

41 201



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

ESCUELA NACIONAL DE ESTUDIOS PROFESIONALES
"ACATLAN"

LA PROCURADURIA FEDERAL DEL
CONSUMIDOR Y SUS FACULTADES
JURIDICAS

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN



T E S I S

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:
LICENCIADO EN DERECHO
P R E S E N T A :
GABRIELA CABALLERO SALIA



México, D. F.

1990



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas Tesis Digitales Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS © PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis está 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.

TESIS CON FALLA DE ORIGEN

LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR Y SUS FACULTADES JURIDICAS

CAPITULO I

ANTECEDENTES EN OTROS PAISES

Primera Ley Federal de Protección al Consumidor.
Ley Federal de Protección al Consumidor Vigente.

CAPITULO II

I.- ORGANIZACIÓN DE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

- a) Dirección General de Quejas
- b) Dirección General de Conciliación.
- c) Dirección General de Arbitraje
- d) Dirección General de Resoluciones Administrativas

II.- DIRECCIONES DE APOYO

- a) Dirección de Apoyo Técnico
 - a.1 Notificaciones
 - a.2 Verificación
 - a.3 Peritos
- b) Dirección General de Asuntos Jurídicos
 - b.1 Area Consultiva
 - b.2 Area Contencioso
- c) Dirección General de Contratos de Adhesión
- d) Dirección General de Delegaciones Federales

III.- Dirección General del Arrendamiento Inmobiliario.

CAPITULO III

LA CONCILIACION

Procedimiento de la Conciliación
Medios de Apremio
Recursos y Sanciones

CAPITULO IV

EL ARBITRAJE

Clases de Arbitraje. En Amigable Composición. Procedimiento.
En Estricto Derecho. Procedimiento.
El Laudo
Leyes de aplicación Supletoria.

CAPITULO V.

DEL ARRENDAMIENTO INMOBILIARIO

I.- PROCEDIMIENTO

- a) Informe
- b) Audiencia de Conciliación
- c) La Consignación
- d) Convenio
 - d.1 Cumplimiento del Convenio
 - d.2 Ejecución del Convenio ante la Autoridad Judicial por incumplimiento del mismo.

II.- Diferencias entre el Procedimiento en materia de arrendamiento ante la Procuraduría Federal del Consumidor y el Procedimiento ante los órganos del Poder Judicial.

CONCLUSIONES.

CAPITULO I

ANTECEDENTES EN OTROS PAISES

El movimiento de los consumidores fué introducido en Europa desde Estados Unidos, donde se originó en 1928 con la fundación de una organización llamada UNION-DE CONSUMIDORES. (1)

En 1947 se creó en Europa el Consejo Danés del Consumidor (2) y fines de los años cincuenta, comenzaron a aparecer organizaciones similares en otros países de Europa Occidental; pero fué hasta fines de los 60 que dichos movimientos comenzaron a tener influencia sobre el mundo de los negocios y el gobierno.

Para tratar de ayudar a los consumidores los gobiernos incentivaron nuevas propuestas de ley y delegaron ciertas responsabilidades al respecto en algunos de sus ministros.

Estos organismos varían notablemente de un país a otro. Todos los estados de la comunidad europea poseen una legislación especial tendiente a proteger a los ciudadanos de los productos peligrosos, ya sea mediante etiquetas informativas; normas sobre la composición de los productos; estipulaciones sobre su seguridad o en la mayor parte de los casos, mediante una combinación de estos tres elementos.

Todos los estados miembros han tratado de mejorar en estos últimos años los sistemas de defensa al consumidor, mientras que el Reino Unido ha instituido un --

procedimiento especial de arbitraje para los pequeños reclamos.

Por otra parte, la creación del Ombudsman sueco se remonta a 1809 y su introducción fue firmada por el Parlamento al ver la necesidad de limitar el absolutismo de los reyes, (3) la misión que se le confió precisamente en cuanto "comisario parlamentario", se agotaba en el control de los actos del gobierno, de nominación real, después su control se extendió a la acción de toda la administración pública.

Su actividad principal está constituida por las inspecciones en los despachos administrativos y en los tribunales.

El Ombudsman tiene poderes de control, de investigación y judiciales, este control se aplica a la publicidad y prácticas comerciales perjudiciales de conformidad con la ley sobre las ventas al consumidor y sobre las condiciones impropias de los contratos. (4)

El nombramiento de los ombudsmen corresponde al parlamento y recae sobre un jurista irreprochable en su conducta y corrección quien debe contar con la confianza de los consumidores; el cargo dura cuatro años y puede ser reconfirmado.

El objetivo de la creación de este sistema es evi

tar un contencioso inútil, favoreciendo un correcto funcionamiento de la administración y de la justicia; puede actuar de oficio o a querrela de parte, se caracteriza el procedimiento por ser rápido y ágil, así se facilita el acceso a la justicia y se ahorran en consecuencia costos de procedimientos administrativos iniciados y no concluidos, siempre que se constate la existencia de un derecho inicial del apelante.

En Francia existen dos tipos de intervención, por un lado se registra la esunción de nuevas funciones (de protección al consumidor) por parte de organismos ya existentes y originariamente destinados a otras funciones; por el otro, se asiste a la institución de organismos de nueva formación con objetivos originarios conectados exclusivamente con la protección al consumidor.

El Instituto Nacional del Consumo, previsto por el artículo 22 de la Ley de Finanzas de 1966 constituye un organismo de nuevo tipo en el aparato administrativo francés (5), en 1967 se dictó una ley que define su naturaleza jurídica y sus deberes institucionales, pero las relaciones con las organizaciones de consumidores no han sido aún estipuladas.

El principal objetivo del Instituto consiste en promover una colaboración sumamente elástica entre consumi-

doras, productores y poderes públicos; por lo tanto se basa en la existencia de numerosas asociaciones de consumidores, a las que se recurre para la indicación de los representantes que se ocupen de su dirección.

El Instituto es un organismo público administrativo dotado de personalidad jurídica y de autonomía financiera.

El Director no está nombrado por el consejo sino -- por una autoridad del Ministerio de Economía o de Finanzas, -- este es uno de los aspectos en que se manifiesta el control estatal, que luego se respalda en el derecho de veto que es ejercido por el comisario del gobierno, para suspender las deliberaciones del Consejo en caso de que resulten contrarias al interés público.

Los fines del INC no son muy claros, pero a pesar -- de esto, ha recibido el apoyo de las organizaciones de los -- consumidores.

"En Europa, la acción comunitaria para la protección al consumidor vió sus inicios alrededor de la década de los setentas, poniendo en marcha un intenso programa de actividades". (6)

Una resolución de la Comunidad Económica Europea, -- en 1975 reorganiza en un modelo armónico todas las iniciativas de protección al consumidor puntualizando los siguientes objetivos:

a) eficaz protección contra los riesgos por la sa--

lud y la seguridad del consumidor.

- b) eficaz protección contra los riesgos que puedan afectar los intereses económicos de los consumidores.
- c) disposición, con medios apropiados, de asesoramiento, asistencia y reparación de los daños.
- d) información y educación al consumidor.
- e) consulta y representación de los consumidores - en la preparación de las decisiones que les - - atañen.

* Los puntos fundamentales de este programa de protección al consumidor, coinciden casi perfectamente con la - enumeración de los " derechos de los consumidores" elabora-- dos por el Consejo de Europa en la Carta de 1973" (?)

Dando un salto al Continente Americano encontramos que el primer país Latinoamericano que se preocupa por la -- protección de los derechos de los consumidores es Venezuela, país que en el año de 1974 promulgó su Ley de Protección al Consumidor, es un ordenamiento muy parecido al nuestro ade-- cuado a los requerimientos de aquel país.

En Venezuela el órgano de ejecución es la Superin-- tendencia de Protección al Consumidor, adscrito al Ministe-- rio de Fomento.

Ahora bien, ya ubicandonos en nuestro país, entre-

Los aztecas, hace ya más de 500 años, hubo una institución protectora de los derechos de los consumidores, lo cual se comprueba a través de la historia cuando esta se refiere al Mercado de Tlatelolco, donde las actividades comerciales de la época se llevaban a cabo vigiladas por tres funcionarios que impartían justicia en el momento preciso en el lugar mismo de los hechos.

Una clara imagen de esto se encuentra en el Museo Nacional de Antropología e Historia, por este tipo de organización entre otras cosas fué que este pueblo llegó a ser el más poderoso de Mesoamérica.

Por último analizaremos brevemente la situación al respecto de la protección al consumidor en los Estados Unidos de Norteamérica.

En ese país existe una gran cantidad de leyes y órganos privados ocupados en la defensa del consumidor.

Por ejemplo, existe la Ley Federal sobre alimentos cosméticos y medicamentos, Ley Federal sobre sustancias peligrosas, Ley sobre Empaquetado y Etiquetado, Ley sobre Textiles Inflamables, Ley sobre el Empaquetado para prevenir envengamientos, Ley de la Comisión Federal de Comercio, Ley sobre la veracidad de los prestamos, por mencionar algunas.

Entre las oficinas públicas encargadas de la protección al consumidor mencione las siguientes: Administra-

ción de Alimentos y Medicamentos, Comisión Federal de Marcas
Comisión de Seguridad de productos para el Consumidor, La --
Unión del Consumidor y, en vías de creación la Oficina de --
Protección al Consumidor. Más aún, existen 24 organismos del
ejecutivo que tienen intervención en la defensa del consumi-
dor ya sea de forma directa o indirecta.

. PRIMERA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR (1976) .

Es de todos sabido el problema inflacionario que -
ha prevalecido en México en los últimos cuatro años aproxima-
damente. Dicha situación afecta directamente al salario real
del trabajador, esto es el poder adquisitivo.

Motivado por las solicitudes de los trabajadores a
través de diversos organismos, tales como la C.T.M., C.R.C.C
Congreso del Trabajo, etc., surgieron organismos tales como-
FONACOT, CONAMPROS, ETC., creadas para la protección del sa-
lario del trabajador, pero como punto culminante y al mismo-
tiempo el comienzo de una nueva era, en este campo surge la-
Ley Federal de Protección al Consumidor, con sus dos institu-
ciones de protección y orientación; la Procuraduría Federal-
del Consumidor y el Instituto Nacional del Consumidor.

Otro antecedente importante de este surgimiento es
la Oficina Nacional de Quejas de la Secretaría del Consejo -
Nacional Mixto de Protección al Salario. (1974)

La Ley Federal de Protección al Consumidor es un -
conjunto de normas de derecho social que regula las relacio-
nes comerciales, para que estas sean más armónicas y evitar-
la ventaja que algunos proveedores tienen sobre el consumi-
dor, es un clásico ejemplo de la búsqueda del bien común so-
bre el interés individual.

Esta Ley fué publicada en el Diario Oficial de la-

Federación el día 22 de Diciembre de 1975, entrando en vigor el día 5 de Febrero de 1976.

Siendo el tema muy delicado, dicha ley provocó un gran número de críticas en contra, pero también tuvo muchos defensores que al final ante el Congreso de la Unión con válidos argumentos, lograron que el proyecto se hiciera realidad.

La Ley Federal de Protección al Consumidor, se caracteriza por contener disposiciones irrenunciables e imperativas, no siendo válida ninguna otra disposición que se le oponga, asimismo su cumplimiento es obligatorio para todo aquel que desarrolle actividades de producción, distribución o comercialización de bienes o prestación de servicios, ya se trate de comerciantes, industriales, prestadores de servicio, empresas de participación estatal, organismos descentralizados y órganos del Estado.

Esta Ley se compone de 98 artículos distribuidos en trece capítulos donde se encuentran plasmados los derechos básicos de los consumidores.

En el artículo tercero de la Ley, se define al consumidor como aquel que contrata para su utilización, la adquisición, uso o disfrute de bienes o la prestación de servicios (excepto los profesionales, y los que se prestan en virtud de un contrato o relación de trabajo).

Otro aspecto importante de la Ley Federal de Protección al Consumidor es que regula todo lo concerniente a la - -

publicidad, así como a las garantías de los productos.

En los casos de publicidad engañosa la Dependencia competente, según el caso de que se trate concretamente, será facultada para obligar al proveedor a rectificar en los mismos términos y por el mismo conducto en que se dió a conocer la publicidad engañosa.

Como principales aportaciones de esta Ley, podemos enumerar las siguientes:

1.- Considera los actos jurídicos o contratos regulados en la Ley como de carácter Federal (art. 10) lo que evita los problemas relacionados con los actos mixtos, civiles de una parte (consumidor) y mercantiles por la otra.

La Ley de Protección al Consumidor no atenta ni viola precepto constitucional alguno, al considerar como mercantiles estos contratos mixtos, pues dicha Ley tiene el mismo rango que el Código de Comercio y regula como éste una materia comercial, por lo que puede extender su aplicación a las dos partes que intervienen en un contrato mercantil de igual manera que lo hace por ejemplo, la Ley de Títulos y Operaciones de Crédito, respecto de las operaciones bancarias.

2.- Considerar a todas las disposiciones de la Ley como de orden público e irrenunciables por los consumidores. (art. 10).

3.- Considerar regulados por la Ley tanto a los contratos de dominio como a los de transmisión de uso, presta-

ción de servicios de empresas. Comprende como proveedores -- a toda clase de comerciantes, empresas de participación esta- tal, organismos públicos descentralizados y órganos del Est- do que desarrollen actividades de producción, distribución o comercialización de bienes o servicios.

4.- Prescindir de la culpa como presupuesto de la- responsabilidad del proveedor (fabricante o distribuidor) -- y del derecho del consumidor al resarcimiento de daños y - ampliar notablemente la teoría del riesgo creado y de la --- responsabilidad objetiva, reconocidos ya en el Código Civil

5.- Regular la publicidad comercial, (como mencio- naba anteriormente) y la información dirigida a los consumi- dores. Regula las formas y técnicas de venta a través de los sistemas de ventas a domicilio y en abonos; la reglamenta -- ción del incumplimiento del proveedor y las diversas accio - nes que se conceden al consumidor, la contratación uniforme- mediante formularios, contratos de adhesión y condiciones -- generales de venta y distribución así como las formas de fi- nanciamiento del régimen jurídico de ciertos contratos de -- garantía.(artículos 20 y sigs.)

6.- Superación del principio de relatividad de -- los contratos a las partes que intervienen en su celebre -- ción, al conceder al consumidor en los casos de la llamada- responsabilidad del productor, acción judicial en contra no

solo del vendedor, sino también del fabricante. (art. 34). Por otra parte son muchos los derechos que la Ley concede a los consumidores, en adición a los que derivan de los Códigos Civiles y de Comercio, como por ejemplo:

a) Derecho del Consumidor a obtener una información veraz y suficiente de los bienes que adquiere y de los servicios que obtenga, especialmente en el caso de otorgamientos de créditos en operaciones a plazos. La violación de este derecho se sanciona con la obligación del proveedor de pagar daños y perjuicios. (art. 8)

b) Tratándose de la compra venta de un bien, el derecho al cambio de la cosa adquirida o la bonificación de su valor, dentro de los tres días siguientes a la celebración del contrato, en el caso de que cualquiera de las partes (consumidor o proveedor), incurran en error (art. 19). Este derecho no se aplica a los "bienes de consumo inmediato" como suelen ser los productos naturales destinados a la alimentación.

c) Derecho de optar entre la rescisión y el pago total del precio debido, en caso de incumplimiento del adquirente en las compras a plazos de toda clase de bienes, siempre que se haya pagado mas de la tercera parte del precio. En estos casos no procede la indemnización de daños y perjuicios sino solo la del pago de gastos y costas judiciales en que el proveedor hubiera incurrido. (art. 29).

Esto significa que la Ley es restrictiva en perjuicio del consumidor, del derecho a la indemnización, que por defectos conceden el Código de Comercio y el Código Civil.

d) Derecho optativo del consumidor a la reposición del producto, la bonificación del precio (sin precisar la cuantía), o la devolución de la cantidad pagada en exceso. La Ley fija un plazo de diez días a partir de la recepción del producto. El precepto impone un plazo de quince días al proveedor a partir de la reclamación para que cumpla sin incurrir en mora.

e) En los casos de vicios ocultos se conserva el derecho de opción tradicional del comprador de rescindir o de solicitar la reducción del precio. La Ley concede un plazo de seis meses contados desde la entrega del bien para el ejercicio del derecho.

f) Tratándose no ya de vicios ocultos, sino de la llamada responsabilidad del producto, o sea en los términos de la Ley "deficiencias de fabricación, elaboración, estructura, calidad e condiciones sanitarias", que como en el campo de los vicios ocultos hagan que el producto no sea apto para el uso al que está destinado y tratándose también de los otros casos indicados en el artículo 33 la Ley concede al consumidor el derecho a la reparación gratuita del bien y de no ser posible o procedente el derecho a la reposición del producto y si ambos son improcedentes, derecho a la devolución -

del precio pagado y en cualquier caso la indemnización de los daños y perjuicios.

Estas acciones y derechos que no requieran culpa o negligencia del fabricante o del proveedor en el caso tan importante de la responsabilidad del producto plantean un nuevo supuesto de responsabilidad objetiva (8) que puede exigirse indistintamente contra el vendedor del producto o contra su fabricante dentro del plazo de dos meses contados a partir de la fecha en que se haya recibido el producto. La responsabilidad procede siempre que el producto no se hubiere usado en condiciones distintas a las normales y siempre que no haya sufrido un deterioro esencial, irreparable y grave por causas atribuibles al comprador. Esta limitación de la responsabilidad del proveedor le impone a este la carga de demostrar la existencia de tales circunstancias.

g) En las ventas a domicilio, a semejanza del derecho francés al consumidor que otorga un plazo de reflexión se concede al comprador el derecho de revocar su consentimiento en un plazo dentro de los cinco días siguientes contados a partir de la celebración del contrato. La Ley considera que éste sólo se perfecciona hasta entonces. (art. 48)

h) Obligación del fabricante de asegurar el suministro oportuno de refacciones y partes durante el lapso en que los productos se fabrican, arman o distribuyen y posteriormente durante un plazo razonable en función de su dura-

bilidad" (art. 37).

La Secretaría de Comercio y Fomento Industrial determina el plazo y las bases para su cumplimiento.

i) Derecho a rechazar y en su caso a reclamar como si se tratara del delito de usura, los pagos de intereses -- por adelantado. (arts. 25 y 26).

j) Causa de intereses moratorios a la máxima tasa que fije la Secretaría de Comercio, sobre pagos hechos en exceso del legalmente autorizado o en su caso del estipulado; y una sanción administrativa contra el proveedor que no devuelve la cantidad pagada en exceso dentro de los cinco días hábiles siguientes a la reclamación. (art. 30).

Esta ha sido pues, una breve panorámica de lo que es la Ley Federal de Protección al Consumidor de 1976, la -- cual, tal vez por ser la primera en su tipo en el país, tuvo como era de esperarse, algunos errores y deficiencias, pero lejos de criticarlo como hicieron muchos, es de comprender -- que dicho ordenamiento ha sido el principio de una serie de cambios necesarios debido a la situación que predomina en el país.

Tal vez dichos errores se deben a la rapidéz con -- que la misma fué preparada y promulgada sin que se haya contado con el suficiente tiempo para su discusión y aprobación. Esto no quiere decir que no haya sido preparada por gente --

capáz. Intervinieron en su elaboración profesores de derecho y abogados de distintas dependencias del Estado, se puso mucho empeño en su preparación, constituye un gran mérito y la base de lo que hoy es la Ley Federal de Protección al Consumidor la cual analizaremos enseguida.

LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR VIGENTE

La ley Federal de Protección al Consumidor, de 1964, como era de esperarse una serie de reformas y adiciones, motivadas por la necesidad de resolver de mejor forma los problemas planteados por los consumidores, y así pasar a una justicia más rápida y expedita.

Debe aclarar que dichas reformas no han alterado de ninguna manera el contenido sustantivo del ordenamiento antes el contrario lo ha actualizado; se amplían las facultades de acción y resolución del órgano encargado de hacerle valer (Procuraduría Federal del Consumidor).

Mediante los Decretos de fechas 18 y 28 de diciembre de 1984, publicados en el Diario Oficial de la Federación de fecha 7 de febrero de 1985, se señalan las siguientes reformas a la Ley Federal de Protección al Consumidor:

En el artículo primero se amplían las facultades de aplicación y vigilancia de la Ley, que corresponderían a la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial y a la Procuraduría Federal del Consumidor.

En el artículo segundo se agregó una situación de suma importancia y que viene a ampliar la competencia de la Procuraduría como es el caso del arbitraje inco-

bilitero aunque dicha disposición sea únicamente de aplicación local en el Distrito Federal y obligatoria para los arrendadores y arrendatarios de bienes inmuebles destinados a la habitación.

Asimismo con las reformas al Código Civil en materia de arrendamiento para casa habitación asentadas concretamente en el artículo 2448 del mencionado ordenamiento legal, la autoridad ejecutora se apoye para la adecuada impartición de justicia.

Pero en relación al arrendamiento inmobiliario u hemos destinado el capítulo debido a su gran importancia y trascendencia.

El artículo 39 de la Ley de 1976 contemplaba como comerciante inclusive a aquel que realizara aunque fuera accidentalmente un acto de comercio, con las reformas a esta situación queda eliminada pero se amplía dicho numeral en el sentido de que los actos jurídicos relacionados con inmuebles se sujetarán a la Ley únicamente cuando los proveedores sean fraccionadores o constructores de viviendas para la venta al público.

El artículo 39 bis se adicionó para definir al arrendador y arrendatario cuando se hayan obligado recíprocamente, uno a proporcionar el goce temporal de un inmueble para habitación y el otro a pagar un precio cierto.

El artículo 46 marca las incompetencias de la -- Ley, refiriéndose a los servicios profesionales y al servicio público de Banca y Crédito.

El artículo 14 también fué reformado y señala -- que se presume la existencia de los productos por el sólo hecho de encontrarse enunciados en los operadores, si no se tiene el producto debe hacerse del conocimiento público o de lo contrario se hará acreedor a una sanción conforme a lo que señala el artículo 56 de la propia Ley.

El artículo 27 se amplió en el sentido de asegurar al consumidor de bienes inmuebles cuando la entrega de los mismos sea a futuro el proveedor deberá garantizar dicha entrega. Los contratos de adhesión deberán ser aprobados previamente por la Procuraduría Federal del Consumidor asimismo señala que en las operaciones a plazos no se podrá aumentar el precio del bien o servicio.

En el artículo 29 se da al consumidor la facultad de rescindir la operación o por el pago del saldo vencido cuando esté cubierta más de la tercera parte del precio o de número de pagos.

De trascendental importancia es el artículo 29 bis de la Ley, que nos habla de los sistemas de autofinanciamiento, que se refieren a la integración de grupos de consumidores que aportan periódicamente sumas de dinero para que de un fondo común se adquieran bienes y servicios.

Efectivamente este sistema comenzó a tener auge para la compra de automóviles, y debido al gran éxito y comodidad del mismo se aplicó también a la adquisición de electrodomésticos y otros artículos. Al tener tanta aceptación se hizo necesario regular dichas operaciones porque si bien es cierto que muchos de los organizadores se han caracterizado por su seriedad, no faltó quien haya querido sorprender a grupos de personas, lográndolo dolosamente en algunos casos.

Debía que esta situación propició la reglamentación de dicho sistema por lo que por Decreto publicado en el Diario Oficial de la Federación, de fecha siete de enero de 1982, se adicionó a la Ley Federal de Protección al Consumidor el artículo 29 bis, que consta de trece fracciones y un reglamento con 57 artículos y dos transitorios.

Se adicionó el artículo 57 bis en el cual se facultó a la Procuraduría Federal del Consumidor para proteger los derechos de los arrendatarios en el D.F., cuando se trate de inmuebles destinados a la habitación.

El artículo 59 bis, también adicionado a la Ley otorga a la Procuraduría Federal del Consumidor las mismas atribuciones de representación, vigilancia y tutela de los derechos de los arrendatarios.

En el artículo 63 de la Ley se plasma la obliga-

ción de los proveedores a que se someten a aprobación los contratos con que operan así como que se registren e inscriben en el registro Público de Contratos de Adhesión localizada en la propia Procuraduría Federal del Consumidor.

El artículo 66 se reformó para ampliar las medidas de apremio por lo que la Procuraduría podrá multar hasta por cien veces el salario mínimo general diario vigente para el D.F., y en caso de reincidencia se estará a lo dispuesto por el artículo 88.

Por otra parte el artículo 86 se reformó en cuanto a las multas que podrán imponer por infracciones a lo dispuesto en la Ley, mismas que podrán ser hasta por un importe equivalente a quinientas veces el salario mínimo general diario vigente para el D.F.

Por último, por decreto publicado en el Diario Oficial de la Federación de fecha 12 de enero de 1988 se reformó el inciso E) de la fracc. VIII del artículo 59 de la ley quedando asentado en dicho numeral que los reconocimientos de proveedores y consumidores de obligaciones a su cargo formulados ante la Procuraduría obligan de pleno derecho, y lo más importante es que dichos reconocimientos -- así como los laudos dictados por la propia Procuraduría -- tienen aparejada ejecución la que podrá hacerse valer ante los tribunales competentes en vía de apremio o por la vía ejecutiva a elección del interesado.

Estas son, a grandes rasgos, las reformas que --
ha sufrido la Ley Federal de Protección al Consumidor, se --
han corregido errores, se han ampliado conceptos, no ha --
terminado el camino, pero se ha avanzado a paso firme y --
adecuando el ordenamiento al ritmo de vida y necesidades -
de un país como el nuestro en el que cada día se torna más
difícil para sobrevivir. Pero esta tarea corresponde a to-
dos realizarla conjuntamente, haciendo valer nuestros dere-
chos para lograr un México mejor.

.PIES DE PAGINA. Capitulo I.

- (1) JORGE A. SANCHEZ CORDERO DAVILA. LA PROTECCION DEL CONSUMIDOR. EDITORIAL NUEVA IMAGEN. PRIMERA EDICION. 1981. Pág. 23
- (2) JORGE A. SANCHEZ CORDERO DAVILA. LA PROTECCION DEL CONSUMIDOR. EDITORIAL NUEVA IMAGEN. PRIMERA EDICION. 1981 Pág. 24-
- (3) JORGE A. SANCHEZ CORDERO DAVILA. LA PROTECCION DEL CONSUMIDOR. EDITORIAL NUEVA IMAGEN. PRIMERA EDICION. 1981 Pág. 36 --
- (4) JORGE A. SANCHEZ CORDERO DAVILA. LA PROTECCION DEL CONSUMIDOR. EDITORIAL NUEVA IMAGEN. PRIMERA EDICION. 1981 Pág. 37 -
- (5) JORGE A. SANCHEZ CORDERO DAVILA. LA PROTECCION DEL CONSUMIDOR. EDITORIAL NUEVA IMAGEN. PRIMERA EDICION 1981 Pág. 35.-
- (6) JORGE A. SANCHEZ CORDERO DAVILA. LA PROTECCION DEL CONSUMIDOR. EDITORIAL NUEVA IMAGEN. PRIMERA EDICION 1981 Pág. 60 -
- (7) JORGE A. SANCHEZ CORDERO DAVILA. LA PROTECCION DEL CONSUMIDOR. EDITORIAL NUEVA IMAGEN. PRIMERA EDICION. 1981 Pág. 61.
- (8) JORGE A. SANCHEZ CORDERO DAVILA. LA PROTECCION DEL CONSUMIDOR. EDITORIAL NUEVA IMAGEN. PRIMERA EDICION. 1981 Pág. 104.

CAPITULO 11

ORGANIZACION DE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

La Procuraduría Federal del Consumidor, está - - - dirigida por un Procurador que tendrá las atribuciones que se le señalan en el artículo 60 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, que a la letra dice:

El Procurador Federal del Consumidor tendrá las siguientes atribuciones:

I.-Representar legalmente a la Procuraduría.

II.-Nombrar y remover al personal al servicio de la Procuraduría en los términos del artículo 76, señalándole sus funciones y remuneraciones.

III.-Crear las unidades técnicas y administrativas que se requieran para el buen funcionamiento de la Procuraduría.

IV.-Expedir los manuales de organización de procedimientos y de servicios al público necesarios para el funcionamiento de la Institución.

V.-Proponer el presupuesto de la Procuraduría y autorizar el ejercicio del aprobado.

VI.-Delegar facultades en servidores públicos o sualternos, mediante acuerdos que se publicaran en el Diario Oficial de la Federación.

VII.-En general ejercer las facultades que a la Procuraduría Federal del Consumidor, le confieran las diversas disposiciones legales.

El Procurador es nombrado por el Presidente de la República, debiendo ser ciudadano mexicano y tener título de Licenciado en Derecho.

Ahora bien, para el buen desempeño de sus facultades, el Procurador Federal del Consumidor cuenta con un equipo de apoyo que a continuación explicamos:

Existen tres Subprocuradores:

Subprocurador Ejecutivo A

Subprocurador Técnico B

Subprocurador de Organización Colectiva C.

El Subprocurador Ejecutivo A, tiene a su cargo la Dirección de Delegaciones Metropolitanas, Delegaciones Federales, del Arrendamiento Inmobiliario, de Contratos de Adhesión y la de Resoluciones Administrativas.

El Subprocurador Técnico B dirige las siguientes direcciones: Quejas, Conciliación, Arbitraje, Apoyo Técnico y la de Asuntos Jurídicos.

Al Subprocurador C de Organización Colectiva, le corresponde la Dirección General de Promoción, Organización y Capacitación.

El Subprocurador Ejecutivo colabora con el titular de la Institución en la Dirección y Coordinación de las actividades administrativas de la Procuraduría. Proponerle las medidas de mejoramiento convenientes a la Insti-

tución; coordinar la aplicación del presupuesto, elaborar manuales administrativos, supervisar las medidas señaladas por el Procurador Federal en las entidades Federativas y en las delegaciones federales, así como coordinar su buen funcionamiento. Asimismo sustituye al titular en sus ausencias temporales.

Entre las facultades del Subprocurador Técnico B podemos enumerar las siguientes:

Proponer al Procurador Federal las medidas de carácter jurídico y técnico económicas que estime convenientes para el mejor funcionamiento de la Procuraduría; coordinar el estudio, elaboración y revisión de los proyectos de leyes, decretos, reglamentos y demás disposiciones de observancia general relacionados con la esfera de competencia de la Procuraduría.

Controlar las consultas jurídicas del organismo así como dictaminar todos los asuntos en materia jurídica relacionados con la aplicación de la ley. Presentar al titular de la Procuraduría los programas de trabajo de la Institución así como el recorte estadístico mensual.

Recibir acuerdos de los titulares de las direcciones a su cargo y demás funcionarios de la Procuraduría.

El Subprocurador de Organización Colectiva C: Dentro de las funciones de éste se pueden contar las siguientes:

Colebrar con el Procurador en la dirección de las actividades en materia de organización colectiva de la Procuraduría. Velar la formación de Comités de Protección al Consumidor en los Estados de la República en coordinación con la Dirección General de Delegaciones Federales. Supervisar la coordinación que la Dirección General de Organización Colectiva mantenga con los comités de protección al consumidor.

Informar al Procurador los avances en la formación de comités. Recibir en acuerdo a los titulares de las dependencias a su cargo y demás funcionarios de la Procuraduría.

El Procurador Federal del Consumidor, se auxilia del Director General de Administración que es el encargado de coordinar las actividades de organización, sistemas de información y procesamiento electrónico de datos de la Procuraduría.

Vigilar la administración de los recursos humanos, financieros y materiales de la Institución para que se lleve a cabo en forma eficiente. Controlar la elaboración del presupuesto anual de egresos de la Procuraduría.

La Procuraduría Federal del Consumidor a doce años de su nacimiento cuenta con delegaciones en todos los Estados de la República y en algunos de ellos cuenta hasta

con dos según las necesidades del Estado del interior de -
que se trate.

El Ex-Presidente de México, Lic. Miguel de la Ha
dríd Hurtado, puso en marcha un programa de desconcentra-
ción urbana denominado " Extensión de los servicios de - -
orientación y Protección al Consumidor".

En este programa se contempla la instalación de
una delegación urbana de la Procuraduría por cada Delega-
ción Política del Distrito Federal.

Con la puesta en marcha de este programa se tra-
te de beneficiar al máximo a la población consumidora del
país acercando lo más posible la prestación de servicios a
los lugares más apartados y evitarles traslados innecesari-
os y molestos que muchas veces da como consecuencia que
la gente no haga valer sus derechos.

Como se puede ver, la acción de la Procuraduría
abarca todo el territorio nacional, tanto como la organiza-
ción colectiva concientizando así al pueblo de los dere-
chos que la Ley Federal de Protección al Consumidor les --
otorga y fomentar la costumbre de hacer valer esos dere-
chos depurando así las malas costumbres o prácticas comer-
ciales y evitando que esta Ley sea letra muerta, protegien-
do así el poder adquisitivo de los trabajadores.

A continuación se explica brevemente el funciona

miento de las diversas áreas de la Procuraduría:

a) Dirección General de Quejas.

La Procuraduría Federal del Consumidor, es un organismo de servicio social, con funciones de autoridad administrativa y que goza de las atribuciones que la Ley le confiere.

Dentro de esas atribuciones está la de procurar la satisfacción de los derechos de los consumidores y de acuerdo al procedimiento que se encuentra señalado en el artículo 5º fracc. VIII de la Ley Federal de Protección al Consumidor. En el inciso A) del numeral citado se señala como función de la Procuraduría Federal del Consumidor, la de recibir las quejas y reclamaciones que procedan de acuerdo con la Ley. Al recibir las quejas la Procuraduría tiene la facultad de requerir al proveedor un informe dentro de los cinco días hábiles siguientes respecto de los hechos materia de la queja.

Podemos decir que la queja vista desde este aspecto se puede definir como el resultado de una conducta indebida o de un acto que nos perjudica y que nos puede causar daño, tanto por la comisión de alguna falta o porque se haya violado algún precepto, en este caso al contraer algún bien o servicio. Es la queja pues, una especie de denuncia que se hace al órgano administrativo para que-

intervenga con las facultades que la ley le otorga para resolver el asunto encomendado por el consumidor, con las salvaguardas de ley y con las limitaciones a su competencia.

El área encargada de receptor las quejas de los consumidores en la Procuraduría Federal del Consumidor, es la Dirección General de Quejas. Esta es la puerta de entrada a la Institución, es donde se analizan los hechos que dan origen a la reclamación y si se califica como procedente se le da trámite.

La Institución cuenta con receptores de quejas - los cuales dan la información necesaria al consumidor en cuanto a la presentación de la queja, el trámite que se le va a dar y, en fin, aclarar las dudas que los quejosos tengan en ese primer momento en la Procuraduría.

Asimismo, y siendo la Procuraduría como ya lo hemos indicado una Institución de servicio social, con el fin de evitar gastos a los consumidores, como el de contratar abogado para formular las reclamaciones, se elaboró una forma especial para plasmar las quejas de los consumidores. Dicha forma que ya cuenta con los espacios necesarios para asentar los datos del consumidor, del proveedor y la materia de la reclamación, viene a significar un gran avance en la administración de justicia pues implica ahorro de tiempo y trabajo. También se puede presentar la que

ja por conducto de apoderados o representantes cuando el quejoso no puede acudir de forma personal a la Procuraduría o cuando se trata de personas morales.

No obstante lo anterior las quejas se reciben -- también por la vía escrita previamente formuladas por los quejosos y presentadas ante la Oficina de Partes de la Institución.

Una de las principales limitaciones de las quejas será la improcedencia de las mismas como resultado de las incompetencias mercedas en el artículo 40 de la Ley.

En dicho artículo no se hace mención a lo relativo a los contratos de seguros o servicios que presten las compañías de seguros y fianzas. No existe relación entre los servicios bancarios y los prestados por las aseguradoras, porque la Ley que los reglamenta es diferente para ca de uno, pero en la práctica de la Procuraduría no se reciben quejas contra dichas compañías, no obstante que el artículo 40 no marca la exclusión de las disposiciones de la Ley de los servicios que prestan las Instituciones Nacionales de Seguros y Fianzas.

Otra limitación de las quejas en la P.F.C., es la relativa al pago de intereses. Este procede únicamente en los casos de operaciones a crédito o de compraventa a plazos de bienes muebles o inmuebles a que se refiere la Ley Federal de Protección al Consumidor. Se podrán devolver las cantidades pagadas más los intereses devengados --

que procedan cuando se da por rescindido el contrato, de acuerdo a lo establecido por el artículo 28 segundo párrafo que a la letra dice:

" El comprador que haya pagado parte del precio tiene derecho a los intereses de la cantidad que entregó, computados conforme a la misma tasa con que se pagaron. -- Cualquier estipulación, costumbre, práctica o uso en contrario serán ilícitos y no podrán producir efecto alguno" (2).

La presentación de la queja ante la Procuraduría Federal del Consumidor tendrá como principal efecto el dár principio al procedimiento conciliatorio que señala la fracc. VIII del art. 59 de la Ley Federal de Protección al Consumidor. Esto como se aclaró anteriormente se inicia a solicitud de parte. La Procuraduría no procederá de oficio en contra de ningún proveedor.

Al recibir la queja del consumidor la Procuraduría señala fecha para que el proveedor rinda el informe a que se refiere el artículo 59 fracc. VIII inciso A) de la Ley mismo que debe rendirse por escrito y por duplicado. En caso de que el proveedor no rinda el informe o lo haga de tal forma que no se refiera a los hechos materia de la queja se le impondrá una multa de hasta 100 veces el salario mínimo general diario vigente para el D.F. y según lo esta--

blece el artículo 66 fracc. I de la Ley que a la letra dice

" La Procuraduría Federal del Consumidor, para el desempeño de las funciones que le atribuye la Ley, podrá emplear los siguientes medios de apremio:

I.- Multa hasta por el importe de cien veces el salario mínimo general diario vigente para el Distrito Federal. En caso de que persista la infracción podrán imponerse multas por cada día que transcurra sin que se obedezca el mandato respectivo. De reincidir el proveedor se estará a lo dispuesto por el artículo 39.

II.- El auxilio de la fuerza pública.

Si fuere insuficiente el apremio, se procederá contra el rebelde por delito en contra de la autoridad." (3).

Otro de los efectos de la queja, una vez que sea presentada oportunamente, será el de interrumpir la prescripción que señala el inciso F de la fracc. VIII del art. 59:

"Los plazos para presentar las reclamaciones con base en esta ley serán los previstos en la misma o de no haber provisión alguna, de seis meses siguientes al día en que se haya recibido o debió recibirse el bien, se haya disfrutado o debió disfrutarse el servicio. Tratándose de bienes inmuebles, dicho plazo será de un año. En todo caso presentada oportunamente la reclamación se tendrá por in-

terrumpido el término para la prescripción de las acciones del órden civil o mercantil durante el lapso que dure el procedimiento a que se refieren los incisos A) B) y D) de esta fracción." (4).

Lo anterior significa que mientras dure el procedimiento en la Procuraduría Federal del Consumidor, no recibirá la acción para ejercitar en contra del proveedor - posteriormente por otra vía o en su caso para hacer valer el Laudo que dicte la Procuraduría al respecto, si es el caso.

Por otra parte, cuando se presenta la queja ante la Procuraduría, no se podrá actuar ante otra autoridad o intentar acción alguna, ni proveedor ni consumidor, mientras no se termine con el procedimiento fijado por la Ley.

Asimismo, si se dió inicio a algún procedimiento ante alguna otra autoridad, resultará también incompetente la P.F.C. para conocer del mismo asunto en tanto dure el procedimiento o se esté substanciendo el mismo ante otro órgano por los mismos hechos materia de la controversia.

Como se ha visto, la función de la Dirección General de Quejas de la Procuraduría Federal del Consumidor, es calificar de procedentes las reclamaciones de los consumidores, levantar las quejas, determinar el trámite que se dará a cada una de ellas, según el caso, asesorar a la po-

blación consumidora, es, como ya lo habíamos señalado -- la puerta de entrada a un mundo nuevo de administración de justicia al que acude la población en busca de ayuda para la protección de sus derechos que en un momento dado se -- han visto afectados por algún mal proveedor o prestador de servicios.

b).- Dirección General de Conciliación. A esta Dirección se le dedica capítulo especial

c).- Dirección General de Arbitraje. Se le dedica capítulo especial.

d) Dirección General de Resoluciones Administrativas.

La Dirección de Resoluciones Administrativas, -- fué creada para dar cumplimiento a lo ordenado por el artículo 59 fracc. VIII inciso D) que a la letra dice:

* * Si no hubo conciliación ni compromiso arbitral o el proveedor no asistió a la audiencia a que se refiere el inciso B), pero sí el consumidor, la Procuraduría analizará los hechos motivo de la reclamación para determinar si implican posible violación a la Ley Federal de Protección al Consumidor. En el caso de que se concluya respecto a la inexistencia de posible violación se dictará resolución dejando a salvo los derechos del proveedor y con-

sumidor para que los ejerciten ante la jurisdicción ordinaria. De inferirse la existencia de una posible violación se dará a consumidor y proveedor un término de diez días hábiles comunes a ambos para que rindan pruebas y formulen alegatos, hecho lo cual en un lapso que no excederá de 15 días hábiles, con base en las circunstancias, pruebas y -- otros elementos de juicio, determinará si existió o no la violación y dictará la resolución administrativa que proceda, dejando a salvo los derechos de proveedor y consumidor según sea el caso para que los ejercite ante la jurisdicción ordinaria.

Si los hechos motivo de la reclamación consisten en infracción a la Ley Federal de Protección al Consumidor diversos de los mencionados en el artículo 87 de la misma, se harán del conocimiento de la autoridad competente" (5).

Cuando se presume la existencia de un hecho violatorio a la ley según se usiente en el artículo antes señalado, el conciliador procede a acordar que se turne el expediente a la Dirección de Resoluciones Administrativas. Antes de esto se abre el período probatorio en el que se otorga a las partes un término de diez días hábiles comunes para las mismas y contados a partir del último que fué notificado en el caso de ser varios proveedores, para que ofrezcan pruebas y formulen alegatos, las que deberán de -

estar debidamente relacionadas con los hechos controvertidos.

Si las partes o alguna de ellas no ofrecen pruebas, ni formulan alegatos, la Procuraduría Federal del Consumidor, de todas formas emite la Resolución correspondiente por conducto de la Dirección de Resoluciones Administrativas, en la cual si se consideró de acuerdo al contenido del expediente que el proveedor o proveedores incurrieron en alguna violación a la Ley se le o les impone una sanción conforme a lo que estipula el artículo 86 fracc. I y en los casos en que las violaciones a la ley son más severas lo son también las sanciones impuestas de conformidad a las fracciones II, III y IV del mencionado artículo, el cual a continuación transcribimos:

" Las infracciones a lo dispuesto en esta Ley y demás disposiciones emanadas de ella serán sancionadas por la autoridad competente con:

I.- Multa hasta por el importe de quinientas veces el salario mínimo general diario correspondiente al Distrito Federal. En caso de que persista la infracción -- podrán imponerse multas por cada día que transcurra sin -- que se obedezca el mandato respectivo.

II.- Clausura temporal hasta por 60 días.

III.- Arresto Administrativo hasta por 36 horas.

IV.- Las previstas por los artículos 53 y 54 para los casos a que los mismos se refieren." (6).

Art. 53.- " La violación reiterada o contumaz e - lo dispuesto en el artículo anterior tratándose de servicios públicos de concesión federal, turístico o de transporte, o de viaje, hoteles, restaurantes u otros servicios -- análogos, podrá sancionarse por la autoridad competente, independientemente de la multa que corresponda, con la cancelación o revocación de la concesión, licencia, permiso o autorización respectivos, y en su caso con la clausura temporal o definitiva del establecimiento." (7)

Art. 54.- " Queda estrictamente prohibido que en cualquier establecimiento comercial o de servicios se ejerzan en contra del público acciones directas que atenten en contra de su libertad, su seguridad e integridad personal, así como todo género de inquisiciones y registros personales, o en general actos que ofendan su dignidad o pudor. - En caso de que se sorprenda al consumidor en la comisión flagrante de un delito, los garantes, funcionarios o empleados del establecimiento se limitarán, bajo su responsabilidad, a poner sin demora al presunto infractor a disposición de las autoridades competentes. La infracción de esta disposición se sancionará conforme a lo previsto en el artículo anterior, independientemente de la reparación del

daño moral y de la indemnización por los daños y perjuicios ocasionados en caso de no comprobarse el delito imputado. (8)

Independientemente de las sanciones impuestas a los proveedores que a ellas se hacen acreedores, en la Resolución correspondiente se ordena dejar a salvo los derechos de las partes para que de así considerarlo los hagan valer por la vía que más convenga a sus intereses.

En virtud de lo anteriormente explicado, podemos apreciar que aunque la Procuraduría Federal del Consumidor no es un órgano ejecutor, se preocupa tanto de defender los intereses de la población consumidora, con los medios de premio y las sanciones que impone de acuerdo a sus facultades logra que aún habiéndose pasado el expediente a Resoluciones Administrativas se de satisfacción al 90 por ciento de los asuntos que se poseen al área antes mencionada pues no importa la etapa del procedimiento en que se encuentre la queja para que, si el proveedor da cumplimiento a la materia de la queja, el consumidor proceda a desistirse, y en el peor de los casos se le den al consumidor los elementos necesarios para que la acción que por conducto de otras autoridades haga valer sean satisfactorias al máximo

II.- Direcciones de Apoyo.

Para el buen desempeño de las facultades de --- la Procuraduría Federal del Consumidor, esta requiere de una serie de elementos importantes, como lo son las Direcciones de Apoyo las cuales se explicarán brevemente a continuación.

a) Dirección de Apoyo Técnico.

Esta dirección es de suma importancia para la -- Procuraduría Federal del Consumidor ya que en ella se apoyan para su buen funcionamiento, la Dirección General de Quejas, la Dirección General de Conciliación, la Dirección de Resoluciones Administrativas, así como las delegaciones Metropolitanas en los que se refiere a las siguientes actividades:

a.1 Notificaciones.

Como en todo órgano dedicado a la impartición de justicia, es indispensable un cuerpo de notificadores.

"Notificación es un acto mediante el cual, con las formalidades legales preestablecidas se hace saber una resolución judicial o administrativa a la persona a la que se reconoce como interesada en su conocimiento o se le requiere para que cumpla un acto procesal." (9)

Existen varias especies de notificación a saber-

y de acuerdo con el Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal: personal, por cédula, por correo, por telégrafo, por edicto, por Boletín Judicial, y en los estrados del Juzgado o tribunal.

" Las notificaciones hechas en forma distinta a la establecida legalmente son nulas, pero si la persona notificada se hubiere manifestado en juicio sabedora de la diligencia, la notificación surtirá desde entonces sus efectos, como si estuviera legítimamente hecha". (10)

Las notificaciones que efectúa la P.F.C., por conducto de su cuerpo de notificadores son de carácter personal, o por cédula en su caso, excepto en la Dirección General de Arbitraje en la cual las notificaciones se efectúan por medio de los estrados de la misma Dirección. Los notificadores estan divididos por zonas para facilitar la rápida ejecución de su trabajo. Se evitan traslados largos así como la corrupción. (Debe entenderse que en la P.F.C. esta situación es nula).

Los notificadores reciben el trabajo que se genera en las Direcciones antes mencionadas, así como las delegaciones metropolitanas cuando el proveedor sale de la zona para evitar desplazamientos innecesarios.

a.2 Verificaciones

La verificación es una figura muy especial crea-

da por la Procuraduría Federal del Consumidor y se refleja a lo siguiente:

En la Dirección General de Quejas, al tener el primer encuentro con el consumidor se le requiere como dijimos en el apartado correspondiente los documentos que acrediten la relación contractual con el o los proveedores.

Desafortunadamente, hoy en día existen innumerables proveedores que omiten la práctica de expedir notas o facturas o comprobantes de los bienes o servicios que proporcionan a los consumidores, dejando a estos últimos en estado de indefensión.

En estos casos se envía al domicilio del proveedor, una vez levantada la queja, una especie de inspector cuya función es, en primer término, acreditar la relación contractual entre el proveedor y el quejoso y en segundo lugar obtener, de ser así posible un arreglo satisfactorio para el consumidor en caso de que la razón le asista.

VERIFICACION " Cotejo. Actividad destinada a la comprobación de la existencia de un documento, de la existencia y legitimidad de un crédito, de la existencia de un poder, etc.". (11).

Cuando es presentada la queja, si es necesario, se mandará a practicar una verificación o visita de inspec

ción, para recuarir informes, datos, documentos o condiciones en que se prestó el servicio o se contrató el bien, es ta esté regulado por el artículo 92 de la Ley Federal de - Protección al Consumidor.

Art. 92: "Se entienden por visitas de inspección las que se practiquen en los lugares en que se fabriquen, almacenen, transporten o expendan productos o mercancías o en que se presten servicios con objeto de examinar los productos o mercancías, las condiciones en que se presten los servicios y los documentos relacionados con la actividad de que se trate" (13).

En caso de que el proveedor se niegue a dar facilidades al verificador de la P.F.C. , para el buen desempeño de sus funciones la Institución, en ejercicio de sus facultades podrá imponer multas que van de acuerdo a la gravedad de la falta cometida por el proveedor.

El verificador tiene la obligación, conforme el artículo 93 de la Ley de levantar un acta en presencia del proveedor o de la persona con la cual se haya entendido la diligencia, así como los testigos propuestos por el entrevistado o por el propio verificador según el caso. También se asienta la declaración del entrevistado el cual se le deja copia del acta aún cuando no la firme, siendo totalmente válida. Esto está contemplado en el artículo 84 de -

La Ley Federal de Protección al Consumidor.

Como se puede apreciar, la verificación juega un papel de suma importancia en el desempeño de las labores de la Procuraduría Federal del Consumidor ya que se han logrado innumerables convenios por este conducto, asimismo ya el sólo hecho de acreditar la relación contractual, implica que en caso de que no haya arreglo entre las partes el consumidor obtuvo ya elementos válidos para poder intentar las acciones que considere pertinentes por la vía que más convenga a sus intereses.

Ya con el sólo hecho de que exista una acta de verificación donde el proveedor acepta haber celebrado un contrato, ya sea de compraventa o de prestación de servicios con el quejoso se da un gran paso, por esto no se debe perder de vista la gran labor de los verificadores que obtienen día con día los mejores resultados para beneficio de los consumidores que acuden en busca de ayuda a la Procuraduría Federal del Consumidor.

a.3 Peritos.

Perito. Persona entendida de alguna ciencia o arte que puede ilustrar al juez o tribunal acerca de los diferentes aspectos de una realidad concreta, para cuyo exámen se requieren conocimientos especiales en mayor grado que los que entran en el caudal de una cultura general media. El pe-

rito puede ser titulado o práctico." (13) .

Puede darse el caso de que la queja presentada - se refiera por ejemplo al funcionamiento deficiente de un vehículo que ha sido mandado a reparar y sin embargo presente todavía fallas o que un inmueble presente vicios y defectos ocultos, etc, es aquí cuando se requiere de un peritaje para determinar si la materia de la queja es imputable al proveedor de bienes o prestador de servicios, o a diversas causas.

De ahí la importancia que juegan los peritos - adscritos a la Procuraduría Federal del Consumidor.

Muchas veces la solución de un asunto depende -- por lo regular del resultado que de la prueba pericial se practica en el bien materia de la queja se tenga.

En algunas ocasiones se desprenderá que fallas - del bien son independientes del servicio realizado y en -- otras cual fué la causa de las fallas que presenta.

Ahora bien en el caso de que la materia de la -- queja no se resuelva, el peritaje será de cualquier forma útil para el consumidor o para el proveedor según sea el - caso y si el afectado decide ejercitar la acción que consi- dere tener ante la autoridad que estime pertinente ya que se tendrá como prueba en el momento oportuno.

En base a lo anteriormente explicado, podemos -- comprender mejor la importancia de la Dirección de Apoyo -

Técnico desde sus tres funciones primordiales y que son el tamente significativas para el buen desempeño de las labores de la Procuraduría Federal del Consumidor.

Ahora bien, con las nuevas reformas a la Ley Federal de Protección al Consumidor la Dirección de Apoyo Técnico también se encarga de ejecutar las clausuras que se ordenan en las resoluciones que dicta la Dirección de Resoluciones Administrativas.

b) Dirección General de Asuntos Jurídicos.

La Dirección General de Asuntos Jurídicos, que depende directamente de la Subprocuraduría B es un núcleo modular de la Procuraduría Federal del Consumidor ya que es el área donde se canalizan según el caso los recursos, amparos, etc., para tal efecto la mencionada Dirección se divide en dos secciones o áreas:

AREA CONSULTIVA:

En ésta área es la encargada de dar solución a todos los recursos de revisión que se presenten ante la Institución, en contra de acuerdos dictados por la misma en Oficinas Centrales.

Se cuenta con un departamento de denuncias mismas que hace llegar a las diversas agencias del ministerio público y en su caso ante la Procuraduría General de la República cuando los proveedores a los cuales se les ha

aplicando alguna clausura por violaciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Consultivo " Consejo, corporación o junta que tiene la función de emitir dictámenes o absolver consultas en casos de terminados o requerimiento de autoridades, en cuestiones de gobierno y administración." (14)

Ahora bien, es lógico que tomando en cuenta la magnitud de casos que son presentados ante la Procuraduría Federal del Consumidor ya una vez dentro de su procedimiento, habrá proveedores inconformes con la forma en que el mismo se desarrolla y con las actuaciones respectivas, sintiendo de alguna forma que han sido afectados sus intereses por lo anterior, la Ley Federal de Protección al Consumidor, en su capítulo tercero artículo 91, señala:

" Las personas afectadas por las resoluciones dictadas con fundamento en esta Ley y demás disposiciones derivadas de ella, podrán recurrirlas en revisión, por escrito que presentarán ante la inmediata autoridad superior de la responsable dentro del término de quince días hábiles siguientes a la fecha de la notificación de la resolución, salvo que el acto que la motivó se encuentra regido por otra Ley, caso en el cual se estará a lo dispuesto en la misma". (15).

En ésta área, se debe dictar la resolución en un

término de treinta días siguientes a la recepción de las --, pruebas o a la fecha del desahogo de las mismas según el -- caso.

De los artículos 91 al 98 de la Ley Federal de -- Protección al Consumidor, está regulado todo lo que a recur sos administrativos se refiere.

AREA CONTENCIOSA:

CONTENCIOSO * Ofices de las contiendas y asuntos sujetos al juicio de los tribunales. Controvertido, discutido, liti-- gioso.* (16)

El área contenciosa de la Dirección General de -- Asuntos Jurídicos es la encargada de vigilar y atender to-- dos los asuntos que llegan al Amparo, por ejemplo rindiendo en su oportunidad los informes justificados, atender audien-- cias, etc. , así como ante los tribunales fiscales por ac-- tivo de multas impugnadas ante ellos por los proveedores -- afectados.

También es importante señalar que se puede dar -- el caso de que haya Litispendencia (17) y se tenga que-- girar algún oficio a determinado juzgado, para informarle - que en la Institución se empezó a ventilar con anterioridad el mismo asunto, o por el contrario que el juzgado requiera información de algún expediente con el objeto de estable-- cer si existe o no litispendencia.

También se pueden requerir documentos, en fin, --
la constante comunicación entre autoridades para esclarecer
los múltiples negocios que en ellas se presentan.

Anteriormente la Dirección General de Asuntos Ju-
rídicos, se encargaba de resolver todas las excepciones - -
planteadas ante la Procuraduría, pero a partir del acuerdo-
delegatorio de facultades, publicado en el Diario Oficial -
de fecha 12 de agosto de 1988, las mencionadas excepciones -
son resueltas por los Delegados Metropolitanos o por el Di-
rector General de Conciliación, según el caso.

PIES DE PAGINA. Capítulo II.

- (1) Ley Federal de Protección al Consumidor art. 60.
- (2) Ley Federal de Protección al Consumidor art. 28
- (3) Ley Federal de Protección al Consumidor art. 66
- (4) Ley Federal de Protección al Consumidor art. 59 fracc. VIII inciso F).
- (5) Ley Federal de Protección al Consumidor art. 59 fracc. VIII inciso D).
- (6) Ley Federal de Protección al Consumidor art. 86
- (7) Ley Federal de Protección al Consumidor art. 53
- (8) Ley Federal de Protección al Consumidor art. 54
- (9) De Pina Rafael y De Pina Vara Rafael. Diccionario de Derecho. Primera Edición. Editorial Porrúa, S.A. México 1965 pág.364.
- (10) De Pina Rafael y De Pina Vara Rafael. Diccionario de Derecho. Primera Edición. Editorial Porrúa, S.A. México 1965 pág.364.
- (11) De Pina Rafael y De Pina Vara Rafael. Diccionario de Derecho. Primera Edición. Editorial Porrúa, S.A. México 1965 pág.481.
- (12) Ley Federal de Protección al Consumidor art. 82
- (13) De Pina Rafael y De Pina Vara Rafael. Diccionario de Derecho. Primera Edición. Editorial Porrúa, S.A. México 1965 pág. 383.
- (14) De Pina Rafael y De Pina Vara Rafael. Diccionario de Derecho. Primera Edición. Editorial Porrúa, S.A. México 1965 pág. 177.
- (15) Ley Federal de Protección al Consumidor art. 91
- (16) De Pina Rafael y de Pina Vara Rafael. Diccionario de Derecho. Primera Edición. Editorial Porrúa, S.A. México 1965 pág. 177.
- (17) Litispendencia.- Excepción dilatoria que procede cuando un juez conoce ya del mismo negocio sobre el cual es demandado -- el req. De Pina Rafael y De Pina Vara Rafael. Diccionario de Derecho. Primera Edición. Editorial Porrúa, S.A. México 1965- pág. 344.

CAPITULO III

DIRECCION GENERAL DE CONCILIACION.

En los términos del artículo 59 fracción VIII inciso b) de la Ley - Federal de Protección al Consumidor, La Procuraduría, tiene como -- función primordial la de conciliar los intereses tutelados por los artículos 19 y 20 de la Ley,. Asimismo las disposiciones de la Ley son de orden público, e irrenunciables por los consumidores siendo aplicable cualquiera que sean las establecidas por otras leyes, - - costumbres, prácticas, usos o estipulaciones en contrario. La función conciliatoria es el ánimo de avenir a las partes para dar término a las diferencias que se someten ante la Procuraduría.

Según lo dispuesto por la Ley, proveedor y consumidor deberán comparecer a la audiencia de conciliación; no hacerlo implica la imposición de una multa para el proveedor.

El conciliador requerirá al proveedor la acreditación de la persona lidad. Si es persona física bastará una identificación. Si es un nombre comercial, el que aparece como proveedor en la queja en consecuencia será una persona física pero aparte de identificarse deberá acreditar la propiedad del negocio con el alta del mismo ante la -- Secretaría de Hacienda y Crédito Público. En el caso de que la -- parte proveedora sea una persona moral, el representante legal debe rá demostrar esa calidad con el testimonio notarial correspondiente. Lo mismo ocurre en el caso de los consumidores, para acreditar su -- personalidad.

De la audiencia de conciliación se levantará acta sea cual fuere el resultado, tanto si comparecieron las partes o si no lo hicieron, - si llegaron a un arreglo o no. Esto está previsto en el art. 59 - fracción VIII inciso B) de la ley.

En el acta como en todos los casos, se asienta el lugar día y hora de actuación, el fundamento legal de la diligencia que se está llevando a cabo, el nombre y cargo del funcionario ante el cual se lleva a cabo la diligencia así como el nombre y cargo del que lo asiente.

Posteriormente se acredita e identifica a los comparecientes y el cuerpo del acta propiamente dicho se levanta de acuerdo al resultado de la diligencia, las resultantes son variadas:

Cabe aclarar que la primera diligencia que se lleva a cabo en la -- Dirección General de Conciliación es la de informe. Esto es cuando el proveedor es requerido para rendir el informe a que se refiere - el artículo 59 fracción VIII inciso a) de la Ley Federal de Protección al Consumidor. Esta diligencia que no es propiamente audiencia de conciliación puede ser llevada a cabo sin la presencia del consumidor, pero sí se le indica a éste el día y hora en que se desahogará para que de preferencia se presente puede encontrándose proveedor y consumidor ya en esa ocasión les impliss la facilidad de platicar y llegar a un posible arreglo. Cuando esto ocurre y en esa primera diligencia y encuentro entre las partes ante la Procuraduría proveca que estas lleguen a un convenio en el acta que se levanta de co-

En un acuerdo solicitan que se lleve a cabo en ese momento la audiencia de conciliación a que se refiere el art. 59 fracción VIII inciso c. de la Ley; ya abierta la diligencia se plasman las cláusulas del convenio. Se reconocen las partes la personalidad. Se indica -- como en todo convenio el modo, tiempo y lugar para llevarlo a cabo, se someten las partes a observar lo dispuesto en la fracc. VIII inciso e) del art. 59, en relación con el 90 de la Ley de la Materia.- Al final se dicte un acuerdo acreditando la personalidad, de las partes inmediatamente después se aprueba el convenio celebrado por las partes, se percibe al proveedor para el caso de incumplimiento del convenio celebrado y según el caso se ordena el archivo del expediente o se señala una fecha para el desahogo de la audiencia de cumplimiento de convenio, a la cual tendrán que acudir las partes a manifestar si se dió cumplimiento al convenio, El proveedor deberá exhibir la documental que así lo acredite y para el caso de que el concusidor no asista, aunque no haya cumplido el proveedor el convenio se dejan a salvo los derechos de las partes para que los hagan valer en la vía y forma que estimen pertinentes.

Otra posibilidad en la primera diligencia ordenada (la de informe) es de que el proveedor no rinde el informe que le fué requerido.

En tal caso se le hace efectivo el apercibimiento de ley y se le impone una multa de hasta cien veces el salario mínimo general diario vigente para el D.F., de conformidad a lo que señala el art. 66 fracción I de la ley, multa que por medio de un oficio se hace del-

conocimiento de la Oficina Federal de Hacienda para que efectúe el cobro de la misma. Hecho esto se señala la fecha de la audiencia de conciliación y se procede a enviar la notificación correspondiente. También puede ocurrir que habiéndose reunido proveedor y consumidor en la diligencia de rendición de informe no puedan o no quieran llegar a un arreglo en tal caso el conciliador procederá a levantar el acta, dándoles la posibilidad a las partes de que manifiesten lo -- que a su derecho convenga y posteriormente en el acuerdo señalar -- día y hora para que se lleve a cabo la audiencia de conciliación. Ya en la audiencia de conciliación propiamente dicha, las partes -- pueden llegar aun convenio para lo cual se asegurará el procedimiento señalado en líneas anteriores.

Si las partes no llegaron a un arreglo conciliatorio satisfactorio para ambos, el conciliador los exhortará para que se sometan al -- arbitraje de la Procuraduría (que es voluntario) como todo arbitraje), y de aceptarlo se turnara el expediente a la Dirección General de Arbitraje para que se inicie el procedimiento que explicaré más adelante.

Si las partes no aceptan someterse al arbitraje lo tienen que suscribir en acta y es cuando el conciliador al acordar tiene que analizar el asunto y de presumir una posible violación a la Ley deberá -- turnar el expediente a la Dirección de Resoluciones Administrativas abriendo el período probatorio de diez días comunes para ambas partes posteriormente la Procuraduría dictará una Resolución donde se-

determine si hubo o no violación a la ley y dejaré a salvo los derechos de las partes.

Si el conciliador presume que no existe violación a la ley no turna el expediente a resoluciones Administrativas y deja de plano a salvo los derechos de las partes para que los haga valer en la vía y forma que estimen pertinente.

"Si no hubo conciliación ni compromiso arbitral o el proveedor no asistió a la audiencia a que se refiere el inciso 80, pero sí el consumidor, la Procuraduría analizará los hechos motivo de la reclamación para determinar si implican posible violación a la Ley Federal de Protección al Consumidor. En el caso de que no concluya respecto a la inexistencia de posible violación se dictará resolución dejando a salvo los derechos de las partes, para que los ejerciten ante la jurisdicción ordinaria. De inferirse la existencia de una posible violación se dará al consumidor y proveedor un término de diez días hábiles comunes a ambos para que rindan pruebas y formen alegatos, hecho lo cual en un lapso que no excederá de 15 días hábiles, con base en las circunstancias, pruebas u otros elementos de juicio, determinará si existió o no la violación y dictará la resolución administrativa que proceda, dejando a salvo los derechos proveedor y consumidor, según sea el caso, para que los ejerciten ante la jurisdicción ordinaria" (1).

(1). "Ley Federal de Protección al Consumidor"

Otra supuesto más que se puede dar en la audiencia de conciliación-

que que el consumidor no asista. En este caso se ordena el archivo del expediente por falta de interés jurídico, e independientemente de esto si el proveedor tampoco comparece se le impone la multa correspondiente.

No obstante lo anterior, el consumidor cuenta con un plazo de 10 días hábiles para justificar fehacientemente la inasistencia a la audiencia de conciliación, si lo hace la Procuraduría le dará una y nueva y última fecha de audiencia, esto de conformidad con el artículo 59 fracc. VIII inciso B) párrafo segundo de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Este es el procedimiento que se sigue en la Dirección General de Conciliación, cabe anotar que esta es la fase medular donde la mayoría de las quejas presentadas por la población consumidora encuentran solución. Nos podemos atrever a decir que el 97% de las quejas son resueltas en la etapa conciliatoria, ya que se les hace ver a las partes que independientemente de la naturaleza del problema que originó la presentación de la queja, el resolverlo en otra instancia les reportaría gastos innecesarios así como tiempo y molestias. La gran mayoría de los comparecientes, proveedores y consumidores, logran captar la esencia misma de lo que la conciliación implica y la aceptan de buena manera. Los hay que no pero afortunadamente estos representan a la minoría.

Es importante señalar también que los convenios formulados ante la Procuraduría Federal del Consumidor tiene carácter obligatorio y el

na cumplimiento de ellas implique que la parte afectada lo haga efectivo en vía de apremio o vía ejecutiva y de acuerdo a lo que menciona el art. 59 fracc. VIII inciso E de la Ley que a la letra dice:

" Los reconocimientos de los consumidores y proveedores de obligaciones a su cargo, y los ofrecimientos para cumplirlos, que consten por escrito y sean aceptados por su contraparte, formulados ante la Procuraduría Federal del Consumidor, obligan de pleno derecho. Tales reconocimientos y los laudos que dicte la mencionada Procuraduría, traen aparejada ejecución, la que podrá promoverse ante los tribunales competentes, en forma inmediata, en la vía de apremio o en el juicio ejecutivo a elección del interesado". (2)

Ante esta situación se eleva la utilidad de la Procuraduría en especial de la Dirección de Conciliación pues realmente es un gran número el de los convenios que se logran diariamente para beneficio de la Población consumidores.

PIES DE PAGINA. Capitulo III.

(1) Ley Federal de Protección al Consumidor art. 59 fracc. VIII inciso D).

(2) Ley Federal de Protección al Consumidor art. 59 fracc. VIII inciso E).

CAPITULO IV

DIRECCION GENERAL DE ARBITRAJE

"Es el arbitraje la actividad jurisdiccional desarrollada por los árbitros para resolver el conflicto de intereses que les ha sido sometido por los interesados. Resultado de dicha actividad." (1)

El ejercicio de la función jurisdiccional corresponde en general a órganos específicos constituidos para este efecto por el Estado; pero esto no es obstáculo para que en determinadas condiciones el propio Estado concede a las partes la facultad de constituir accidentalmente un órgano especial para el ejercicio de la jurisdicción limitando su actividad a la resolución de un caso concreto.

El arbitraje, sin embargo no tiene el asentimiento unánime de los procesalistas. Acerca del carácter de esta Institución y de su conveniencia práctica los tratadistas exponen las más contrarias opiniones.

Un procesalista francés Tissier ha escrito que el arbitraje es una forma primitiva de la justicia, una etapa inferior, que no se desenvuelva más que cuando la justicia del Estado funciona mal, es muy lenta y costosa.

El arbitraje es considerado por algunos procesalistas como una institución de carácter privado en atención al origen (compromiso), que es la voluntad de las partes.

Este error depende de la falta de distinción entre el impulso que lo determina y el fin. Las partes renunci-

en el compromiso, el conocimiento de una controversia por la autoridad judicial; pero no a la resolución justa del conflicto de intereses que elle supone.

Lo que hacen es sustituir un órgano por otro.

El laudo provisto de fuerza ejecutiva mediante la homologación, es equiparado al acto jurisdiccional.

Los árbitros constituyen un órgano jurisdiccional-accidental integrado por jueces no profesionales, encargados de administrar justicia en un caso concreto. Arbitrar en su significación gramatical quiere decir juzgar.

*Cuendo se trate de dilucidar la naturaleza jurisdiccional o no de la actividad de los árbitros, hay que establecer una distinción neta entre los árbitros propiamente dichos y los arbitrales componedores. (2)

Los árbitros resuelven las cuestiones a ellos sometidas con arreglo a derecho y por lo tanto siendo la jurisdicción una actividad aplicadora del derecho, no se puede -- por menos, de atribuir carácter jurisdiccional a la actividad que estos jueces accidentales desarrollan.

Por el contrario los arbitrales componedores que resuelven las cuestiones a ellos sometidas, no con sujeción al derecho, sino a su leal saber y entender, no desarrollan en tales casos la actividad jurisdiccional porque no son evidentemente aplicadores de derecho.

Si el consumidor y el proveedor asistiesen a la audiencia de conciliación y no se lograse ésta, la Procuraduría Federal del Consumidor los invitará a que de común acuerdo la designen árbitro, sea en amigable composición, o en juicio arbitral de estricto derecho, a elección de los mismos. El compromiso se hará constar en el acta que al efectuarse levante.

En seguida de que las partes se sometieron al arbitraje, para evitar el señalar con posterioridad la audiencia de fijación del negocio y determinación de las reglas del procedimiento se lleve a cabo dicha audiencia en las Oficinas que ocupa la Dirección General de Arbitraje.

En ella se examina, en primer término, la legitimación procesal y la legitimación en la causa, por ser ambos elementos fundamentales para la obtención de un buen pronunciamiento de sentencia o laudo que pueda ser ejecutable.

Esto es, por una parte se verifica respecto a la legitimación en la causa, si el actor es el titular del derecho que se ejercita y si el demandado es la persona contra la cual debe ejercitarse tal derecho.

Una vez confirmado lo anterior, se examina si las partes acreditan debidamente su personalidad, en el caso de que la acción se ejercite por algún representante, en términos de los artículos 2554 y 2555 del Código Civil; en este -

aspecto es muy importante revisar si el apoderado tiene facultades para someter a su poderdante al arbitraje.

Posteriormente, si dos o más personas ejercitaron una misma acción u opusieron una misma excepción, designaran un representante común elegido entre ellos mismos, sin perjuicio de que opten por hacerlo en la demanda o su contestación en su caso. Si no se ponen de acuerdo, el árbitro hará la designación. (art. 53 Código de Procedimientos Civiles).

Cabe destacar que en la misma audiencia se insiste a las partes sobre la conveniencia de resolver su controversia amigablemente, es decir mediante un convenio, proponiéndose para el efecto, una vez que el secretario arbitral analizó el asunto, diferentes opciones o alternativas para tal fin, lo cual puede suceder también en cualquier momento de la secuela del procedimiento, en cuyo caso el árbitro, actuando como amigable componedor lo elevará a la categoría de laudo, mismo que en los términos del artículo 59 fracc. VIII inciso E) tiene aparejada ejecución.

Enseguida se examina si las partes han elegido el procedimiento adecuado, esto es, amigable composición o juicio arbitral de estricto derecho. En este aspecto debe destacarse que las reformas realizadas a la Ley Federal de Protección al Consumidor con fecha 7 de febrero de 1985 se contiene la relativa a que la Procuraduría puede actuar no sólo -

como árbitro en estricto derecho, como lo establecía la Ley antes de las reformas, sino que existe la posibilidad de que actúe como amigable componedor en cuyo caso tendrá facultades para resolver en conciencia y a buena fe guardada, sin sujeción a reglas legales pero observando las formalidades esenciales del procedimiento.

En este aspecto se revisa, si por la naturaleza del asunto sometido al arbitraje, es posible sujetarlo a la amigable composición o requiera seguirse en estricto derecho.

Posteriormente se analizará con mayor detalle ambos procedimientos.

Una vez reglizado lo anterior se fija el negocio que se desea someter al arbitraje en una forma precisa y sintética y posteriormente se fijan las reglas del procedimiento.

Es de hacerse notar que una vez sometidas las partes al juicio arbitral, no podrán llevar el litigio a los tribunales en términos del artículo 618 del Código de Procedimientos Civiles para el D.F., aplicado supletoriamente y 59 fracc. VIII inciso H) de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

En el caso de que una de las partes intente plantear el litigio ante los tribunales, la otra podrá oponer --

las excepciones de litispendencia y de incompetencia (art. 690 del Código de Procedimientos Civiles), y la derivada del inciso H) de la fracc. VIII del art. 59 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Las reglas del procedimiento son fundamentales para el desarrollo rápido y sin interrupción del juicio ya que tienden a hacer más breves los términos y a evitar interrupciones indebidas al proceso, comunmente llamadas chicaneas, mediante los mecanismos que posteriormente se indicarán al analizar cada una de tales reglas, todo ello sin descuidar desde luego el que las partes tengan oportunidad para hacer valer sus derechos y excepciones.

Al respecto es importante comentar que la Ley Federal de Protección al Consumidor antes de las reformas publicadas con fecha 7 de febrero de 1985, señalaba que el compro miso arbitral se desahogaría conforme al procedimiento convencional fijado por las partes y supletoriamente de acuerdo con las disposiciones relativas de la legislación ordinaria.

Sin embargo al reformarse el art. 59 fracc. VIII se prevé en el inciso C) que en el juicio arbitral de estricto derecho, igualmente serán preferentes las reglas del procedimiento que convencionalmente establezcan las partes, pero establece la supletoriedad en materia procesal del Código de Comercio, y sólo afalta de disposición aplicable es ésta,

la del Código Procesal Civil local respectivo. Ello ha hecho necesario que en las reglas del procedimiento se contengan - varias normas especiales y renunciase a las disposiciones procesales respectivas del Código de Comercio, ya que estas en gran parte son obsoletas y en lugar de beneficiar a las partes con un procedimiento ágil las perjudica, en tanto que -- contiene diversas disposiciones que retardan el procedimiento.

Así se han tomado como base, para la determinación de estas reglas, en principio, la experiencia adquirida por la Procuraduría en más de diez años de tramitar juicios arbitrales en los que ha ido adecuando estas reglas de tal manera que el procedimiento sea cada vez lo más rápido posible e igualmente se han incorporado las reformas realizadas al Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal, publicadas en el Diario Oficial con fecha 10 de enero de 1986.

De las más importantes y sólo por citar algunas, ya que más adelante se analizarán con más detalle es la relativa a la obligación por parte del juzgador, de resolver en la audiencia correspondiente, todas las excepciones, anteriormente consideradas como dilatorias, salvo la de incompetencia, con la finalidad de no interrumpir el procedimiento.

Ahora bien, respecto al procedimiento en amigable-composición introducido por las reformas a la Ley Federal de Protección al Consumidor del siete de febrero, ha venido a -

tener magníficos resultados al reducir en una forma muy considerable el tiempo necesario para la resolución de los asuntos sometidos al mismo, en virtud de que cuando se trata de asuntos que no requieren del ofrecimiento de diversas pruebas, a las ya contenidas en el expediente (por lo general documentales) y en que basta el estudio del asunto para de inmediato poder emitir el fallo correspondiente, se resuelven prácticamente de inmediato en la siguiente forma: Con la finalidad de observar las formalidades esenciales del procedimiento como lo ordena el artículo 59 fracc. VIII inciso C) de nuestra Ley y para evitar la presentación formal de la demanda y de la contestación, con la consecuente pérdida de tiempo, se tiene como demanda la queja presentada ante la Procuraduría y como contestación el informe rendido por la proveedora de bienes o prestadora de servicios y como pruebas las que se encuentran integradas al propio expediente sin perjuicio de que en el caso de que no se contengan en el expediente los elementos de prueba que se juzguen necesarios para resolver las cuestiones que se le hayan sometido al arbitraje, la Procuraduría se allegue los elementos necesarios para tal fin.

Tretándose de las materias técnico mecánicas, eléctrico mecánicas, eléctricas o en trabajos de construcción relativos a vicios, falta de terminación o mala reparación en --

que sólo es necesario uno judicial para determinar la procedencia o no de la demanda, se sugiere a las partes se comparetan al arbitraje en amigable composición y con base en el dictámen de inmediato se hará la condena o la absolución que corresponda.

En estos casos, la Procuraduría cuenta con un área especial de apoyo, como indicamos anteriormente, que tiene peritos en diversas materias, y que en forma inmediata emiten los dictámenes correspondientes, agilizándose así aún más la resolución del asunto.

Por cuanto hace al procedimiento arbitral en estricto derecho, se tramita de conformidad con las reglas que fijan las partes y cuyas bases especiales enseguida se mencionan:

Debe indicarse en principio que las partes se obligan a presentar todas sus promociones ante la Oficina de Partes de la Dirección General de Arbitraje, ya que en la Procuraduría existen además la Oficina de Partes General o Común y otras oficinas en cada una de las áreas de la Dependencia que también reciben correspondencia, por lo que, sobre todo en esta materia en que los términos procesales son importantes, es indispensable que se ahorren trámites y tiempo y que los Secretarios Arbitrales reciban las promociones para que los acuerden de inmediato.

Respecto a la demanda se concede a la parte consu-

el Jura o actor: un término de cinco días hábiles a efecto de que la presente destacando que en ella únicamente podrá reclamar prestaciones relativas al negocio sujeto al arbitraje; es necesario que en todo caso acompañe a la demanda los documentos base de su acción, la documentación conducente a fin de acreditar la personalidad del compareciente, cuando se promueva en nombre de otro, así como copia de tales documentos para que previo cotejo y certificación que se practique, corran agregadas a los autos, lo que se hace con la finalidad de que en el expediente no se agreguen originales y evitar así la posibilidad de su pérdida. Una vez recibida la demanda si se desprende de la misma que no está formulada en términos claros y precisos, se previene a la actora por una sola vez, a efecto de que se subsane la omisión, concediéndole para tal efecto, un término de tres días hábiles con el apercibimiento que de no desahogarla se tendrá por no presentada y se dará por terminado el arbitraje. Si la demanda está formulada con toda regularidad se admite y se ordena correr traslado y emplazar a la demandada señalándose día y hora determinados para que tenga lugar la audiencia de contestación a la demanda, excepciones, ofrecimiento de pruebas y admisión de las mismas, en la cual deberá comparecer la demandada para producir su contestación y en caso de omisión se declarará la correspondiente rebeldía de ley; en esta audiencia deben ambas partes ofrecer por escrito las pruebas -

que a sus intereses convengan, ya que en caso de no hacerlo se declarará por perdido ese derecho, para ofrecerlas con posterioridad a dicha diligencia.

Cabe aclarar que se solicita la presencia física de ambas partes a esta audiencia, para el efecto de que en caso de que sea necesario hacer alguna aclaración respecto a la contestación de la demanda, las pruebas ofrecidas, la admisión de las mismas o de las excepciones opuestas que como ya se indicó, se resolverán en la propia audiencia, se realicen en forma inmediata. En el caso de que alguno de los documentos exhibidos como base de la acción o como prueba estén redactados en idioma extranjero, se deberá acompañar la traducción de los mismos realizada por un perito autorizado, dándosele vista con la misma a la contraria a efecto de que manifieste lo que a su derecho convenga y en caso de omisión o de dar su conformidad con la referida traducción se tendrá por bien hecha; si existe inconformidad, el árbitro designará perito traductor para constatar la veracidad de la misma.

Por cuanto hace a las pruebas que propongan las partes, deberán estar relacionadas con los puntos controvertidos y serán admisibles como medios de pruebas todos aquellos que sean elementos que produzcan convicción en el juzgador en relación a la controversia planteada; esta es una reforma realizada al Código de Procedimientos Civiles para el D.F., que es

muy positiva y toma en cuenta que ya no es posible limitar y determinar específicamente los medios probatorios.

Dado el constante avance de la ciencia y para que el juzgador pueda tener a su alcance cualquier elemento que pueda inducirlo a llegar al conocimiento de la verdad en el asunto planteado y así pueda resolver con justicia.

En cuanto hace a la prueba confesional para poderse admitir, deberá acompañarse al ofrecerse, el pliego de posiciones al tenor del cual deberá desahogarse, pues en caso contrario se desechará la misma. Asimismo en la audiencia de la que se viene hablando, se examina si la contestación a la demanda está redactada en forma clara y precisa, contestando cada uno de los hechos; de presentar algún defecto o irregularidad, se hace saber a la demandada para que la subsane.

En la propia audiencia se resolverán las excepciones de falta de personalidad, litispendencia y conexidad de la causa, en el supuesto de que se opongan las mismas, dando en el mismo acto, vista a la actora para que manifieste lo que a su derecho convenga, ahorrando en este caso, tiempo al no ser tramitadas en vía incidental y con interrupción del procedimiento como se hacía tradicionalmente.

La demandada al contestar puede oponer la reconvencción, pero únicamente cuando se proponga en vía de compensación o cuando en el compromiso arbitral se haya establecido su procedencia en forma expresa.

La parte actora podrá desistirse de lo instanciado en cualquier etapa del procedimiento, pero para ello, se requiere del consentimiento de la demandada para dar por terminado el arbitraje; cuando se trata del desistimiento de la acción no se requiere del consentimiento de la demandada, -- sin que sea procedente en ambos casos el pago de daños y perjuicios ni de gastos y costas.

Es muy importante destacar que en estas bases se - faculta al árbitro para imponer durante el procedimiento los medios de apremio, en términos del artículo 65 de la Ley de la Materia, para el efecto de dar celeridad al mismo y para que las audiencias que se celebren no se interrumpan, desechando de plano los incidentes que tiendan a ello, manteniendo la igualdad entre las partes. Evitando disgresiones y rechazando las promociones que únicamente tratan de retardar el procedimiento; además están conformes que se tomen las medidas necesarias para mantener el orden entre sí y para asegurarse respeto y consideración al árbitro, pudiendo aplicar en caso de omisión las sanciones antes mencionadas.

Como es notorio se tiende a dar las facultades necesarias al árbitro, para dar al procedimiento la celeridad necesaria evitando interrupciones, incluso con la aplicación de medidas de apremio.

Igualmente se establece la facultad para el árbitro

tro para dictar los proveídos necesarios a fin de regularizar el procedimiento cuando se detecta alguna anomalía, pudiendo también, decretar en cualquier momento diligencias para mejor proveer.

El ofrecimiento de pruebas debe efectuarse en la audiencia respectiva, mediante escrito de cada una de las partes, las pruebas deberán relacionarse con cada uno de los puntos controvertidos y conforme a los términos de los demás incisos de las reglas del procedimiento. Sin que proceda ampliación de dicho período ni término extraordinario de pruebas, renunciado a lo dispuesto por los artículos 1206 1207 y 1384 del Código de Comercio. En tal virtud, transcurrido el momento procesal de ofrecimiento de pruebas, no podrán las partes ofrecer ninguna, sino aquellas que tengan el carácter de supervenientes; igualmente están conformes en que para los efectos de objetar las pruebas ofrecidas y admitidas, se hará por escrito, dentro del término de tres días hábiles, contados a partir del siguiente a aquél en que tenga verificativo dicha diligencia.

Igualmente debe resaltarse que las partes facultan al árbitro para que al dictar el laudo correspondiente, valore las pruebas ofrecidas en su conjunto, atendiendo a las reglas de la lógica y de la experiencia, con excepción de los documentos públicos, a los cuales se les dará pleno-

valor probatorio; renunciando a lo dispuesto en el capítulo XX, del título primero del libro quinto del Código de Comercio.

En el desarrollo de la audiencia de desahogo de pruebas se previó, respecto a la prueba confesional, varias modificaciones y renunciadas a lo dispuesto en el Código de Comercio, en virtud de que tiende a dar demasiado margen -- para el desahogo de esta prueba, con base en la teoría tradicional de que la confesional es la reina de las pruebas, cuestión que ha quedado superada; estas reglas son las siguientes:

Como ya se indicó la parte que ofrece la prueba confesional, deberá adjuntar en el momento en que la proponga, el pliego de posiciones correspondiente, con apercibimiento que de no hacerlo se le desechará de plano ésta, sin que proceda recurso alguno en contra del auto que así lo determine y su desahogo se llevará a cabo el día y hora que -- para tal efecto se señale, renunciando a lo previsto por -- los artículos 1214, 1232 fracción I del Código de Comercio, pues están conformes en que se declare confeso a quien sin justa causa dejare de comparecer a absolver posiciones a dicha audiencia, sin embargo la prueba confesional podrá ofrecerse hasta antes de la celebración de la audiencia de desahogo de pruebas, siempre y cuando se proponga con la debida

oportunidad, que permita citar a quien vaya a declarar.

Están conformes las partes en que sin que medie petición de parte interesada se declarará confeso a quien no comparezca a absolver posiciones sin justa causa, haciendo efectivo el apercibimiento decretado.

Respecto a la testimonial, para el efecto de que no se limite el derecho de las partes para probar su acción o excepciones, se renuncia a lo dispuesto por los artículos 1262 fracción VI, VII y IX con el fin de que puedan ofrecer como testigos, tanto a los parientes consanguíneos dentro del cuarto grado y por afinidad dentro del segundo, al cónyuge, a los dependientes económicos y a los empleados, cuestión que no admite el Código de Comercio.

Se renuncia también a los artículos 1263, 1264 y 1265 para que no sea indispensable presentar interrogatorio por escrito al ofrecer la prueba, sino que en el momento del desahogo de la misma testimonial pueda presentarse o realizarse las preguntas en forma verbal en la audiencia.

En relación a las tachas de testigos es muy común que se confundan éstas con la valoración de la testimonial, es decir en muchos casos se tachan las testimoniales, negando validez a sus declaraciones con base en interpretaciones de ellas, cuestión que corresponde hacer al Juezador e igualmente se tachan a los testigos por ser parientes o dependientes

tes económicos, siendo que esta circunstancia conata en -- sus propias declaraciones por lo que desde luego son improcedentes.

Otro error en que se incurre frecuentemente, es el relativo al desahogo de la prueba pericial, por lo que en muchos casos se ofrece la Inspección Ocular, siendo que se requieren conocimientos técnicos para su desahogo o a la inversa se ofrece una pericial, cuando el objeto de la prueba es simplemente verificar ciertos aspectos que no requieren conocimientos técnicos especiales.

Debe destacarse que muchos asuntos, se resuelven en forma muy rápida, gracias a que la Procuraduría, como ya se indicó, cuenta con un cuerpo de verificadores y peritos en varias ramas, que auxilian a todas las áreas de la Institución y en materia de Arbitraje en los siguientes -- casos: Cuando las partes designan perito y no lo presentan a aceptar su cargo, caso en el cual lo designa el árbitro; cuando se requiere de un perito único o tercero en discordia, o cuando es menester que la Procuraduría designe perito como diligencia para mejor proveer.

Al ofrecer la prueba pericial el ofrente está obligado a exhibir el pliego que contenga los puntos sobre los que deberá versar la misma.

Una vez que se han desahogado todas y cada una de las pruebas a portadas, se concede a las partes un término de 24 horas para que formulen sus conclusiones y pueda

4el árbitro dictar el laudo correspondiente.

Respecto a los medios de impugnación que pueden interponerse en el curso del procedimiento, de conformidad con el artículo 59 fracc. VIII inciso C) de la Ley Federal de Protección al Consumidor, el único recurso admisible es el de REVOCACION, que debe presentarse dentro de las 24 horas siguientes a la notificación del auto que se vaya a impugnar. Por lo que se refiere al laudo arbitral, contra el mismo no es admisible ningún recurso, más sin embargo, el árbitro está facultado para aclararlo, en el caso de que así lo solicite alguna de las partes en un término de 24 horas siguientes a su notificación.

En el caso de que las partes no formulen promoción alguna, en un periodo de 90 días naturales, se decretará oficiosamente la caducidad de la instancia ordenando el archivo definitivo del expediente como asunto terminado, dándose por concluido en consecuencia la arbitraje de la Procuraduría.

Como ya se dijo, en contra del laudo no se admite recurso alguno, por lo que en caso de no estar conforme cualquiera de las partes con el mismo, podrán interponer amparo en su contra. Cabe señalar que tomando en cuenta el total de laudos emitidos son muy pocos los casos en que se ha solicitado el amparo en su contra, lo que es un reflejo de-

la buena actuación de la Procuraduría en este renglón.

Por otra parte en términos del artículo 59 frac. - VIII inciso E) los laudos que dicte la Procuraduría traen -- aparejada ejecución, la que podrá promoverse ante los Tribunales competentes.

Lo anterior sin perjuicio de que en la mayoría de los casos las partes dan cumplimiento al laudo voluntariamente ante la propia Institución.

Finalmente debe destacarse que en todos los ámbitos en que ha intervenido la Procuraduría Federal del Consumidor y en especial en la materia de arbitraje que nos ocupa ha demostrado la bondad de sus procedimientos, ya que siempre se ha preocupado porque las Resoluciones emitidas sean totalmente imparciales y anegadas a derecho, es decir, no -- por ser la Procuraduría Federal del Consumidor quien funge -- como árbitro se le va a dar la razón al consumidor sin tenerla, sino que se analiza objetivamente y en justicia al asunto y se da la razón a quien la tenga, por tanto todos los laudos emitidos por la Procuraduría son conforme al Derecho y a la justicia.

Otra ventaja del juicio arbitral es que el procedimiento es muy expedito y ágil, además de ser totalmente gratuito. Finalmente otro de los elementos que son del conocimiento general y que ha dado prestigio a la Procuraduría es la reconocida honestidad en el manejo de todos los asuntos--

que se someten a su conocimiento. Tampoco se admiten dádilas para la agilización o retardo del procedimiento, lo que es una garantía para ambas partes. De esta manera y con base en los anteriores elementos día a día se ha ido incrementando la cantidad de juicios arbitrales que se llevan a la Procuraduría derivado de la plena confianza de ambas partes para someter sus diferencias al arbitraje, sabiendo que su problema se solucionará en muy breve tiempo, imparcialmente con justicia y en forma totalmente gratuita.

REGLAS DEL PROCEDIMIENTO
EN
AMIGABLE COMPOSICION

PRIMERA.- Si la consumidora (en adelante actora) está de acuerdo, la queja por ella presentada podrá ser tomada como demanda, y si la proveedora (en adelante demandada) está igualmente de acuerdo, el informe podrá ser tomado como contestación. En el supuesto de que a juicio del árbitro se considere que se requieran mayores elementos y las partes estén en actitud de aportarlos, lo harán en forma oral en la audiencia de compromiso arbitral, y en caso de que no sea posible lo anterior, se le concederán tres días a la actora con el objeto de que adicione su queja por escrito. En caso de que la actora no esté de acuerdo en que su queja sea tomada como demanda, se le concederán tres días para que presente la misma por escrito. En el supuesto de que no

adicione su queja o no presente su demanda en el plazo concedido, se dará por terminado el arbitraje y se archivará el expediente como asunto concluido, dejándole y salvo sus derechos para que los haga valer en la vía y forma que mejor convenga a sus intereses.

SEGUNDA.- Las partes convienen en que cuando la demandada no hubiera rendido su informe de ley ante la Dirección General de Conciliación, o el mismo no reúna todos los elementos necesarios o juicio del árbitro y se acepte la queja como demanda, tendrá tres días para adicionarlo o bien para contestar la demanda.

TERCERA.- Las partes convienen en que el escrito mediante el cual la actora adicionará su queja no requerirá de ninguna formalidad, siendo necesario únicamente que se determine con precisión lo que reclama de su contraria, haciendo mención en forma clara de los hechos relacionados con ello en la inteligencia de que si faltara algún dato podrá tomarse de las constancias del expediente para subsanar dicha omisión, obligándose la actora a exhibir copia del escrito al que se hizo mención, con el objeto de que se entregue a la demandada.

CUARTA.- Están de acuerdo las partes en que cuando sea procedente señalar término para que la actora complemente por escrito su queja en el supuesto a que se refiere la regla-

primera, la demandada será emplazada personalmente con la adición a la queja para que formule su contestación correspondiente, en cuyo caso se señalará día y hora para que tenga lugar la audiencia de contestación de demanda, ofrecimiento y admisión de pruebas.

QUINTA.- Las partes convienen en que cuando se cuente con los elementos necesarios para tener como demanda la queja y al informe como contestación, en la audiencia a que se refiere la regla primera podrán ofrecer las pruebas que a su derecho convenga, admitiéndose en el mismo acto las que procedan y señalándose día y hora para el desahogo de las que así lo ameriten; en caso de que no existiera ninguna que requiera preparación y desahogo, las partes formularán sus alegatos en 24 horas por escrito, al término de los cuales se citará a oír el laudo que corresponda.

SEXTA.- Las partes convienen en que la audiencia referida en la regla cuarta, la demandada exhibirá su escrito de contestación a la queja del cual entregará una copia a la actora. En caso de que no comparezca, y por lo tanto no produzca la contestación correspondiente, se tendrá como tal el informe que se hubiera rendido con anterioridad de existir éste, y en caso contrario, se presumirán confesados los hechos de la queja; asimismo, las partes están conformes que en el curso de dicha audiencia ofrecerán las pruebas que estimen convenientes, en forma oral o por escrito, en la inte

ESTA COPIA NO DEBE
SALIR DE LA BIBLIOTECA

ligencia de que si omiten hacerlo, se declarará perdido el derecho para ofrecerlas con posterioridad.

SEPTIMA.- Ambas partes convienen en que toda vez que se han sometido al arbitraje de la Procuraduría no son procedentes las excepciones de incompetencia, litispendencia y conexidad.

OCTAVA.- Las partes convienen en que podrán ofrecer como medio de prueba todos aquellos elementos que puedan llevar al juzgador al conocimiento de la verdad sin ninguna formalidad para ello, con la única limitación de que no deberán ser contrarias a la moral o al derecho, y deberán tener relación con el negocio planteado, facultando al árbitro para que dicte los acuerdos correspondientes para adicionarles, cuando así lo estime necesario; convienen ambas partes en que no procederá término extraordinario de pruebas, pudiendo recibirse posteriormente sólo aquellas que tengan en carácter de supervenientes.

NOVENA.- La prueba confesional se puede ofrecer y desahogarse oralmente en la audiencia de compromiso arbitral, o bien en la fecha que se señale para tal efecto, en cuyo caso las partes convienen en que deberán adjuntar el pliego de preguntas correspondientes y que en caso de no hacerlo así, se les desahogará de plano dicha prueba, sin que proceda recurso alguno en contra del auto que así lo determine. Convienen además

que las preguntas serán formuladas libremente, sin ser necesario que contengan alguna formalidad, debiendo tener relación con el negocio sujeto al arbitraje. El árbitro queda facultado por las partes para calificar las preguntas y para formular aquellas que juzgue pertinentes para el esclarecimiento de los hechos. Las partes convienen en que quien respondió a las preguntas tiene a su vez derecho para preguntar -- oralmente a quien se las formuló, renunciando a lo establecido en los artículos 1214 y 1232 fracc. I del código de comercio. Además manifiestan su conformidad para que sin mediar petición de parte interesada, se declare presuntivamente confeso a quien sin causa justa no comparezca a contestar las preguntas que contenga el pliego.

DECIMA.- Convienen las partes en que podrán ofrecer la prueba testimonial de aquellas personas que tengan conocimiento de los hechos controvertidos y que puedan coadyuvar para el esclarecimiento de los mismos, renunciando a lo dispuesto -- por el artículo 1262, fracc. VI, VII y IX del Código de Comercio, obligándose a presentarlas en el día y hora que para tal efecto se señale. Cuando bajo protesta de decir verdad manifiestan que no pueden hacerlo, proporcionarán el domicilio en que deberán ser citadas por el árbitro, estando conformes en que cuando omitan presentarlas o bien, de resultar inexacto el domicilio, se declarará desierta dicha prueba.

DECIMA PRIMERA.- Las partes convienen en que a los testigos que proponen les formularan libremente las preguntas y repreguntas orales que estimen necesarias, las cuales se asentaran en el acta correspondiente, con la única limitación de que deberán tener relación con el negocio planteado, renunciando para tal efecto a lo dispuesto por los artículos 1263 y 1264 del Código de Comercio y por otra parte, facultan al árbitro para que califique y limite las preguntas y para formular aquellas que estime pertinentes.

DECIMA SEGUNDA.- Las partes convienen en que al ofrecer la prueba pericial acompañaran el pliego que contenga las preguntas que se formularán al perito o bien, lo redactarán en la propia audiencia, facultando al árbitro para que lo edicione si lo estima necesario, obligándose ambas partes atento al carácter colegiado de dicha prueba, a presentar a sus peritos quienes exhibirán y ratificarán su dictamen en un término de cinco días hábiles que podrá ampliarse a criterio del árbitro. En caso de que las partes no cumplan con lo anterior, el árbitro designará perito único de los adscritos a esta Institución.

DECIMA TERCERA.- Las partes están conformes en que si el perito de alguna de ellas omitiera rendir el dictamen dentro del término que para tal efecto se señaló se les designará en rebeldía alguno de los adscritos a esta Institución; igual facultad tendrá para designar el tercero en discordia, de ser necesario.

DECIMA CUARTA.- Las partes convienen en que las notificaciones se --

les harán en forma personal y por lista que se fije en la Dirección General de Arbitraje; tratándose de las personales y de no encontrar se el requerido, se les dejará con la persona que se encuentre en el acto de la diligencia, en caso de no haber ninguna persona se fijará en la puerta del inmueble o se le dejará al vecino más cercano. Las partes convienen en que deberán de ser notificados en su domicilio: El auto que ordena el día y hora para el desahogo de la prueba confesional o de reconocimiento de documentos; el requerimiento de un acto que deba cumplirse; el laudo que se emite y cuando se estime necesario porque se trate de un caso urgente.

DECIMA QUINTA.- Están conformes las partes en que aquellas notificaciones que no se encuentren contempladas dentro de la regla que antecede, se les notifiquen por medio de lista que se fijará diariamente antes de las doce horas en un lugar visible de la Dirección General de Arbitraje la cual contendrá únicamente el nombre de las partes y el número del expediente, surtiendo efectos de notificación los acuerdos que se publiquen el día siguiente de aquel en que se fije dicha lista.

DECIMA SEXTA.- Convienen las partes en que las promociones relativas al juicio arbitral deberán ser presentadas en la Oficialía de partes de la Dirección General de Arbitraje, salvo la contestación de la demanda y el ofrecimiento de pruebas que deberá hacerse directamente ante el Secretario Arbitral, estando conformes las partes en que de no hacerlo así, se tendrán por no recibidos aun habiéndose presentado en otras oficinas de la propia Institución.

DECIMA SEPTIMA.- Están conformes las partes en que al presentar documentos originales y sea al formular la demanda, al ofrecer pruebas, o en cualquier momento procesal deberá adjuntar fotocopia legible de los mismos, con el objeto de que se devuelvan -- los originales previo cotejo y certificación que se haga con -- las fotocopias exhibidas para que estas últimas se agreguen al expediente.

DECIMA OCTAVA.- Están conformes las partes en que si alguna de ellas dejare de comparecer a la hora señalada para la celebración de las audiencias que deberán tener verificativo en el curso del procedimiento, sólo tendrá derecho de intervenir en las actuaciones subsiguientes a su comparecencia.

DECIMA NOVENA.- Concluido el desahogo de las pruebas, las partes están conformes en que se les concede un término de veinticuatro horas, para que por escrito formulen sus alegatos y conclusiones.

VIGESIMA.- Las partes están conformes en que todas las actuaciones practicadas en el juicio deberán ser tomadas en consideración como elementos de prueba al dictarse el laudo que corresponda y asimismo convienen en que el árbitro podrá, en cualquier fase del procedimiento, dictar los acuerdos necesarios para subsanar omisiones en el mismo, con la finalidad de regularizarlo.

VIGESIMA PRIMERA.- Las partes convienen en facultar al árbitro para que al dictar el laudo correspondiente valore las pruebas-

ofrecidas en su conjunto, atendiendo a las reglas de la lógica con excepción de los documentos públicos a los cuales se les dará pleno valor probatorio, renunciando a lo dispuesto en el capítulo XX, del título primero del libro quinto del Código de Comercio.

VIGESIMA SEGUNDA.- Las partes convienen en que el único recurso admisible durante el procedimiento será el de REVOCACION, - de conformidad con lo dispuesto por el artículo 59 fracc. VIII inciso C), párrafo final de la Ley Federal de Protección al Consumidor, que deberá interponerse por escrito, dentro de las veinticuatro horas siguientes a la notificación del auto impugnado, y el cual será resuelto por la propia Dirección General de Arbitraje.

VIGESIMA TERCERA.- Facultan las partes a la Procuraduría para que dicte el laudo en estricto derecho conforme a las disposiciones aplicables de la Ley Federal de Protección al Consumidor, y en su defecto del Código Civil para el Distrito Federal y para que lo emite en su oportunidad, renunciando a lo dispuesto por el artículo 1390 del Código de Comercio y 87 del Código de Procedimientos Civiles para el D.F.

VIGESIMA CUARTA.- Aceptan las partes de conformidad que el laudo pronunciado por la Procuraduría Federal del Consumidor, no admitirá recurso alguno. La aclaración del mismo puede promoverse dentro de las veinticuatro horas siguientes a la notificación.

VIGESIMA QUINTA.- Las partes facultan a la Procuraduría para que, una vez que se dicte el laudo arbitral y se les haya notificado, señale día y hora a efecto de que comparezcan a manifestar si se ha dado cumplimiento con lo expresamente ordenado en el mismo, estando conformes las partes en que de no asistir a dicha audiencia se les impongan los medios de apremio previstos en el artículo 66 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, y en su caso, la sanción prevista por el art. 86 fracc. I de la propia ley.

VIGESIMA SEXTA.- Las partes están de acuerdo en que en cualquier momento, el negocio arbitral puede terminar mediante convenio que se efectúe ante la Procuraduría Federal del Consumidor, sirviendo de base para lo anterior, lo dispuesto por los artículos 59 fracc. VIII inciso C) y E), en concordancia con el artículo 500 del Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal./

PIES DE PAGINA. Capítulo IV.

- (1) De Pina Rafael y De Pina Vera Rafael. Diccionario de Derecho. Primera Edición. Editorial Porrúa, S.A. México 1965. Pág.95.
- (2) De Pina Rafael y De Pina Vera Rafael. Diccionario de Derecho. Primera Edición. Editorial Porrúa, S.A. México 1965. Pág.97.

CAPITULO V

DEL ARRENDAMIENTO INMOBILIARIO.

I.-Procedimiento.

Arrendamiento."Es el contrato en virtud del cual una parte cede a la otra el uso y disfrute de una cosa o derecho, mediante un precio cierto, que recibe la denominación de renta o alquiler" (1).

El arrendamiento es el más importante de los contratos llamados de uso y disfrute.

El arrendamiento cumple normalmente la función económica de permitir el aprovechamiento de las cosas ajenas, pues aún cuando se puede llegar a él a través de los derechos reales de uso, usufructo, habotación o mediante el contrato de comodato, la experiencia demuestra que la forma normal de aprovechar la riqueza ajena es a título oneroso y mediante el contrato de arrendamiento.

Mientras que en los contratos traslativos (venta, donación, etc.), la función económica del contrato es la transferencia de las cosas contadas las utilidades, en el arrendamiento, el arrendador, que de ordinario es también propietario, conserva el poder de disposición y transfiere a otros solamente el poder de goce.

La atribución del goce de la cosa al arrendatario es el elemento básico del contrato que tratamos y que constituye su sustrato económico.

El goce de la cosa consiste en que el arrendatario use de ella para una finalidad determinada. Por ello, constituye una obligación esen

cial del arrendatario servirse de la cosa para el uso convenido.

El contrato de arrendamiento existe cuando las partes se obligan recíprocamente, una, a ceder el uso de goce temporal de una cosa, y la otra, a pagar por ese uso a goce un precio - - cierto.

En causa de utilidad pública se transmite la propiedad (expropiación), y es motivo de rescisión de contrato.

Los elementos personales del arrendamiento son el - -- arrendador y el arrendatario.

Llábase arrendador a quien cede el uso y disfruta de - la cosa, y arrendatario a quien los adquiere.

El derecho de dar las cosas en arrendamiento correspon de primordialmente al propietario; pero quien no es dueño de - - ellas puede arrendarlas también, en virtud de autorización de -- quien lo sea o por disposición de la ley.

Los copropietarios de cosa indivisa no pueden arren-- darle sin consentimiento de los demás copropietarios.

La capacidad para ser arrendatario corresponde a quien no tenga prohibición especial.

Como elementos reales del contrato de arrendamiento -- hay que señalar la cosa y el precio,

Son susceptibles de arrendamiento todos los bienes que pueden usarse sin consumirse, excepto aquellos que la Ley prohíbe arrendar y los derechos estrictamente personales.

Para que los derechos puedan arrendarse es necesario -

que sean susceptibles de uso o goce.

La renta o precio del arrendamiento puede consistir en una suma de dinero o en cualquier otra cosa equivalente -- con tal de que sea cierta y determinada.

El arrendador está obligado a entregar al arrendatario la cosa arrendada, con todas sus pertenencias y en estado de servir para el uso convenido, y si no hubiere convenio expreso, para aquel a que por su misma naturaleza estuviese destinada; a no estorbar ni embeazar de manera alguna el uso de la cosa arrendada a no ser por causa de reparaciones urgentes e indispensables.

La entrega de la cosa se hará en el tiempo convenido, y si no hubiere convenio, luego que el arrendador sea requerido por el arrendatario.

La Procuraduría Federal del Consumidor, a partir -- del mes de febrero de 1985, es competente para conocer asuntos de arrendamiento de casa habitación en el Distrito Federal, según el artículo segundo de la Ley, que a la letra dice:

"Quedan obligados al cumplimiento de esta Ley los comerciantes, industriales, prestadores de servicios, así como las empresas de participación Estatal, organismos descentralizados y los órganos del Estado, en cuanto desarrollen actividades de producción, distribución o comercialización de bienes o prestación de servicios a consumidores.

Asimismo quedan obligados al cumplimiento de esta--

Ley los arrendadores y arrendatarios de bienes destinados para habitación en el Distrito Federal.

Para los efectos del párrafo anterior, la presente Ley es de aplicación local en el Distrito Federal en materia de protección al inquilino en arrendamientos para habitación".

(2)

Art. 57 bis. "Tratándose de inmuebles destinados a la habitación la Procuraduría Federal del Consumidor protege asimismo los derechos de los arrendatarios en el Distrito Federal, cuando se trate de arrendamientos para habitación. (3).

Los asuntos de arrendamiento ante la Procuraduría Federal del Consumidor, se ventilan con el mismo procedimiento-- que marca el art. 59 fracc. VIII incisos A) B), C), D), E), G) y H) de la Ley Federal de Protección al Consumidor, y el cual se explica de la siguiente forma:

Al presentar la queja el consumidor, en este caso -- arrendatario, ante la Procuraduría, se le requiere al arrendador la rendición del informe a que se refiere al inciso A) del art. 59 en su fracción VIII mismo que se debe presentar por la vía escrita, sobre los hechos controvertidos y exponer si se está o no de acuerdo en satisfacer la reclamación del quejoso.

La Procuraduría Federal del Consumidor, se apoya -- principalmente en este terreno en el artículo 2448 del Código Civil vigente de aplicación supletoria a la Ley.

El referido numeral detalla las reglas sobre las que se regirán los contratos de arrendamiento, las obligaciones y derechos de arrendador y arrendatario.

Si las partes no logran llegar a un entendimiento para solucionar la materia de la queja, se señala la audiencia de conciliación a que se refiere el art. 59 fracc. VIII inciso B) de la Ley. Es notorio que el 90% de los asuntos de esta naturaleza quedan resueltos en esta diligencia.

En los casos en que no es posible llegar a un arreglo, la Procuraduría decide dejar a salvo los derechos de las partes para que los hagan valer en la vía y forma que estimen pertinente.

Como al ejercitar la acción para cualquiera de las partes implica gastos (ante las otras autoridades), se les exhorta a que concilien sus intereses lo cual viene a beneficiar a ambos pues se logra un ahorro de tiempo y dinero.

Se ahorra tiempo porque en caso de llegar a un arreglo las partes se evitan un litigio que implica meses llevado ante el Tribunal Superior. Asimismo en caso de que alguna de las partes no cumplan con las obligaciones contraídas ante la Procuraduría del Consumidor la otra parte tiene la facultad de ejecutar dicho convenio ante los tribunales competentes.

Art. 59 fracc. VIII inciso E).- Los reconocimientos de los consumi-

dores y proveedores de obligaciones a su cargo y los ofrecimientos para cumplirlas, que consten por escrito y sean -- aceptados por su contraparte, formulados ante la Procuraduría Federal del Consumidor obliguen de pleno derecho. Tales reconocimientos y los laudos que dicte la mencionada Procuraduría traen aparejada ejecución, la que podrá promoverse -- ante los tribunales competentes en forma inmediata en la vía de apremio o en el juicio ejecutivo a elección del interesado." (4).

Se ahorra dinero porque el servicio que presta la Institución es totalmente gratuito para las partes y comparado con el rápido y eficiente servicio que se obtiene -- presenta un ahorro de honorarios y gastos innecesarios. Además en la mayoría de los casos como consecuencia del propio convenio se adecua el monto de las rentas así se beneficia -- el arrendatario y en el caso del arrendamiento se le asegura sustancia en el inmueble por un tiempo determinado.

Caso contrario el inquilino no tiene conocimiento de un futuro cierto ni a que plazo y el arrendador sigue -- percibiendo el mismo monto de rentas del contrato judicial, si es que la recibe o la es consignada en la Central de Consignaciones, y en el peor de los casos no recibe para alguna -- si tiene que erogar para la contratación de un abogado.

Por otra parte ir a la Procuraduría Federal del --

Consumidor no se requiere de ir acompañado de abogado alguno ya que de cualquier manera la razón se le da al que la tenga y en la proporción debida.

Como decía anteriormente en la audiencia de conciliación se hace por parte del conciliador una exhortación a las partes para conciliar sus intereses explicandoles las conveniencias que trae aparejadas la conciliación que repercute en beneficios para ambas partes.

Anteriormente los convenios en materia de arrendamiento celebrados ante la Procuraduría Federal del Consumidor, tenían que ser ratificados ante el Poder Judicial, por las partes para que adquirieran su total validez pero a partir de las reformas de 1988, el Código de Procedimientos Civiles arts. 444 a 500 y 504 y a la Ley Federal de Protección al Consumidor en el artículo 59 fracción VIII inciso E) eso no es necesario ya que como indicamos anteriormente los reconocimientos hechos ante la Institución por una y otra parte obligan de pleno derecho.

II.-Diferencias entre el Procedimiento en materia de Arrendamiento ante la Procuraduría Federal del Consumidor y el Procedimiento ante los Organos del Poder Judicial.

El Procedimiento utilizado para resolver las controversias en materia de arrendamiento de fincas urbanas destinadas a la habitación está regulado por el Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal de los artículos 957 al 968 inclusive.

El Juez del Arrendamiento inmobiliario tendrá facultades para decidir rápidamente lo que en derecho proceda y así la impartición de justicia sea expedita. Esto lo contempla el artículo 957 del ordenamiento señalado que a la letra dice:

"A las controversias que versen sobre arrendamiento de fincas urbanas destinadas a la habitación a que se refiere el Capítulo Cuarto, del Título Sexto del Código Civil le serán aplicables las disposiciones de éste título, excepto el juicio especial de desahucio -- el que se le seguirán aplicando las disposiciones del capítulo -- Cuarto, del Título Séptimo de este Código.

El Juez tendrá las más amplias facultades para decidir en forma -- pronta y expedita lo que en derecho convenga." (5)

En caso de que el contrato de arrendamiento se haya celebrado por escrito se tiene que exhibir éste con la demanda, para ejercitar -- las acciones que las partes consideren tener.

La demanda es presentada en la Oficialía de Partes Común donde se le asigna el Juzgado de Arrendamiento Inmobiliario que le corresponde y en donde una vez analizada, si no reúne los elementos necesarios se le previene al actor para que se corrija en un lapso perentorio y poder darle trámite e iniciar el procedimiento. Toda contienda judicial principia con la demanda.

(?) Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal.

Una vez que la demanda ha sido admitida en el juzgado correspondiente se le corre traslado de la misma al demandado y se le emplaza --

para que conteste en un término de cinco días.

Art. 960. El demandado formulará la contestación en los términos prevenidos por el artículo 260 de este Código. Si opusiere excepciones de conexidad, litispendencia o cosa juzgada se dará vista con ellas al actor para que ofrezca las pruebas que considere oportunas.

En los casos en que el demandado oponga reconvencción, se correrá traslado con ella al actor a fin de que conteste en un término de cinco días.

En caso de que el arrendatario no conteste la demanda o la reconvencción, se entenderán en uno y otro casos negados los hechos. (6)

Ya que el demandado haya contestado la demanda se señala día y hora con el objeto de que se lleve a cabo la audiencia de conciliación dentro de los cinco días siguientes.

Si alguna de las partes no concurre a la audiencia se le sanciona con una multa. Si faltan ambas partes se les multa de igual manera y de acuerdo a lo señalado en el art. 961 del Código indicado.

Si ambas partes asisten se les exhorta a que tengan un arreglo conciliatorio favorable para ambas partes.

Se les proponen alternativas de posibles arreglos en amigable composición y de lograr el acuerdo de las partes, se celebrará el convenio correspondiente mismo que tendrá carácter de Cosa Juzgada dándose por terminado el juicio.

En caso de que las partes no lleguen a un arreglo se abre el período probatorio de diez días fatales siguiendo las reglas establecidas para el juicio ordinario civil.

Art. 963 Concluida la audiencia previa y de conciliación el juez -

mandaré recibir el pleito e pruebas, por el término de diez -- días fatales para su ofrecimiento, que empezarán a contarse -- desde el día siguiente al de la notificación del auto que manda abrir el juicio a prueba.

Para el ofrecimiento, admisión, preparación y desahogo de pruebas se seguirán las reglas establecidas para el juicio ordinario civil. (7).

Posteriormente el juez citará a las partes para la audiencia de pruebas, alegatos y sentencia:

En dicha audiencia se observarán las pruebas siguientes:

I.- El juez sólo admitirá las pruebas a que se refieren los hechos controvertidos;

II.- Las pruebas se desahogarán en la audiencia en el orden que el juez determine, atento a su estado de preparación;

III.- Se oirán los alegatos de ambas partes;

IV.- El Juez pronunciará sentencia de manera breve y concisa o a más tardar dentro de los ocho días siguientes a la celebración de la audiencia.(8)

Los incidentes no suspenden el procedimiento.

La sentencia definitiva es apelable en ambos efectos. La apelación debe interponerse en tiempo y forma y en los términos previstos por el Título Decimosegundo del Código de Procedimientos Civiles. Apelación es el recurso que hace el que se cree perjudicado o -- agraviado por la providencia de un juez o tribunal, ante el superior inmediato con el fin de que se conforme o revoque.

La apelación legitimamente interpuesta produce dos efectos - - principales, el devolutivo y el suspensivo. El devolutivo consiste en transferir o investir al juez superior del conocimiento del pleito seguido en primera instancia, o de los extremos o partes de la sentencia apelada de la competencia para conocer de aquel negocio pero pudiendo ejecutar el fallo si bien quedara sujeto, cuanto actuare a la revocación o reforma que hiciera la superioridad.

Por el efecto suspensivo se suspende la jurisdicción del juez A QUD, y en consecuencia, los efectos de la sentencia apelada de suerte que no puede ejecutarla hasta que recayendo la de la superioridad, quede ejecutoriada. Así es que se tiene -- por atentatorio del poder jurisdiccional del superior y nulo -- cuando hiciera o innovare sobre el negocio controvertido, aun cuando hubiere denegado la apelación, si se recurrió de esta -- negativa a la superioridad, según puede hacerse.

Para conocer de las controversias de arrendamiento -- inmobiliario se han creado los Juzgados del Arrendamiento Inmobiliario y estos serán en el número que el Tribunal en Pleno -- considere necesario para la buena administración de Justicia. Estos Juzgados contarán con el siguiente personal:

- I.- Un Juez
- II. Un Secretario de Acuerdos
- III Un conciliador
- IV. Los servidores públicos de la administración de -- justicia que autoriza el presupuesto, y
- V.- Los peones de derecho en cumplimiento de su --

servicio social que le asigne el Pleno del Tribunal, pero además conterán con el número de conciliadores que se consideren necesarios para el eficaz desempeño de sus funciones.

En los juzgados del arrendamiento inmobiliario se concgerán de las controversias de arrendamiento de inmuebles destinados a la habitación, comercio, industria o cualquier otro uso, - giro o destino permitido por la Ley, según señala en art. 60 D - de la Sección Tercera del Código de Procedimientos Civiles para el D.F.

Las atribuciones de los conciliadores adscritos a los juzgados del arrendamiento inmobiliario son:

- I.- Conducir las audiencias de Conciliación, y procurar la avenencia de las partes.
- II.- Hacer del conocimiento del titular del juzgado los resultados logrados en las audiencias de conciliación desahogadas en el día.
- III.- Sustituir al Secretario de Acuerdos en caso necesario.
- IV.- Las demás que se les encomienden.

Ahora bien, ya se explicó a grandes rasgos el procedimiento que se ventila en los Juzgados del Arrendamiento Inmobiliario para resolver las controversias que en esa materia se presentan y como podemos apreciar hay diferencia con el procedimiento que se lleve ante la Procuraduría Federal del Consumidor, y podemos señalar las siguientes:

- 1.- En el juzgado del arrendamiento inmobiliario se de

de presentar la demanda por Oficialía de Partes Común, por la vía escrita y debiendo reunir los requisitos necesarios de forma y debidamente fundamentada.

En la Procuraduría Federal del Consumidor, como se explicó anteriormente, por ser una Institución de servicio social, no es necesario llevar la Q U E J A por escrito, ya que se cuenta -- con la Dirección General de Quejas, con receptores encargados de asesorar a la población consumidora que así lo solicite, y en su caso levantar en formatos especiales que en la propia -- institución existen, las quejas que se presenten.

Como consecuencia de lo anterior y siendo la función de la Procuraduría principalmente conciliadora no existen pre-enciones venciones, en consecuencia lógica.

II.- En el juzgado, ya admitida la demanda se corre-traslado al demandado para que conteste en un término de cinco días. En la Procuraduría Federal del Consumidor se requiere al ARRENDADOR para que exhiba el informe a que se refiere la -- fracc. VIII inciso A) del art. 59 de la Ley Federal de Protec-ción el Consumidor.

III.- En el Juzgado del Arrendamiento Inmobiliario-- se señala día y hora para que se lleve a cabo una audiencia de conciliación. En la Procuraduría también se señala una audien-cia de conciliación. (ART. § 59 fracc. VIII inciso B).

En el juzgado del arrendamiento inmobiliario se san-ciona a ambas partes en caso de inasistencia a la audiencia de conciliación.

En la Procuraduría Federal del Consumidor únicamente se multa al arrendador para el caso de que no rinde el informe o de que no asiste a la audiencia de conciliación.

V.- En el juzgado del arrendamiento inmobiliario -- las multas no excedan de un día de salario mínimo de acuerdo con la fracc. II del art. 62 del Código de Procedimientos Civiles para el D.F.

En la Procuraduría Federal del Consumidor se imponen multas de hasta cien veces el Salario mínimo general diario vigente para el D.F. conforme al art. 66 fracc. I de la Ley Federal de Protección al Consumidor en la etapa conciliatoria.

VI.- En el juzgado del Arrendamiento Inmobiliario, ya en la audiencia de conciliación se les exhorte a las partes a que lleguen a un arreglo conciliatorio conveniente para ambas partes y en caso de que esto no se logre, se abre el período probatorio iniciando el procedimiento que culmina con la sentencia. En la Procuraduría Federal del Consumidor también se les exhorte a las partes a que tengan un arreglo conciliatorio y en caso de que se logre y una vez aprobado tome el carácter de cosa juzgada y se concluye el asunto.

En el caso de no llegar a un arreglo conciliatorio-- únicamente en los casos de arrendamiento, se dejen a salvo los derechos de las partes para que los hagan valer en la vía que estimen pertinente.

Estos son pues, las diferencias más sobresalientes -

de los procedimientos que en materia de arrendamiento se llevan a cabo ante los Juzgados del Arrendamiento Inmobiliario y la Procuraduría Federal del Consumidor.

No obstante que en la Procuraduría únicamente se lleva a cabo en la etapa conciliatoria, es muy elevado el número de convenios que se logran lo cual viene a representar un -- desahogo de trabajo descargando la de los tribunales en esa materia.

Con esto, una vez más se deja sentir la gran importancia de la Procuraduría Federal del Consumidor que cada vez adquiere más fuerza para beneficio de la población consumidora.

PIES DE PAGINA. Capítulo V.

- (1) De Pina Rafael y De Pina Vera Rafael. Diccionario de Derecho Primera Edición. Editorial Porrúa, S.A., México 1965. pág. 98.
- (2) Ley Federal de Protección al Consumidor art. 2º.
- (3) Ley Federal de Protección al Consumidor art. 57 bis.
- (4) Ley Federal de Protección al Consumidor art. 59 fracc. VIII -- inciso E).
- (5) Código de Procedimientos Civiles para el D.F. art. 957.
- (6) Código de Procedimientos Civiles para el D.F. art. 960.

De la lectura de lo anteriormente expuesto, se puede concluir que la Procuraduría Federal del Consumidor ha venido a revolucionar el concepto de justicia social, haciendolo más tangible y aunque dicha Institución carece de fuerza ejecutiva en camino de conseguirla aunque para ello dejara de depender del ejecutivo para pertenecer al poder judicial.

La Institución, así como la Ley Federal de Protección al Consumidor, han sido blanco de innumerables críticas a favor y en contra pero la realidad está plasmada en los resultados obtenidos, de ahí que se puede llegar a las siguientes:

C O N C L U S I O N E S

- 1.- Desde los tiempos más remotos, y aunque fuera en forma rudimentaria las operaciones comerciales fueron controladas, hasta que operó el Código de Comercio, con la Revolución Francesa.
- 2.- Actualmente la gran mayoría de los países desarrollados o en vías de desarrollo cuentan con Instituciones creadas para proteger y vigilar los derechos de la población consumidora -- países entre los cuales podemos contar a Suecia, Bélgica, Canadá, Estados Unidos de América, Francia, Inglaterra, Noruega, - España, Venezuela y México entre otros.
- 3.- El Mercado Común Europeo y el Consejo de Europa son organismos internacionales que se han preocupado por defender los

derechos de los consumidores.

4.- La Ley Federal de Protección al Consumidor de México tiene como antecedente la Ley Sueca de Protección al Consumidor.

5.- En el año de 1974 se creó la Oficina Nacional de Quejas de la Secretaría del Consejo Nacional Mixto de Protección al Salarlo también conocida como CONAMPROS.

6.- Al nacer la Ley Federal de Protección al Consumidor, de origen a dos instituciones, una de Orientación y Consulta como lo es el Instituto Nacional del Consumidor y otra de Protección que es la Procuraduría Federal del Consumidor, que protege asesora y representa a la población consumidora.

7.- La Procuraduría Federal del Consumidor es un organismo -- descentralizado de tipo autónomo, que realiza un servicio de tipo social con funciones de autoridad administrativa, con patrimonio propio y personalidad jurídica.

8.- La Procuraduría Federal del Consumidor está representada por un Procurador Federal mismo que tiene señaladas sus atribuciones en la propia Ley Federal de Protección al Consumidor.

9.- La competencia de la Procuraduría Federal del Consumidor se encuentra delimitada en los artículos 59 y 59 bis de la -- Ley Federal de Protección al Consumidor.

10.- La Procuraduría Federal del Consumidor es incompetente para conocer de los servicios que se prestan en virtud de un contrato o relación de trabajo, el servicio público de banca y crédito y de los servicios profesionales.

11.- Dentro de las atribuciones que le otorga la Ley a la -- Procuraduría está la de recibir las quejas y reclamaciones - que procedan de acuerdo a las mismas.

12.- El promedio de soluciones favorables a los consumidores en la etapa conciliatoria es de un 92% según datos oficiales.

13.- Como consecuencia de lo asentado en el punto anterior - la popularidad de la Procuraduría del Consumidor he ido en su mento lo cual derive en una creciente afluencia de consumidores que recurren a la Institución en busca de ayuda para - proteger y hacer valer sus derechos.

14.- Una vez presentada la queja ante la Procuraduría Federa-- ral del Consumidor, no se podrá actuar ante otra autoridad - por los mismos hechos mientras dure el procedimiento ante di cha Institución.

15.- Cuando no existan documentos que acrediten la relación- contractual, la Procuraduría podrá ordenar la realización de visitas de inspección o verificación que marca la Ley.

16.- Cuando el domicilio del proveedor quedara fuera del do- micilio o Estado, se girará un exhorto a la delegación más - cercana del mismo para el efecto de que proceda a realizar - las notificaciones necesarias.

17.- La queja se equipara a la querrela en cuanto a su formu lación ya que la parte afectada la presenta y deberá seguir- el asunto hasta quedar satisfechos sus derechos, pudiendose- desistir de la misma.

18.- Los particulares afectados por las resoluciones dictadas por las autoridades administrativas deberán hacer uso de los recursos administrativos.

Considero que dada la importancia que ha adquirido la Procuraduría Federal del Consumidor, además bien ganada - por la excelente labor que desempeña y logra hacer valer los derechos de la población consumidora se le debería dar más fuerza, esto es, que pueda ejecutar por sí misma las Resoluciones y Laudos que de ella emanen.

Asimismo se deberían de hacer valer los medios de apremio señalados en la Ley en toda su amplitud y en todos los casos necesarios, como es el del art. 66 fracc. II que es la letra dice:

"La Procuraduría Federal del Consumidor, para el desempeño de las funciones que le atribuye la Ley podrá emplear los siguientes medios de apremio:

I.-

II.- El auxilio de la fuerza pública si fuere insuficiente el apremio, se procederá contra el rebelde por delito en contra de la autoridad"

Asimismo y como lo contempla la Fracc. IX del art. 59 que dice:

"La Procuraduría Federal del Consumidor tiene las siguientes atribuciones:

IX.- Denunciar ante el Ministerio Público los hechos que lleguen a su conocimiento y que puedan ser constitutivos de delito"

Se debería también hacer efectivo EN TODOS LOS CASOS, pues no obstante de la excelente labor de la Procuraduría todavía se escapan de las manos asuntos que encuadran en este numeral, y no por falta de diligencia de la Procuraduría para resolverlos adecuadamente sino por falta de apoyo de los organismos obligados a coadyuvar con ella, tales como la Procuraduría de Justicia del D.F., que no presta la ayuda necesaria en lo que se refiere a los trámites en las agencias del Ministerio Público, ni tampoco ponen a disposición la fuerza pública para el buen desempeño de sus funciones.

No obstante que la Institución carece como dijimos antes de fuerza ejecutora y de los elementos para desempeñar bien en toda su amplitud sus funciones, es meritoria su labor y los resultados favorables para los consumidores que a ellas acuden, quienes presentan problemas de todo tipo, poniéndose especial atención en los conflictos de arrendamiento y tomando en cuenta que estos se pueden ventilar también ante el Tribunal Superior de Justicia, los resultados de estos asuntos son notorios ya que se logran convenios en el 97% de los casos lo cual representa ahorro de tiempo y dinero para las partes.

A P E N D I C E

Con fecha treinta de diciembre de 1988 el Presidente de la República expidió un decreto por medio del cual se reforma y ediciona la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Dicho Decreto fué publicado en el Diario Oficial de la Federación el día cuatro de enero de 1989 para entrar en vigor al día siguiente.

En el mencionado decreto se reforman los artículos - 59 fracciones II, IV, VI, y XII y 87 párrafo segundo de la Ley Federal de Protección al Consumidor para quedar como sigue:

Art. 59 La Procuraduría Federal del Consumidor tiene las siguientes atribuciones:

I.-

II.- Representar colectivamente a los consumidores en cuanto tales, ante entidades u organismos públicos o privados y ante los proveedores de bienes o prestadores de servicios.

III.-

IV.- Estudiar y proponer medidas encaminadas a fortalecer la equidad y la seguridad jurídica en las relaciones de consumo.

V.-

VI.- Ejercer con el auxilio y participación en su caso de las autoridades locales, las funciones de inspección y vigilancia en materia de precios y tarifas acordados, establecidos o autorizados por la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial, así como sancionar su violación en términos de los artículos -

86 y 87 y denunciar ante quien corresponde los casos de que tenga conocimiento por incumplimiento de normas de calidad, peso, medida y otras características de los productos y servicios;

VII a XI.-

XII.-Hacer del conocimiento público, cuando lo juzgue conveniente las excusativas que haga en los términos de la fracc. X de este artículo.

XIII a XV.-

También como se dijo anteriormente se reformó el art. 87 de la Ley quedando así:

La Procuraduría Federal del Consumidor impondrá -- las sanciones a que se refiere el artículo 86 por infracción a los artículos 14, 20, 27, 30, 38, 40, 44, 45, 47, 49, 52, 54, 56, 59, 63, 64, 65, 79 y 81 cuando en estos dos últimos-casos el requerimiento lo formulen los servidores públicos - de la Procuraduría Federal del Consumidor u ordene las visitas de inspección. Las demás sanciones administrativas por - infracciones a esta Ley serán impuestas por la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial o, en su caso tratándose de -- servicios, por la autoridad a quien corresponda su control o vigilancia.

Al artículo 52 de la Ley se le adicione un segundo párrafo que a la letra dice:

"Cualquier persona tiene derecho para denunciar ante la Pro-

curaduría Federal del Consumidor, las violaciones a los precios o tarifas ofrecidos al público incluyendo los de artículos sujetos a control oficial. La actuación de la Procuraduría Federal del Consumidor es de oficio, mediando siempre mandamiento por escrito"

De las anteriores exposiciones se puede comprender que cada día la Procuraduría Federal del Consumidor cobra más fuerza y tiene una magnífica evolución para beneficio de la población consumidora y como consecuencia la protección del salario que perciben los trabajadores.

El mencionado decreto en su artículo tercero indica: "Se derogan exclusivamente las facultades en materia de inspección y vigilancia de precios o tarifas, así como la de sancionar en los casos de incumplimiento que confiere el art. 34 fracc. VII, de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal a la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial. Para resolver las impugnaciones de las sanciones que la Procuraduría impone en materia de inspección y vigilancia estará a la Dirección General de Asuntos Jurídicos de la propia Institución.

B I B L I O G R A F I A

- 1.- Ley Federal de Protección al Consumidor 1976.
- 2.- Ley Federal de Protección al Consumidor 1985.
- 3.- Ley Federal de Protección al Consumidor 1988.
- 4.- Diccionario de Derecho. Rafael de Pina. Rafael de Pina
Vara. Editorial Porrúa. Primera Edición. México 1965
510 págs.
- 5.- Código Federal de Procedimientos Civiles.
- 6.- Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal
- 7.- La Protección al Consumidor. Sánchez Cordero Oávila Jorge
Editorial Nueva Imágen. 409 págs.

I N D I C E

CAPITULO I.	
ANTECEDENTES EN OTROS PAISES	1
PRIMERA LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR	8
LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR VIGENTE	17
CAPITULO II	
ORGANIZACION DE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR..	23
CAPITULO III	
DIRECCION GENERAL DE CONCILIACION	51
CAPITULO IV	
DIRECCION GENERAL DE ARBITRAJE	58
REGLAS DEL PROCEDIMIENTO EN AMIGABLE COMPOSICION	77
CAPITULO V	
DEL ARRENDAMIENTO INMOBILIARIO	88
DIFERENCIAS ENTRE EL PROCEDIMIENTO EN MATERIA DE ARREN-- DAMIENTO ANTE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR Y - EL PROCEDIMIENTO ANTE LOS ORGANOS DEL PODER JUDICIAL..	95
CONCLUSIONES	104
APENDICE	109
BIBLIOGRAFIA	112