZ Y GONZÁLEZ, Ernesto, *Derecho de las Obligaciones*, 18 ed., México, Porrúa, 2010.
- HABERLE, Peter, *Verdad y Estado Constitucional*, trad. de Héctor Fix-Fierro, Buenos Aires, Argentina, Universidad Nacional Autónoma de México, 2003.
- HABERMAS, Jürgen, *La lógica de las ciencias sociales*, trad. de Manuel Jiménez Redondo, Tecnos, Madrid, 1998.
- , *Facticidad y Validez*, 4a. ed., Madrid, España, Trotta, 2005.
- HAMM, Wilhelm, *Introducción al Marketing en Aviación Comercial*, Buenos Aires, Argentina, Macchi Grupo Editorial, 1994.
- HOLMES, Stephen y SUNSTEIN, Cass, *El costo de los derechos. Por qué la libertad depende de los impuestos*, Buenos Aires, Siglo XXI, 2012.
- HONNETH, Axel, *Un estudio en la Teoría del Reconocimiento*, trad., de Graciela Calderón, Buenos Aires, Argentina, Katz, Buenos Aires, Argentina, 2007.
- JACKSON, Robert. *Aviones Comerciales, 300 de los Aviones Comerciales más importantes del mundo*, trad. José Luis Tamayo, Fernando Tamayo y Fidel Fernández Rojo, LIBSA, 2003.
- KAPLAN, Marcos, *El Intervencionismo del Estado en la economía y el desarrollo: marco teórico, conceptualización y esquema analítico, en regulación jurídica del intervencionismo estatal en México*, México, FCE-SEMIP, 1988.
- LEVI, Gonzalo, *Lo Teórico y lo Práctico de los Derechos Humanos*, México, Thomson Reuters, 2018.
- MARTÍN, María, *El Derecho a ser diferente: Dignidad y Libertad*, Comisión Nacional de Derechos Humanos, México, 2015.
- MÜLLER, Klaus y BECCERA, Manuel, *La juridificación de las relaciones internacionales. Un análisis plural*, México, Universidad Nacional Autónoma de México, 2008.
- MÜLLER, Klaus y MORALES, Luisa, *La Política, el derecho y el orden social de la violencia*, México, Universidad Nacional Autónoma de México, 2014.

- Política Aérea del Gobierno Federal 1965-1970, SCT, México, 1970.
- OVALLE, José, *Derechos del Consumidor*, México, Cámara de Diputados, 2010.
- PLANIOL, Marcel y RIPERT, Georges, *Derecho Civil*, México, Distribuidor Episa, Colección Clásicos del Derecho, 1996.
- PINA, Rafael de, *Elementos de Derecho Civil Mexicano*, Porrúa, 1974.
- TAPIA, Javier, *Introducción al Derecho Civil*, México, McGraw-Hill, 2002.
- ROJINA, Rafael, *Compendio de Derecho Civil, Parte General, Personas, Cosas, Negocio Jurídico e Invalidez*, 4a. ed., México, Porrúa.
- REVORIO, Francisco, *Valores superiores e interpretación constitucional*, Madrid, Centro de Estudios Políticos y Constitucionales, 1997.
- SANTIAGO, Carlos, *La Constitución de la democracia deliberativa*, Barcelona, Gedisa Editorial.
- TANEJA, Nawal, *The international airline industry*, Estados Unidos de Norteamérica, Lexington Books, 1998.
- VEDEL, G., *Essai sur la Notion de Cause en Droit Administratif Français*, París, Toulouse, 1934.
- WELLS, Alexander. *Air Transportation. A Management Perspective*, 3rd. Edition. Broward Community College, Wadsworth Publishing Company, Belmont, California, A Division of Wadsworth, Inc., United States of America, 1994.

- **DIGITAL.**

- GONZÁLEZ, María, "La comunicación publicitaria en el Entorno de Protección al Consumidor", <http://webs.ucm.es/BUCM/tesis/inf/ucm-t25314.pdf>.
- GONZÁLEZ HERRANZ, María, *Tesis para optar al grado de Doctor. La comunicación publicitaria en el entorno de Protección al Consumidor*, Madrid, UCM, 2001, <https://eprints.ucm.es/4855/1/T25314.pdf>.
- Los Principios de Universalidad, Interdependencia, Indivisibilidad y Progresividad de los derechos humanos, publicada en la página de la Comisión Nacional de Derechos Humanos, <http://www.cndh.org.mx/sites/all/doc/cartillas/2015-2016/34-Principios-universalidad.pdf>.
- SALAZAR, Pedro (coord.), *La reforma constitucional sobre derechos humanos*, México, Cámara de Diputados, 2014, <https://biblio.juridicas.unam.mx/bjv/detalle-libro/3815-la-reforma-constitucional-sobre-derechos-humanos-una-guia-conceptual>.
- SERNA, José, y otro, "Autonomía universitaria y financiamiento. Derecho de la educación

y de la autonomía", IJ UNAM,  
<https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/2/843/1.pdf>.

## HEMEROGRAFÍA DIGITAL.

CARDONA, Julio, "Estructuralismo y Teoría de Sistemas", *Revista Jurídica UNAM*, p. 191,  
<https://revistas-colaboracion.juridicas.unam.mx/index.php/rev-facultad-derecho-mx/article/viewFile/31352/28339>.

CASTELLANOS, Horacio, "La Política Intervencionista del Estado Mexicano", *Revista Jurídica UNAM*, México, núm. 8, <https://revistas-colaboracion.juridicas.unam.mx/index.php/rev-administracion-publica/article/view/17680/15886>.

CASTRILLÓN Y LUNA, Víctor, "La Libertad Contractual", *Revista de la Facultad de Derecho de México*, 2008, vol. 58, número 250, México,  
<http://www.revistas.unam.mx/index.php/rfdm/article/view/60936/53740>.

CONTRERAS, Raquel, "Breve reseña de la Teoría del Acto Jurídico y el Impacto de la Teoría de la Inexistencia y Nulidades según Bonnetcase", *Revista, TFJA*, p. 13,  
<http://cesmdfa.tfja.gob.mx/investigaciones/historico/pdf/brevereseñadelateoriadelactojuridico.pdf>.

ESQUIVEL, Gerardo et al. (coords.), "Cien Ensayos para el Centenario, Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos", t. IV, Ciudad de México, Robledo, Zoé, "La idea de Libertad en la Constitución Mexicana de 1917", *Revista Jurídica, UNAM*, <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/9/4321/21.pdf>.

FERRER, Eduardo, et. al., (coord.), *Derechos Humanos en la Constitución: Comentarios de Jurisprudencia Constitucional e Interamericana*, México, tomo I,  
<https://www.scjn.gob.mx/sites/default/files/pagina/documentos/2016-11/Dh%20en%20la%20Constitucion%20comentarios%20TOMO%201.pdf>

GARCÍA, Juan A., *Estudios sobre las consecuencias actuales del Idealismo Alemán*, Málaga, España, Universidad de Málaga,  
<http://www.revistas.uma.es/index.php/contrastes/article/viewFile/1104/1055>.

GINEBRA, Xavier, "Los contratos de adhesión financieros y las cláusulas abusivas en materia financiera", *Revista Jurídica UNAM*, <http://biblio.juridicas.unam.mx/bjv>.

GUADARRAMA LÓPEZ, Enrique, "Cláusulas abusivas en los contratos de adhesión", *Revista Jurídica UNAM*, Cuarta Época, Año I, núm. 2, Julio-Diciembre de 2012, México,  
<https://revistas.juridicas.unam.mx/index.php/derecho->

*privado/article/view/8983/11033.*

- JIMÉNEZ, María, "Protección al Consumidor" *Revista Jurídica UNAM*, <https://revistas-colaboracion.juridicas.unam.mx/index.php/juridica/article/view/10777/985>.
- LEITER, Brian, "Realismo Jurídico Estadounidense", *Revista Jurídica UNAM*, <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/8/3875/10.pdf>.
- MARTÍNEZ, Joaquín, "El Concepto de la Universalidad", *Revista Jurídica UNAM*, México, <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/8/3968/17.pdf>
- MÁRQUEZ, José Antonio, "La Ineficacia de los Contratos", *Revista Jurídica UNAM*, <http://historico.juridicas.unam.mx/publica/librev/rev/dernotmx/cont/100/est/est9.pdf>
- MICHELINI, Dorando, "Dignidad Humana en Kant y Harbermas", *Revista anual de la Unidad de Historiografía e Historia de las Ideas*, Argentina, vol.12, núm. 28-29, julio 2010, <https://losapuntesdefilosofia.files.wordpress.com/2017/09/v12n1a03.pdf>.
- NAVAS-HERRERA, María, "La Responsabilidad Civil del Transportador Aéreo: Un análisis paralelo del Régimen Legal Internacional con la Ley Colombiana", *Revista Jurídica UNAM*, <http://historico.juridicas.unam.mx/publica/librev/rev/vniver/cont/122/cnt/cnt19.pdf>.
- OVALLE, José, "Los Derechos de los Consumidores", *Revista Jurídica UNAM*, <https://revistas-colaboracion.juridicas.unam.mx/>.
- OVALLE, José, "Ley Federal de Protección al Consumidor comentada", *Revista de Derecho Privado*, núm. 12, septiembre-diciembre de 1993, <https://revistas-colaboracion.juridicas.unam.mx/index.php/rev-derecho-privado/article/view/20144/18071>
- ROBLEDO, Zoé, "La idea de Libertad en la Constitución Mexicana de 1917", *Revista Jurídica UNAM*, <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/9/4321/21.pdf>.
- ROBLES, Martha, "Funcionalismo y Sistema Social", *Revista Jurídica UNAM*, [www.revistas.unam.mx/index.php/rep/article/download/60456/53347](http://www.revistas.unam.mx/index.php/rep/article/download/60456/53347)
- RUBIEL, Juan Manuel, "Contratos por adhesión", *Revista Jurídica UNAM*, núm. 22, México, <https://revistas-colaboracion.juridicas.unam.mx/index.php/rev-derecho-privado/article/view/20268/18195>.
- SALDAÑA, Javier, "La Dignidad de la persona. Fundamento del derecho a no ser discriminado injustamente", *Revista Jurídica UNAM*, <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/5/2312/8.pdf>.
- VALVERDE, Karla, "El Desmantelamiento del Estado Interventor en México, Estudios

Políticos", *Revista Jurídica UNAM*, Cuarta Época, 1998, Mayo-Agosto de 1998, México, <http://www.revistas.unam.mx/index.php/rep/article/view/37196/33780>.

VÁZQUEZ, Luis y SERRANO, Sandra, "Los Principios de Universalidad, Interdependencia, Indivisibilidad y Progresividad. Apuntes para su aplicación práctica", *Revista Jurídica UNAM*, <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/7/3033/7.pdf>.

WOLFANG, Ingo, "Dignidad (de la persona) humana, mínimo existencial y justicia constitucional. Algunas aproximaciones y algunos desafíos", *Revista Jurídica UNAM*, <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/8/3977/29.pdf>.

## **CIBERGRAFÍA.**

Aeronáutica Civil, <http://www.sct.gob.mx/transporte-y-medicina-preventiva/aeronautica-civil/inicio/>.

BANCO MUNDIAL, "Transporte Aéreo, pasajeros transportados", <https://datos.bancomundial.org/indicador/is.air.psg?end=2010&start=2007>.

Derecho Aéreo Espacial. Guía de Estudio. Área I-Derecho Administrativo. UNAM. Facultad de Derecho, [http://www.derecho.dua.unam.mx/guias\\_sua/pdfs/Derecho\\_Aereo\\_y\\_Espacial\\_Areal-Derecho\\_Administrativo.pdf](http://www.derecho.dua.unam.mx/guias_sua/pdfs/Derecho_Aereo_y_Espacial_Areal-Derecho_Administrativo.pdf).

Dirección General de Aeronáutica Civil, <https://www.gob.mx/sct/acciones-y-programas/direccion-general-de-aeronautica-civil>.

Dirección General de Aeronáutica Civil, "Aviación Mexicana en cifras 2017", <http://www.sct.gob.mx/fileadmin/DireccionesGrales/DGAC-archivo/modulo5/amc-2017-i.pdf>.

HOUSER, N, ¿Qué es el pragmatismo y por qué es importante?, *Conferencia impartida en diversas Universidades de Buenos Aires*, Buenos Aires, núm. 4-6, septiembre 2006, <http://www.unav.es/gep/HouserImportanciaPragmatismo.html>.

IATA, "El Valor de la Aviación Civil en México. El impacto económico del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México", <https://www.iata.org/pressroom/pr/Documents/Informe-Impacto-Economico-NAICM.pdf>.

Instituto Nacional de Estadística y Geografía, "Censo Población", [https://www.inegi.org.mx/temas/estructura/default.html#Informacion\\_general](https://www.inegi.org.mx/temas/estructura/default.html#Informacion_general).

La Cámara de Diputados avala reformas a la Ley de Aviación Civil, <https://www.youtube.com/watch?v=PbpHUUEPK8g>.

LÓPEZ MONTOYA, Elsy, "La Defensa de los Derechos del Consumidor desde una Perspectiva Internacional", Sistema de Universidad Abierta de la Facultad de Derecho de la UNAM, [http://www.derecho.duad.unam.mx/amicus-curiae/descargas/junio09/DERECHOS\\_CONSUM\\_PERSPECT\\_INTNAL.pdf](http://www.derecho.duad.unam.mx/amicus-curiae/descargas/junio09/DERECHOS_CONSUM_PERSPECT_INTNAL.pdf).

Marco Normativo de Aeronáutica Civil, <http://www.sct.gob.mx/transporte-y-medicina-preventiva/aeronautica-civil/2-marco-normativo/>.

Pragmatismo. Universidad de Navarra, [www.unav.es/users/EunsaPragmatismo.pdf](http://www.unav.es/users/EunsaPragmatismo.pdf).

Procuraduría Federal del Consumidor, "¿Qué hacemos?", <https://www.gob.mx/profeco/que-hacemos>.

15 modificaciones a la Ley de Aviación Civil que debes conocer <http://www.eluniversal.com.mx/articulo/destinos/2017/06/27/15-modificaciones-la-ley-de-aviacion-que-debes-conocer>.

SCT, "Estadísticas", consultado el día 19 de mayo de 2019, en la página electrónica: <http://www.sct.gob.mx/transporte-y-medicina-preventiva/aeronautica-civil/5-estadisticas/>.

SCT, "Blog de la Aviación Civil Mexicana 2018", <http://www.sct.gob.mx/transporte-y-medicina-preventiva/aeronautica-civil/8-noticias-y-sitios-de-interes/83-blog-de-la-aviacion-mexicana-2018/>.

SCT, "Tabla CAP8\_17", <http://www.sct.gob.mx/transporte-y-medicina-preventiva/aeronautica-civil/5-estadisticas/>.

VILLEGAS, Abelardo, *Ciencias Políticas y Sociales; Estructuralismo y marxismo*. UNAM, [http://ru.ffyl.unam.mx/bitstream/handle/10391/4351/12\\_Deslinde\\_1\\_1968\\_Villegas\\_84-86.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://ru.ffyl.unam.mx/bitstream/handle/10391/4351/12_Deslinde_1_1968_Villegas_84-86.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

## LEGISGRAFÍA.

Acuerdo por el que se establecen los lineamientos que regulan la organización y funcionamiento del Registro Público de Contratos de Adhesión, [https://rcal.profeco.gob.mx/extra/Acuerdo\\_del\\_RPCA.pdf](https://rcal.profeco.gob.mx/extra/Acuerdo_del_RPCA.pdf).

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 5 de febrero de 1917, [http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/1\\_090819.pdf](http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/1_090819.pdf).

Convenio sobre Aviación Civil Internacional (Convenio de Chicago) firmado en Chicago el 7 de diciembre de 1944, <http://www.sct.gob.mx/fileadmin/DireccionesGrales/DGAC/marco-juridico-y->

*regulatorio-normativo/juridico/convenios/convenio-de-chicago.pdf.*

DECRETO por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de la Ley de Aviación Civil, [http://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5488028&fecha=26/06/2017](http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5488028&fecha=26/06/2017).

DECRETO Promulgatorio del Convenio para la Unificación de Ciertas Reglas para el Transporte Aéreo Internacional, adoptado en Montreal, Canadá, el 28 de mayo de 1999,

[http://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=772407&fecha=08/01/2001](http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=772407&fecha=08/01/2001).

El Protocolo de Montreal de 1984 y la violación del espacio aéreo por aeronaves civiles. (Revisión del concepto de espacio aéreo), <https://revistas.juridicas.unam.mx/index.php/derecho-comparado/article/view/3039/3299>.

Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, <https://www.profeco.gob.mx/juridico/Documentos/General/eorgpfc.pdf>.

Guía de implementación de la facilitación del Comercio. Convenio de Montreal. Comisión Económica de las Naciones Unidas para Europa, <http://tfig.unece.org/SP/contents/Montreal-convention.htm>.

Ley de Aviación Civil, [http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/25\\_260617.pdf](http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/25_260617.pdf)

Ley Federal de Protección al Consumidor, [https://www.profeco.gob.mx/juridico/pdf/l\\_lfpc\\_ultimo\\_camDip.pdf](https://www.profeco.gob.mx/juridico/pdf/l_lfpc_ultimo_camDip.pdf).

Reglamento de la Ley de Aviación Civil, [http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/regley/Reg\\_LAC.pdf](http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/regley/Reg_LAC.pdf).

Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, [https://www.profeco.gob.mx/juridico/pdf/r\\_rpfc\\_16\\_julio04.pdf](https://www.profeco.gob.mx/juridico/pdf/r_rpfc_16_julio04.pdf).

SCT, “Norma Oficial Mexicana de Emergencia NOM-EM-121-SCT3-17”, <http://www.sct.gob.mx/fileadmin/DireccionesGrales/DGAC-archivo/modulo2/nom-em-121-sct3-2017-21052018.pdf>.

## **CRITERIOS JUDICIALES**

Tesis I.6o.C.402 C, Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Registro 174760, Novena Época, tomo XXIV, julio de 2006, p. 1177.

**ANEXO 1. ATRIBUCIONES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS  
DE ADHESIÓN, REGISTROS Y AUTOFINANCIAMIENTO CONFORME AL  
ARTÍCULO 6º DEL ESTATUTO ORGÁNICO DE LA PROCURADURÍA  
FEDERAL DEL CONSUMIDOR.**

**D.G.C.A.R.A**

Atribuciones

Organizar y operar los registros públicos de contratos de adhesión.

Recibir, tramitar y resolver sobre las solicitudes de registro, aviso de adopción, modificación y baja o cancelación de los modelos de contratos de adhesión.

Proponer y aplicar la normatividad para organizar y operar el Registro Público de Contratos de Adhesión.

Elaborar y promover modelos de contratos de adhesión que puedan adoptar los proveedores y proponer, en su caso, su publicación en el D.O.F.

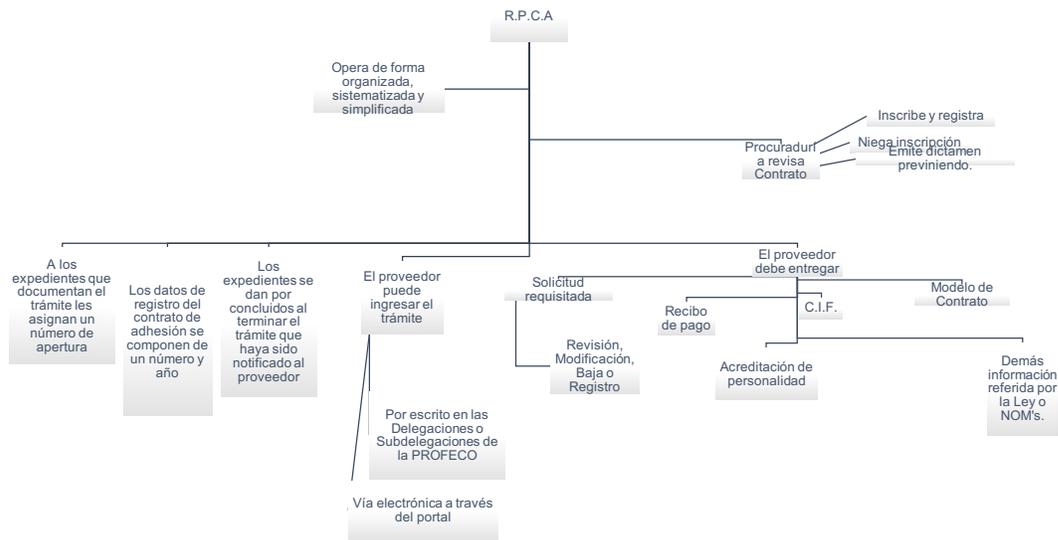
Proponer, difundir y aplicar la normatividad para organizar y operar el Registro.

Proponer convenios de colaboración y otros instrumentos jurídicos con proveedores, instituciones y organizaciones de los sectores público, social y privado

Requerir, previo acuerdo con el Subprocurador de Servicios, a los proveedores o autoridades competentes para que tomen medidas para combatir, detener, modificar o evitar prácticas que lesionen los intereses de los consumidores.

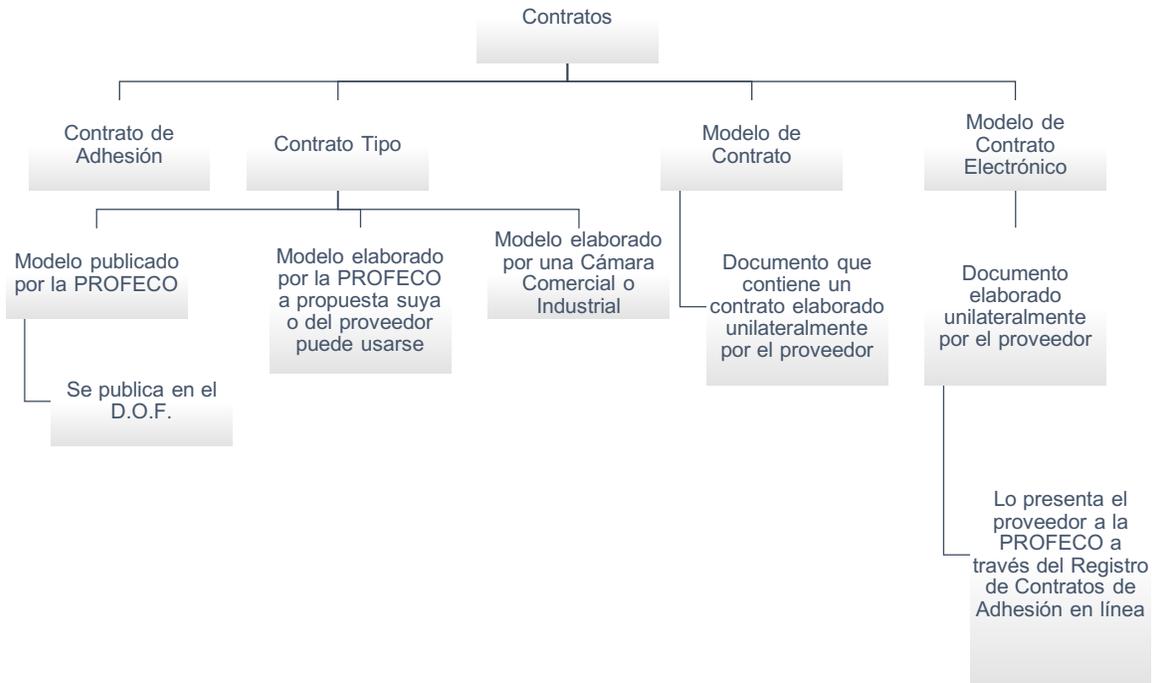
Revisar, de oficio o a petición de parte, que los modelos de contratos de adhesión que determinen la ley y otras disposiciones legales y normativas, se ajusten a lo dispuesto por las mismas u ordenar su modificación o suspensión de uso.

**ANEXO 2. FORMA EN QUE OPERA EL REGISTRO PÚBLICO DE CONTRATOS DE ADHESIÓN CONFORME AL ACUERDO POR EL QUE SE ESTABLECEN LOS LINEAMIENTOS QUE REGULAN LA ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL REGISTRO PÚBLICO DE CONTRATOS DE ADHESIÓN.**



**Nota:** Cuando el trámite se realiza en línea, además de los requisitos anteriores, el Proveedor debe llevar a cabo el trámite en el portal, obteniendo una clave de usuario y contraseña, cualquier dato, información o modificación al Contrato se lleva a cabo a través del portal, al respecto se pueden revisar los artículos 24, 25, 28, 29 y 30 del citado Acuerdo.

**ANEXO 3. EL CONTRATO DE ADHESIÓN CONFORME AL ACUERDO POR EL  
QUE SE ESTABLECEN LOS LINEAMIENTOS QUE REGULAN LA  
ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL REGISTRO PÚBLICO DE  
CONTRATOS DE ADHESIÓN.**



### ANEXO 3.1. PRINCIPIO EN LA RELACIÓN DE CONSUMO, PROTEGIDO CONFORME A LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

**Fundamento:** Artículo 1º fracción VII y VIII.

**Contenido:** Principios en las relaciones de consumo para: **(i)** Evitar prácticas y cláusulas abusivas o impuestas en el abastecimiento de productos y servicios; y, **(ii)** Ofrecer una real y efectiva protección al consumidor en transacciones comerciales.

**Transcripción del Fundamento:**

"**Artículo 1.-** La presente ley es de orden público e interés social y de observancia en toda la República. Sus disposiciones son irrenunciables y contra su observancia no podrán alegarse costumbres, usos, prácticas, convenios o estipulaciones en contrario.

El objeto de esta ley es promover y proteger los derechos y cultura del consumidor y procurar la equidad, certeza y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores.

Son principios básicos en las relaciones de consumo:

(...)

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

**ANEXO 4. OBLIGACIONES CONFORME A LA L.F.P.C., PARA EVITAR LA EXISTENCIA DE CLÁUSULAS ABUSIVAS, LESIVAS O INEQUITATIVAS EN LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN.**

**Fundamento:** Artículo 10, segundo párrafo.

**Contenido:** Obligación de no aplicar métodos o prácticas desleales, ni cláusulas abusivas.

**Transcripción del Fundamento:**

**"Artículo 10.- (...)**

Los proveedores no podrán aplicar métodos o prácticas comerciales coercitivas y desleales, ni cláusulas o condiciones abusivas o impuestas en el abastecimiento de productos o servicios. (...)"

## ANEXO 5. ATRIBUCIONES DE PROFECO PARA EL EFECTIVO CUMPLIMIENTO DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

**1. Fundamento:** Artículo 13.

**Contenido:** Atribuciones de PROFECO para que se dé el real y efectivo cumplimiento de la L.F.P.C.

**Transcripción del Fundamento:**

"**Artículo 13.-** La Procuraduría verificará a través de visitas, requerimientos de información o documentación, monitoreos, o por cualquier otro medio el cumplimiento de esta ley. Para efectos de lo dispuesto en este precepto, los proveedores, sus representantes o sus empleados están obligados a permitir al personal acreditado de la Procuraduría el acceso al lugar o lugares objeto de la verificación.

Las autoridades, proveedores y consumidores están obligados a proporcionar a la Procuraduría, en un término no mayor de quince días, la información o documentación necesaria que les sea requerida para el cumplimiento de sus atribuciones, así como para sustanciar los procedimientos a que se refiere esta ley. Dicho plazo podrá ser ampliado por una sola vez.

La Procuraduría considerará como información reservada, confidencial o comercial reservada aquella que establezca la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.

Se considerará infracción de los proveedores de bienes, productos o servicios la consistente en obstaculizar o impedir, por sí o por interpósita persona, las visitas de verificación, así como el procedimiento administrativo de ejecución que ordene la Procuraduría."

**2. Fundamento:** Artículo 20.

**Contenido:** Naturaleza Jurídica de la PROFECO.

**Transcripción del Fundamento:**

"**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."

**3. Fundamento:** Artículo 24.

**Contenido:** Atribuciones de la PROFECO en materia de Contratos de Adhesión.

**Transcripción del Fundamento:**

"**Artículo 24.-** La procuraduría tiene 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;  
(...)
- VI. Orientar a la industria y al comercio respecto de las necesidades y problemas de los consumidores;  
(...)
- 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;

(...)

**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 (...)."

**4. Fundamento:** Artículo 25.

**Contenido:** Medidas de Apremio autorizadas a la PROFECO para el desempeño de sus funciones.

**Transcripción del Fundamento:**

"**Artículo 25.-** La Procuraduría, para el desempeño de las funciones que le atribuye la ley, podrá aplicar previo apercibimiento las siguientes medidas de apremio:

- I. Multa de \$272.86 a \$27,286.87;
- II. El auxilio de la fuerza pública;
- III. Ordenar arresto administrativo hasta por 36 horas, y;
- IV. En caso de que persista la infracción podrán imponerse nuevas multas por cada día que transcurra sin que se obedezca el mandato respectivo, hasta por \$10,914.75, por un período no mayor a 180 días."

**5. Fundamento:** Artículo 25 Bis.

**Contenido:** Medidas Precautorias que puede aplicar la PROFECO por el condicionamiento de la venta de bienes o servicios.

**Transcripción del Fundamento:**

"**Artículo 25 Bis.-** La Procuraduría podrá aplicar las siguientes medidas precautorias cuando se afecte o pueda afectar la vida, la salud, la seguridad o la economía de una colectividad de consumidores:

(...)

**III.** Suspensión de la comercialización de bienes, productos o servicios;

(...)

Las medidas precautorias se dictarán conforme a los criterios que al efecto expida la Procuraduría y dentro del procedimiento correspondiente en términos de lo dispuesto en el artículo 57 y demás relativos de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización; así como cuando se advierta que se afecta o se puede afectar la economía de una colectividad de consumidores en los casos a que se refiere el artículo 128 TER o cuando se violen disposiciones de esta ley por diversas conductas o prácticas comerciales abusivas, tales como: el incumplimiento de precios o tarifas exhibidos; el condicionamiento de la venta de bienes o de servicios; (...)

- I. Multa de \$272.86 a \$27,286.87;
- II. El auxilio de la fuerza pública;
- III. Ordenar arresto administrativo hasta por 36 horas, y;
- IV. En caso de que persista la infracción podrán imponerse nuevas multas por cada día que transcurra sin que se obedezca el mandato respectivo, hasta por \$10,914.75, por un período no mayor a 180 días."

**6. Fundamento:** Artículo 31.

**Contenido:** Planes y Programas de trabajo de la PROFECO para la defensa de los derechos del consumidor.

**Transcripción del Fundamento:**

"**Artículo 31.-** Para la elaboración de sus planes y programas de trabajo, la Procuraduría llevará a cabo consultas con representantes de los sectores público, social y privado; con instituciones nacionales de educación superior, así como con organizaciones de consumidores. Asimismo, asesorará a la Secretaría en cuestiones relacionadas con las políticas de protección al consumidor y opinará sobre los proyectos de normas oficiales mexicanas y sobre cualquiera otra medida regulatoria que pueda afectar los derechos de los consumidores."

**7. Fundamento:** Artículo 87.

**Contenido:** Registro de Contratos de Adhesión.

**Transcripción del Fundamento:**

**"Artículo 87.-** En caso de que los contratos de adhesión requieran de registro previo ante la Procuraduría, los proveedores deberán presentarlos ante la misma antes de su utilización y ésta se limitará a verificar que los modelos se ajusten a lo que disponga la norma correspondiente y a las disposiciones de esta ley, y emitirá su resolución dentro de los treinta días hábiles siguientes a la fecha de presentación de la solicitud de registro.

Transcurrido dicho plazo sin haberse emitido la resolución correspondiente, los modelos se entenderán aprobados y será obligación de la Procuraduría registrarlos, quedando en su caso como prueba de inscripción la solicitud de registro. Para la modificación de las obligaciones o condiciones de los contratos que requieran de registro previo será indispensable solicitar la modificación del registro ante la Procuraduría, la cual se tramitará en los términos antes señalados.

Los contratos que deban registrarse conforme a esta ley, las normas oficiales mexicanas y demás disposiciones aplicables, y no se registren, así como aquéllos cuyo registro sea negado por la Procuraduría, no producirán efectos contra el consumidor.

Los contratos de adhesión registrados ante la Procuraduría deberán utilizarse en todas sus operaciones comerciales y corresponder fielmente con los modelos de contrato registrados por la autoridad.

El incumplimiento a este precepto se sancionará conforme lo dispuesto en el artículo 128, con excepción del párrafo anterior que se sancionará en términos del artículo 128 TER.

**ANEXO 6. ATRIBUCIONES DEL PROCURADOR FEDERAL DE PROTECCIÓN  
AL CONSUMIDOR PARA EL EFECTIVO CUMPLIMIENTO DE LA LEY  
FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

**Fundamento:** Artículo 27.

**Contenido:** Atribuciones del Procurador Federal del Consumidor para la defensa de la L.F.P.C.

**Transcripción del Fundamento:**

"**Artículo 27.-** El Procurador Federal del Consumidor tendrá las siguientes atribuciones:

**IV.** Informar al Secretario de Economía sobre los asuntos que sean de la competencia de la Procuraduría;

**VII.** Establecer los criterios para la imposición de sanciones que determina la ley, así como para dejarlas sin efecto, reducirlas, modificarlas o conmutarlas, cuando a su criterio se preserve la equidad; observando en todo momento lo dispuesto por los artículos 132 y 134 del presente ordenamiento;

**XI.** Expedir lineamientos, criterios y demás normas administrativas que permitan a la Procuraduría el ejercicio de las atribuciones legales y reglamentarias que tenga conferidas, (...)"

## ANEXO 7. ATRIBUCIONES DE SE EN MATERIA DE CONTRATOS DE ADHESIÓN.

**Fundamento:** Artículo 19.

**Contenido:** Atribuciones de SE en materia de Contratos de Adhesión.

**Transcripción del Fundamento:**

"**Artículo 19.-** La Secretaría determinará la política de protección al consumidor, que constituye uno de los instrumentos sociales y económicos del Estado para favorecer y promover los intereses y derechos de los consumidores. Lo anterior, mediante la adopción de las medidas que procuren el mejor funcionamiento de los mercados y el crecimiento económico del país.

Dicha Secretaría está facultada para expedir normas oficiales mexicanas y normas mexicanas respecto de:

(...)

**VII.** Los términos y condiciones a que deberán ajustarse los modelos de contratos de adhesión que requieran de inscripción en los términos de esta ley

(...)

La Secretaría, en los casos en que se requiera, emitirá criterios y lineamientos para la interpretación de las normas a que se refiere este precepto."

**Fundamento:** Artículo 86.

**Contenido:** Normas Oficiales de la SE en materia de Contratos de Adhesión.

**Transcripción del Fundamento:**

"**Artículo 86.-** La Secretaría, mediante normas oficiales mexicanas podrá sujetar

contratos de adhesión a registro previo ante la Procuraduría cuando impliquen o puedan implicar prestaciones desproporcionadas a cargo de los consumidores, obligaciones inequitativas o abusivas, o altas probabilidades de incumplimiento.

Las normas podrán referirse a cualesquiera términos y condiciones, excepto precio.

Los contratos de adhesión sujetos a registro deberán contener una cláusula en la que se determine que la Procuraduría será competente en la vía administrativa para resolver cualquier controversia que se suscite sobre la interpretación o cumplimiento de los mismos. Asimismo, deberán señalar el número de registro otorgado por la Procuraduría."

**ANEXO 8. SOLICITUD DE INFORMACIÓN 1031500032119.****PROFECO**PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDORProcuraduría Federal del Consumidor  
Subprocuraduría de Servicios"2019, Año del Caudillo del Sur, Emiliano Zapata"  
Ciudad de México, a 26 de marzo de 2019**Número de solicitud de la Plataforma Nacional de Transparencia:** 1031500032119**Folio interno UT:** 0321/19**Unidades Administrativas responsables de atender la solicitud de información:**

Dirección General de Quejas y Conciliación

**Solicitud de información:***"¿Cuántas quejas recibieron las aerolíneas comerciales presentadas a nivel nacional del año 2010 a 2019?" (sic.)***Respuesta:**

En atención a la solicitud de información 1031500032119 y de conformidad con las atribuciones de la Subprocuraduría de Servicios y las Unidades Administrativas adscritas a ella: Dirección General de Quejas y Conciliación, Dirección General de Procedimientos, y Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento, en estricto apego a lo establecido en el artículo 129 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LGTAIP) y 130 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LFTAIP); a lo establecido en el artículo 11 del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, así como a los artículos 5, 6 y 7 del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor se hace de su conocimiento lo siguiente:

En términos de los artículos 20 y 24 fracciones I y XVI de la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC), esta Procuraduría Federal del Consumidor cuenta con facultades y atribuciones para promover y proteger los derechos del consumidor, así como para aplicar las medidas necesarias para propiciar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores; y procurar la solución de las diferencias entre consumidores y proveedores.

La Dirección General de Quejas y Conciliación de la Subprocuraduría de Servicios, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 11 del Reglamento de la

# PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR



Procuraduría Federal del Consumidor  
Subprocuraduría de Servicios

Procuraduría Federal del Consumidor y 5 del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, tiene atribuciones para recibir y atender quejas en materia de consumo, y procurar la solución de diferencias entre los consumidores y proveedores a través del procedimiento conciliatorio previsto en la Ley Federal de Protección al Consumidor.

## Dirección General de Quejas y Conciliación:

De conformidad con la información solicitada se realizó una búsqueda exhaustiva en los registros de la Dirección General de Quejas y Conciliación, en el Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP) en el periodo comprendido de enero 2010 a febrero 2019, a fin de obtener información respecto a "¿Cuántas quejas recibieron las aerolíneas comerciales presentadas a nivel nacional del año 2010 a 2019?" (sic.), localizando la siguiente:

Año	Total de Quejas
2010	91
2011	266
2012	387
2013	405
2014	453
2015	636
2016	880
2017	1,443
2018	1,178
2019	274
Total	6,013

No se omite precisar que la búsqueda se realizó de enero 2010 a febrero 2019 dentro del Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP), toda vez que la información de marzo 2019 se encuentra en proceso de ser cargada en la base de datos, misma que se realiza de manera mensual y esta Unidad Administrativa se encuentra imposibilitada a brindarla.

La presente información corresponde solo a la generada por la Dirección General de Quejas y Conciliación, sin perjuicio de la información que pueda ser emitida por

**PROFECO**PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR**Procuraduría Federal del Consumidor  
Subprocuraduría de Servicios**

las demás unidades administrativas de esta Procuraduría Federal del Consumidor, con el tema de referencia.

La información contenida se hace de conocimiento en virtud de la solicitud de información 1031500032119.

**ATENTAMENTE**

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Mario Chavarín Rossainz", is written over the word "ATENTAMENTE".

**LIC. MARIO CHAVARIN ROSSAINZ  
DIRECTOR GENERAL DE QUEJAS Y CONCILIACIÓN**

## ANEXO 9. SOLICITUD DE INFORMACIÓN 1031500032119.

**PROFECO**  
PROCURADURÍA FEDERAL  
 DEL CONSUMIDOR

"2019, Año del Caudillo del Sur, Emiliano Zapata"  
 Dirección General de Delegaciones

Ciudad de México, a 28 de Marzo de 2019.

Folio interno UT: 0321/2019

Folio Plataforma Nacional de Transparencia (PNT): 1031500032119

Unidad Administrativa responsable: Delegaciones, Subdelegaciones y la Dirección General de Delegaciones.

### Solicitud de Información:

"¿Cuántas quejas recibieron las aerolíneas comerciales presentadas a nivel nacional del año 2010 a 2019?" (sic.)

### Respuesta:

Con fundamento en lo dispuesto por los artículos 6º Apartado A, Fracción I, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 3º, 5º, 6º, 12, 15, 16, 44 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, 4º párrafos primero y segundo, 7º párrafo tercero, 15, 16, 17, 18, 21 y 24 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, y tomando en consideración la información que es de su interés, se hace de su conocimiento lo siguiente.

Que la Dirección General de Delegaciones de conformidad con lo dispuesto en los artículos 1, 3, 4, fracción I y IX, 17 y 19 del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, y 1, 3, fracción VII, 13, y 14 del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, tiene delimitadas sus atribuciones, principalmente para fungir como enlace y vínculo permanente de coordinación entre las unidades administrativas centrales y las delegaciones y subdelegaciones, así como entre éstas, con el fin de promover el mejor desarrollo de sus actividades y apoyarlas en sus requerimientos; diseñar y programar en coordinación con las unidades administrativas competentes y los delegados, las acciones a desarrollar por las delegaciones, coordinar su implementación y dar seguimiento a sus resultados; e integrar la información remitida por las delegaciones, consolidarla y someterla a la consideración del Procurador y, en su caso, de las unidades administrativas centrales según su ámbito de competencia.

Establecido lo anterior, y a fin de dar cumplimiento a su solicitud con número de folio PNT 1031500032119, se informa que de conformidad con el artículo 20 de la Ley Federal de Protección al Consumidor<sup>1</sup>, 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.

Ahora bien, con el fin de ofrecerte información de su interés acerca de los procedimientos que lleva a cabo la Procuraduría Federal del Consumidor, se hace la precisión de lo que es una **QUEJA**:

- **Características de la QUEJA.**- De conformidad al **Artículo 99 de la Ley Federal de Protección al Consumidor**, se recibirán las quejas o reclamaciones de los consumidores de forma escrita, oral, telefónica, electrónica o por cualquier otro medio cumpliendo con los siguientes requisitos: I. Señalar nombre y domicilio del reclamante, II. Descripción del bien o servicio que se reclama y relación sucinta de los hechos, III. Señalar nombre y domicilio del proveedor que se contenga en

<sup>1</sup> Visible en su versión electrónica en: [http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/113\\_110118.pdf](http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/113_110118.pdf)



"2019, Año del Caudillo del Sur, Emiliano Zapata"  
**Dirección General de Delegaciones**

**PROFECO**  
 PROCURADURÍA FEDERAL  
 DEL CONSUMIDOR

el comprobante o recibo que ampare la operación materia de la reclamación o, en su defecto, el que proporcione el reclamante, IV. Señalar el lugar o forma en que solicita se desahogue su reclamación. Al tenor de lo anterior, la queja es una instancia en la que el consumidor busca directamente del proveedor el resarcimiento o cumplimiento de obligaciones contraídas mediante una relación comprobable de consumo, lo cual se atiende a través de la celebración de audiencias de conciliación entre el proveedor y el consumidor, a través de las cuales éstos buscan formas de conciliar sus posturas; sin embargo, en caso de no haber conciliación, en términos del artículo 116 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, se dejarán a salvo los derechos de ambas partes.

Acotado lo anterior, con relación al segmento de su solicitud donde requiere, "**¿Cuántas quejas recibieron las aerolíneas comerciales presentadas a nivel nacional del año 2010 a 2019?**", se informa que después de una búsqueda exhaustiva en los archivos físicos y electrónicos de los Departamentos de Servicios de las Delegaciones, Subdelegaciones y Unidades de Servicio a nivel nacional, se localizaron **14,605 quejas registradas en contra de aerolíneas**, en el periodo comprendido del 01 de enero de 2010 al 19 de marzo del 2019, atendiendo a la fecha de ingreso de su solicitud.

Se emite la presente respuesta con base en la información proporcionada por las Delegaciones, Subdelegaciones, y Unidades de Servicio a nivel nacional y la Dirección General de Delegaciones. Lo anterior, no obsta para que otras Unidades Administrativas que resulten competentes, puedan atender conforme a lo solicitado y en su ámbito de competencia.

**Atentamente**

**Lcdo. Diego Sandoval Ventura**  
**Director General de Delegaciones**

Página 2 de 2

José Vasconcelos 208, Col. Condesa, C.P. 06140  
 Cuauhtémoc, CDMX t: 01 (55) 5625 6700 www.gob.mx/profeco



**2019**  
 ANIVERSARIO NACIONAL DEL GENERAL  
 EMILIANO ZAPATA

## ANEXO 10. SOLICITUD DE INFORMACIÓN 1031500032219.

**PROFECO**  
PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR



Procuraduría Federal del Consumidor  
Subprocuraduría de Servicios

"2019, Año del Caudillo del Sur, Emiliano Zapata"  
Ciudad de México, a 26 de marzo de 2019

**Número de solicitud de la Plataforma Nacional de Transparencia:** 1031500032219

**Folio interno UT:** 0322/19

**Unidades Administrativas responsables de atender la solicitud de información:**

Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento

**Solicitud de información:**

*"Existe obligación para las Aerolíneas que operan en México de registrar sus Contratos de Adhesión del servicio de transporte aéreo comercial" (sic.)*

**Respuesta:**

En atención a la solicitud de información 1031500032219 y de conformidad con las atribuciones de la Subprocuraduría de Servicios y las Unidades Administrativas adscritas a ella: Dirección General de Quejas y Conciliación, Dirección General de Procedimientos, y Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento, en estricto apego al artículo 129 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LGTAIP) y 130 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LFTAIP); a lo establecido en el artículo 11 del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, así como a los artículos 5, 6 y 7 del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor se hace de su conocimiento lo siguiente:

En términos de los artículos 20 y 24 fracciones I y XVI de la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC), esta Procuraduría Federal del Consumidor cuenta con facultades y atribuciones para promover y proteger los derechos del consumidor, así como para aplicar las medidas necesarias para propiciar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores; y procurar la solución de las diferencias entre consumidores y proveedores.

**Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento:**

La Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento, de acuerdo a las atribuciones conferidas en el artículo 6 fracciones I, II y III del Estatuto Orgánico de Profeco, así como a lo establecido en el Capítulo X De los contratos de adhesión de la Ley Federal de Protección al Consumidor, esta Dirección General tiene atribuciones para, (i) recibir, tramitar y resolver las solicitudes de registro, adopción, modificación, baja o cancelación de los contratos de adhesión de proveedores de bienes

y servicios que están sujetos al registro previo de sus contratos o bien que lo hacen de manera voluntaria, (ii) organizar y operar los registros públicos de contratos de adhesión, de consumidores que no deseen que su información sea utilizada para fines mercadotécnicos o publicitarios y de casas de empeño.

*De conformidad con la información solicitada, hago de su conocimiento que se realizó una búsqueda exhaustiva en los archivos físicos y electrónicos de esta Dirección General, a fin de obtener información respecto a "Existe obligación para las Aerolíneas que operan en México de registrar sus Contratos de Adhesión del servicio de transporte aéreo comercial" (sic.), localizando la siguiente:*

- De conformidad con la información solicitada, le informo que no existe obligación legal para que las aerolíneas que operan en México registren "sus Contratos de Adhesión del servicio de transporte aéreo comercial" (sic.), ya que no hay ninguna disposición en la Ley Federal de Protección al Consumidor que determine lo conducente o Norma Oficial Mexicana que así lo disponga.

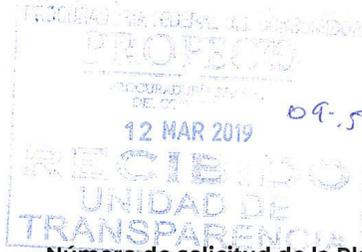
La presente información corresponde solo a la generada por la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento, sin perjuicio de la información que pudo ser emitida por las demás unidades administrativas de esta Procuraduría Federal del Consumidor a nivel nacional, con el tema de referencia.

La información contenida se hace de conocimiento en virtud de la solicitud de información 1031500032219.

**Atentamente**



**Lic. Carlos Hernández Islas  
 Director General de Contratos de  
 Adhesión, Registros y Autofinanciamiento.**

**ANEXO 11. SOLICITUD DE INFORMACIÓN 1031500026519.****PROFECO**PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

"2019, Año del Caudillo del Sur, Emiliano Zapata"

Ciudad de México, a 11 de marzo de 2019

**Número de solicitud de la Plataforma Nacional de Transparencia:** 1031500026519**Folio interno UT:** 0265/19**Unidades Administrativas responsables de atender la solicitud de información:**Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento**Solicitud de información:**

*"De los Contratos de Adhesión del Servicio de Transporte Aéreo que tienen registrados dentro del Registro Público de Contratos de Adhesión operado por la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento, ¿a cuántos les han formulado cambios respecto del formato presentado por las sociedades mercantiles que operan en su calidad de aerolíneas? y de ser el caso, ¿cuáles han sido las modificaciones propuestas por el Registro Público de Contratos de Adhesión respecto de los mismos?." (sic.)*

**Respuesta:**

En atención a la solicitud de información 1031500026519 y de conformidad con las atribuciones de la Subprocuraduría de Servicios y las Unidades Administrativas adscritas a ella: Dirección General de Quejas y Conciliación, Dirección General de Procedimientos, y Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento, en estricto apego al artículo 129 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LGTAIP) y 130 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LFTAIP); a lo establecido en el artículo 11 del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, así como a los artículos 5, 6 y 7 del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor se hace de su conocimiento lo siguiente:

En términos de los artículos 20 y 24 fracciones I y XVI de la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC), esta Procuraduría Federal del Consumidor cuenta con facultades y atribuciones para promover y proteger los derechos del consumidor, así como para aplicar las medidas necesarias para propiciar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores; y procurar la solución de las diferencias entre consumidores y proveedores.

La Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento, de acuerdo a las atribuciones conferidas en el artículo 6 fracciones I, II y III del Estatuto Orgánico de Profeco, así como a lo establecido en el Capítulo X De los contratos de adhesión de la Ley Federal de Protección al Consumidor, esta Dirección General tiene atribuciones para, (i) recibir, tramitar y resolver las solicitudes de registro,

# PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR



adopción, modificación, baja o cancelación de los contratos de adhesión de proveedores de bienes y servicios que están sujetos al registro previo de sus contratos o bien que lo hacen de manera voluntaria, (ii) organizar y operar los registros públicos de contratos de adhesión, de consumidores que no deseen que su información sea utilizada para fines mercadotécnicos o publicitarios y de casas de empeño.

Con base a lo anterior, de conformidad con la información solicitada, le informo que los contratos de adhesión para la prestación del servicio de transporte aéreo, al no estar considerado en la Ley Federal de Protección al Consumidor o alguna Norma Oficial Mexicana su registro obligatorio, son de registro voluntario.

De tal manera, que actualmente en el Registro Público de Contratos de Adhesión se cuenta con 30 registros de contratos de adhesión en la materia.

Cabe mencionar que los proveedores que cuentan con un registro de contrato de adhesión voluntario, pueden solicitar la modificación de sus términos y condiciones, en cuyo caso, de ser pertinente la solicitud de mérito con la normatividad aplicable, en el Registro Público de Contratos de Adhesión se registra el nuevo modelo de contrato de adhesión, otorgándole un número de registro acorde a la fecha de registro.

Por lo anterior, atendiendo a la interrogante ***¿a cuántos les han formulado cambios respecto del formato presentado por las sociedades mercantiles que operan en su calidad de aerolíneas?***, es de precisar que de los contratos de adhesión para la prestación del servicio de transporte aéreo inscritos en el Registro Público de Contratos de Adhesión, sólo en "2" (dos) ocasiones los proveedores han solicitado la modificación de sus contratos de adhesión registrados, siendo estos casos los siguientes:

Proveedor	Nº y fecha de registro del Contrato de Adhesión de Origen	Nº y fecha de registro del Contrato de Adhesión modificado
PANAMERICAN AIRWAYS DE MEXICO, SA DE CV	2441-1989 (05-oct-89)	3089-1990 (24-ene-90)
GRUPO AEREO MONTERREY, SA DE CV	26162-1997 (18-ago-97)	6039-2016 (28-nov-16)

Ahora bien, referente a la pregunta ***¿cuáles han sido las modificaciones propuestas por el Registro Público de Contratos de Adhesión respecto de los***

# PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR



**mismos?**, cabe mencionar que el trámite de modificación de los modelos de contratos de adhesión registrados, establece que las modificaciones a los referidos contratos de adhesión provienen de los proveedores solicitantes, a lo que **la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento sólo se encarga de observar que los modelos de contratos de adhesión modificados (respecto del contrato registrado) se apeguen a las disposiciones legales vigentes.**

La presente información corresponde solo a la generada por la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento, sin perjuicio de la información que pudo ser emitida por las demás unidades administrativas de esta Procuraduría Federal del Consumidor a nivel nacional, con el tema de referencia. La información contenida se hace de conocimiento en virtud de la solicitud de información 1031500026519.

**Atentamente**

A handwritten signature in blue ink, consisting of a horizontal line with a vertical stroke intersecting it near the center.

**Lic. Carlos Hernández Islas**  
**Director General de Contratos de**  
**Adhesión, Registros y Autofinanciamiento.**

**ANEXO 12. SOLICITUD DE INFORMACIÓN 1031500026719.****PROFECO**PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

12 MAR 2019 09:55 γ  
RECIBIDA  
UNIDAD DE  
TRANSPARENCIA

"2019, Año del Caudillo del Sur, Emiliano Zapata"

Ciudad de México, a 11 de marzo de 2019

**Número de solicitud de la Plataforma Nacional de Transparencia:** 1031500026719**Folio interno UT:** 0267/19**Unidades Administrativas responsables de atender la solicitud de información:**

Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento

**Solicitud de información:**

*"¿La PROFECO tiene facultades para requerir a las Aerolíneas Mexicanas, la exhibición de su Contrato de Adhesión de Servicio de Transporte Aéreo? Y en su caso de tener dichas facultades, en atención a que son escasas las Aerolíneas Mexicanas que cuentan con un Contrato de Adhesión de Servicio de Transporte Aéreo registrado, ¿se les ha requerido a las mismas su exhibición?"(sic.)*

**Respuesta:**

En atención a la solicitud de información 1031500026719 y de conformidad con las atribuciones de la Subprocuraduría de Servicios y las Unidades Administrativas adscritas a ella: Dirección General de Quejas y Conciliación, Dirección General de Procedimientos, y Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento, en estricto apego al artículo 129 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LGTAIP) y 130 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LFTAIP); a lo establecido en el artículo 11 del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, así como a los artículos 5, 6 y 7 del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor se hace de su conocimiento lo siguiente:

En términos de los artículos 20 y 24 fracciones I y XVI de la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC), esta Procuraduría Federal del Consumidor cuenta con facultades y atribuciones para promover y proteger los derechos del consumidor, así como para aplicar las medidas necesarias para propiciar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores; y procurar la solución de las diferencias entre consumidores y proveedores.

La Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento, de acuerdo a las atribuciones conferidas en el artículo 6 fracciones I, II y III del Estatuto Orgánico de Profeco, así como a lo establecido en el Capítulo X De los contratos de adhesión de la Ley Federal de Protección al Consumidor, esta Dirección General tiene atribuciones para, (i) recibir, tramitar y resolver las solicitudes de registro, adopción, modificación, baja o cancelación de los contratos de adhesión de proveedores de bienes y servicios que están sujetos al registro previo de sus

# PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR



contratos o bien que lo hacen de manera voluntaria, (ii) organizar y operar los registros públicos de contratos de adhesión, de consumidores que no deseen que su información sea utilizada para fines mercadotécnicos o publicitarios y de casas de empeño.

Con base a lo anterior, de conformidad con la información solicitada, le informo que **los modelos de contratos de adhesión para la prestación del servicio de transporte aéreo son de registro voluntario** de conformidad con el artículo 42 del Reglamento de la Ley Federal de Protección al consumidor y el artículo 6 fracciones I, II y III del Estatuto Orgánico de Profeco, lo anterior al no estar considerado en la Ley Federal de Protección al Consumidor o alguna Norma Oficial Mexicana su registro obligatorio. Es decir, los modelos de contratos de adhesión voluntarios son presentados por los proveedores a voluntad de parte.

Por lo anterior y en relación a "*¿La PROFECO tiene facultades para requerir a las Aerolíneas Mexicanas, la exhibición de su Contrato de Adhesión de Servicio de Transporte Aéreo?*" (sic.), es de precisar que esta Dirección General **no tiene facultades para requerir a las Aerolíneas Mexicanas, la exhibición de su Contrato de Adhesión de Servicio de Transporte Aéreo, toda vez que dichos contratos de adhesión son de carácter voluntario.**

En cuanto a "*¿se les ha requerido a las mismas su exhibición?*" (sic.), se hace del conocimiento del solicitante que derivado de la respuesta anterior, esta Dirección General se encuentra imposibilitada a brindar la información correspondiente.

La presente información corresponde solo a la generada por la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento, sin perjuicio de la información que pudo ser emitida por las demás unidades administrativas de esta Procuraduría Federal del Consumidor a nivel nacional, con el tema de referencia. La información contenida se hace de conocimiento en virtud de la solicitud de información 1031500026719.

**Atentamente**

**Lic. Carlos Hernández Islas**  
**Director General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento.**