



732  
2ej

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO**

**FACULTAD DE DERECHO**

**EL PROCEDIMIENTO DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCION AL  
CONSUMIDOR, LLEVADO ANTE LA PROCURADURIA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR, COMO MEDIO DE SOLUCION  
A LA CONFLICTIVA SOCIAL**

**T E S I S**

**QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:**

**LICENCIADO EN DERECHO**

**P R E S E N T A:**

**FERMIN ROMERO LOPEZ**



**TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN**

México, D. F.

Junio 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.

## INDICE

	Pág.	
INTRODUCCION .....	1	
CAPITULO PRIMERO		
LAS FORMAS DE SOLUCION A LOS CONFLICTOS DE INTERESES SOCIALES .....		4
1. LA AUTOTUTELA .....	5	
2. LA AUTOCOMPOSICION .....	6	
3. LA HETEROCOMPOSICION .....	8	
a. LA AMIGABLE COMPOSICION O CONCILIACION .....	9	
b. EL ARBITRAJE .....	11	
c. EL PROCESO .....	14	
CAPITULO SEGUNDO		
EL PROCEDIMIENTO DE CONCILIACION Y DE ARBITRAJE ANTE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR CONFORME A SU LEY .....		18
1. LA OBLIGATORIEDAD AL CUMPLIMIENTO DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR .....	19	
2. LA QUEJA .....	22	
3. EL INFORME REQUERIDO AL PROVEEDOR O PRESTADOR DE SERVICIOS .....	26	
4. LA AUDIENCIA DE CONCILIACION .....	29	
5. EL COMPROMISO ARBITRAL EN SUS DOS FASES .....	38	
a. EL JUICIO ARBITRAL DE PLENO DERECHO .....	54	
b. EL JUICIO ARBITRAL EN AMIGABLE COMPOSICION .....	77	

**CAPITULO TERCERO**

<b>LA EJECUCION DE LAUDOS, DICTADOS POR LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR .....</b>	<b>85</b>
--	-----------

<b>1. EL CUMPLIMIENTO VOLUNTARIO .....</b>	<b>86</b>
<b>2. EL CUMPLIMIENTO COACTIVO .....</b>	<b>86</b>

**CAPITULO CUARTO**

<b>LOS MEDIOS DE IMPUGNACION .....</b>	<b>90</b>
--	-----------

<b>1. EL RECURSO DE REVOCACION .....</b>	<b>92</b>
<b>2. EL RECURSO DE ACLARACION .....</b>	<b>94</b>
<b>3. EL RECURSO DE REVISION .....</b>	<b>96</b>
<b>4. OTROS MEDIOS DE IMPUGNACION .....</b>	<b>101</b>

<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>103</b>
---------------------------	------------

<b>BIBLIOGRAFIA .....</b>	<b>107</b>
---------------------------	------------

## INTRODUCCION

Como es sabido, el día 22 de diciembre de 1975, se publicó en el Diario Oficial de la Federación, la Ley Federal de Protección al Consumidor, que entró en vigor el día 5 de febrero de 1976, dando origen a la Procuraduría Federal del Consumidor, organismo descentralizado, de servicio social, con funciones de autoridad, personalidad jurídica y patrimonio propio, que tiene como finalidad proteger los derechos e intereses de la población consumidora y velar en lo general por las disposiciones establecidas en la Ley referida.

Ahora bien, el objeto de este trabajo es analizar y exponer los procedimientos de conciliación y arbitral que se siguen ante la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor, y que contempla la Ley Federal de Protección al Consumidor, como medio de solución a los conflictos sociales surgidos entre consumidores y comerciantes o prestadores de servicios. Conflictos que nacen de la violación a los artículos de la Ley citada, es decir, cuando se afectan los derechos e intereses de los consumidores.

El afán de elaborar ésta tesis es señalar en forma teórica y técnica todo en cuanto a esos procedimientos, que

son producto del estudio y de la práctica jurídica llevada ante tal autoridad administrativa..

Cabe hacer mención que en éste trabajo se pretende señalar aciertos y errores en los procedimientos con antelación señalados, aportando modificaciones a los mismos, en beneficio de los consumidores, finalidad para lo cual fue creada la Procuraduría Federal del Consumidor.

CAPITULO PRIMERO.  
LAS FORMAS DE SOLUCION A LOS CONFLICTOS  
DE INTERESES SOCIALES.

1. LA AUTOTUTELA.
2. LA AUTOCOMPOSICION.
3. LA HETEROCOMPOSICION.
  - a. LA AMIGABLE COMPOSICION O CONCILIACION.
  - b. EL ARBITRAJE.
  - c. EL PROCESO.

CAPITULO PRIMERO.  
LAS FORMAS DE SOLUCION A LOS CONFLICTOS  
SOCIALES DE INTERESES.

Como es sabido, en la historia de la humanidad el hombre se ha desenvuelto y evolucionado en sociedad; sociedades que van desde las más sencillas hasta las más complejas siendo estas: La familia, los clanes, las tribus, los pueblos, etc., hasta llegar al actual estado moderno que conocemos.

Ahora bien, siendo el hombre un ser social, es natural que entre sus semejantes surjan problemas, es decir, conflictos de intereses sociales, a los cuales el mismo ha tratado de dar solución para así mantener viva su sociedad. A estos medios de dar solución a la conflictiva social, les hemos denominado, según como han ido apareciendo, de la siguiente manera: autotutela, autocomposición y heterocomposición.

En este orden de ideas cabe hacer mención, de que ninguno de los medios de dar solución a la conflictiva de intereses, han quedado en desuso, es decir, que aunque se han ido superando, estos siguen vigentes, así tenemos -- que en nuestro Derecho Mexicano son contemplados tal y como se expondrá en el cuerpo de esta obra.

## I.- LA AUTOTUTELA.

La figura de la autotutela es la que sin duda alguna apareció primero como solución a la conflictiva de intereses sociales. Toda vez que el hombre en su etapa inicial evolutiva se encontraba en un estado animalesco y salvaje por lo tanto el más fuerte, el más hábil e inteligente se imponía sobre los demás de su especie, resultando con esto de que quien tenía o creía tener el derecho en algún conflicto o asunto, muchas veces o casi siempre no lo podía hacer valer, ya que en esta figura de la autotutela el hombre se hacía justicia por su propia mano, valiéndose de la fuerza, la habilidad y la inteligencia.

Posteriormente cuando el hombre en esta etapa evolutiva se fue organizando en sociedad, y por lo tanto demostró su superioridad de inteligencia entre los demás seres vivos de la tierra, surge la Ley del Taleón, que consistía en que según era el daño causado, se tenía que subsanar o pagar con uno de igual valor y en igualdad de condiciones, en la inteligencia de que esta ley seguiría siendo aplicada por la propia mano del hombre y respaldado por su sociedad.

En la actualidad esta figura es contemplada por la

legislación mexicana, por ejemplo: la autodefensa, (1) figura que contempla el derecho penal; otro ejemplo es la retención del equipaje, figura que contempla el derecho civil. (2)

Se pueden mencionar más formas de autotutela las cuales se encuentran contempladas por nuestra legislación mexicana, pero como no es el tema esencial de esta tesis, pasaremos a exponer otras figuras para solucionar conflictos entre individuos.

## 2.- LA AUTOCOMPOSICION.

La autocomposición, como ya se dijo, es la segunda forma que hemos clasificado para la solución de los conflictos de intereses sociales, y así encontraremos dentro de este género, que existen tres especies que componen a la autocomposición a saber y son: El desistimiento o renuncia, El allanamiento o reconocimiento y la transacción. De estas tres, las dos primeras están clasificadas como unilaterales, es decir, que con la simple voluntad de una de las partes en conflicto, ya sea desistiéndose o allanándose, se puede solucionar el litigio.

- 
- (1) Art. 15 Fracción VIII del Código Penal para el Distrito Federal.  
(2) Art. 2269, del Código Civil para el Distrito Federal

Entendemos al desistimiento como una renuncia de la acción intentada o de la pretensión; y al allanamiento como una conducta que asume el demandado y que implica el reconocimiento de las pretensiones del actor o del contrario.

La tercera especie que también compone a la auto-composición, es la que llamamos transacción la cual clasificamos - como bilateral toda vez que se requiere la voluntad expresa de ambas partes o contendientes para solucionar su conflicto de intereses, llegando a un acuerdo o convenio favorable para ambas partes.

A todo esto y para reafirmar más sobre que se entiende como transacción, nos permitimos transcribir la definición que de la misma nos da la Ley, siendo la siguiente:

La transacción es un contrato por el cual las partes haciéndose recíprocas concesiones terminan una controversia presente, previniendo - una futura.(3)

Hay que señalar que en la autocomposición existen

---

(3) Art. 2944 del Código Civil para el Distrito Federal.

ciertas trabas o limitaciones a la solución de la conflictiva social, limitaciones que están inspiradas en el derecho social y el interés público, resultando con esto un beneficio a la sociedad, toda vez que al Estado le interesan determinados conflictos; por ser la sociedad la base en que se sustenta. Así tenemos por ejemplo: que el acreedor alimentario no puede renunciar al derecho de recibir alimentos, ni estos pueden ser objeto de transacción por ser de interés público.

### 3.- LA HETEROCOMPOSICION

La heterocomposición es la última y más evolucionada de las formas de solucionar la conflictiva social, así tenemos que, el maestro Cipriano Gómez Lara nos dá la siguiente definición a la misma y a la cual nos adherimos:

La heterocomposición es una forma evolucionada e institucional de solución de la conflictiva social, e implica la intervención de un tercero ajeno e imparcial al conflicto (4).

En esta figura encontramos dos especies que son: el arbitraje y el proceso, los cuales pasaremos a exponer más adelante dado que no podemos pasar por desapercibido a

---

(4) Gómez Lara Cipriano, Teoría General del Proceso, Edit. UNAM, pag. 33

la amigable composición, figura que a nuestro parecer viene a ser la antecesora de la heterocomposición y que equivale actualmente a la conciliación.

#### a. LA AMIGABLE COMPOSICION

Así tenemos que, en un principio cuando el hombre ya había superado las otras formas de solución a su conflictiva social, surge la amigable composición o conciliación, la cual consiste en lo siguiente:

Las partes en disputa acudían a un tercero ajeno al conflicto para exponerle su problema y que éste diera una solución al mismo, en la inteligencia de que este tercero llamado conciliador, carecía de fuerza pública y por consiguiente de autoridad suficiente para que sus resoluciones fuerán acatadas por las partes en conflicto, resultando con esto que el papel que desempeñaba este personaje o conciliador era únicamente tratar de avenir a las partes proponiéndoles varios medios de solución a sus problemas, por ejemplo: llegar a un acuerdo o convenio el cual fuera favorable a ambos contendientes llamesele transacción, y o que alguno de los contendientes aceptara las pretensiones de su contrario sin oponer resistencia, es decir que se allanara; y por último que alguna de las partes en conflicto optara, una vez surgido el problema y expuesto al conciliador, a desistirse de su pretensión - (desistimiento).

En concreto el conciliador solamente proponía medidas de solución para los conflictos de intereses sociales; por la razón que como ya se mencionó, carecía de fuerza pública suficiente para hacer cumplir sus resoluciones, resultando con esto de que la opinión de este personaje se encontraba sujeta a la propia voluntad de las partes para solucionar el problema o el conflicto.

Por lo antes expuesto decimos que la conciliación o amigable composición es un figura que viene a ser la antecesora de la heterocomposición, dado a que si las partes se sujetan voluntariamente a la resolución que diera el conciliador, entonces podemos afirmar que la amigable composición es parte de la heterocomposición o antecesora de la misma; y, si por el contrario, las partes en conflicto no se sujetan a la resolución dada por el conciliador, entonces nos encontramos en el supuesto de que la figura citada sería parte de la autotutela o de la autocomposición.

Una vez estudiada y expuesta la figura de la amigable composición o conciliación pasaremos a exponer la heterocomposición, misma que hemos dividido en dos especies, a las cuales las hemos designado con los nombres de: arbitraje y proceso. En este orden de ideas tenemos que la heterocomposición es una forma general y evolucionada de solucionar la conflictiva

social por medio de la intervención de un tercero ajeno e imparcial al conflicto, pero en este caso éste tercero que se encuentra tanto en el arbitraje como en el proceso, aunque con características diferentes, como se verá más adelante, sí goza de facultades que el Estado le confiere, hasta el grado de obligar a las partes o contendientes de acatar sus resoluciones o laudos, según sea el caso, haciendo uso de la fuerza pública si fuera necesario. Todo esto a diferencia del tercero ajeno de la amigable composición, quien recibe el nombre de conciliador, ya que como se ha expuesto este personaje se encuentra sujeto a la voluntad de las partes en conflicto para acatar sus resoluciones.

En forma más amplia pasaremos a exponer el arbitraje y posteriormente al proceso:

#### b. EL ARBITRAJE.

El arbitraje como parte de la heterocomposición, es la figura que exponemos en primer término, por la sencilla razón que fué la primera que apareció dentro de la heterocomposición; este razonamiento tiene su fundamento en la historia de toda la tierra, dado que los pueblos en general carecían en sus principios de un derecho legislado que se pudierá aplicar en un caso concreto en controversia, y de esta manera

hace su aparición el arbitraje, el cual consiste en la designación de un tercero ajeno al conflicto, designación hecha por los contendientes, con la inteligencia de que sus resoluciones, llámesele laudos como se les nombra actualmente, si tienen fuerza suficiente para hacerse cumplir, ya que la sociedad que componía a tal o cual comunidad les daba esa fuerza.

Hay que señalar que este personaje el cual hemos denominado tercero ajeno al conflicto recibe el nombre de arbitro, nombramiento que en nuestro derecho mexicano se sigue usando.

Ahora bien, en la actualidad el juicio arbitral sigue vigente, tal y como lo contemplamos en el Código de procedimientos Civiles, para el Distrito Federal, en su Capítulo Sexto, Título Octavo, así como también en la Ley Federal de Protección al Consumidor. Estos juicios arbitrales pueden ser de estricto derecho o de equidad, como lo previene el procedimiento a seguir en la Ley Federal de Protección al Consumidor, ordenamiento éste que es el tema principal a desarrollar en esta tesis. Pero consideramos que sería inconcluso hablar de este procedimiento ante tal autoridad administrativa, sin haber desarrollado antes un estudio a los medios de solución a la conflictiva social.

Cabe hacer mención que la figura del arbitraje no es permitida por el Estado como medio de solución a todos los conflictos de intereses sociales, esto es, cuando afecta en forma directa o indirecta al interés público y al derecho social, excepción que no le toca a la Procuraduría Federal del Consumidor, quien a voluntad de los consumidores y proveedores o comerciantes actúa como árbitro, toda vez que esta Institución fué creada por decreto presidencial, publicado en el Diario Oficial de la Federación, el veintidos de Diciembre de mil novecientos setenta y cinco, con el fin de proteger el interés social de la población consumidora, tal y como se desprende de las fracciones I y III del artículo 59 de la Ley, que a la letra dice: La Procuraduría Federal del Consumidor tiene las siguientes atribuciones:

I.- Representar los intereses de la población consumidora ante toda la clase de autoridad administrativa, mediante el ejercicio de las acciones, recursos, trámites o gestiones que procedan encaminadas a proteger el interés del consumidor.

III.- Representar a los consumidores ante autoridad jurisdiccional previo el mandato correspondiente, cuando a juicio de la Procuraduría la solución que pueda darse el caso planteado, llegará a trascender el tratamiento del interés colectivo.

### c. EL PROCESO.

El proceso como la segunda especie de la heterocomposición, viene a ser la forma más avanzada de solucionar la conflictiva social.

Entendemos como proceso, todos aquellos actos soberanos del Estado, actos estos que tienden a la aplicación de una Ley general al caso concreto para la solución de los conflictos de intereses.

Para tener una concepción más amplia de lo que es el proceso nos permitimos citar la definición que al respecto dá el maestro Cipriano Gómez Lara, misma a la que nos adherimos, y que a la letra dice:

El proceso jurisdiccional es el conjunto de actos desenvueltos por el órgano estatal jurisdiccional, por las partes interesadas y por los terceros ajenos a la relación sustancial, actos todos que están y que convergen en el acto final de aplicación estatal de una ley al caso concreto controvertido para derimirlo o para solucionarlo, es decir, el

acto por el cual se sentencia. ( 5 )

En este orden de ideas, vemos que el Estado asume en su órgano estatal jurisdiccional, el papel de tercero ajeno al conflicto, para dar solución a la controversia surgida entre los contendientes con las características de la heterocomposición, es decir, en donde el Estado tiene la potestad soberana de hacer cumplir sus resoluciones, hasta por medio de la fuerza pública, mismas que reciben el nombre de sentencias.

La figura del proceso se hace indispensable y hasta insustituible cuando en forma directa o indirecta afecta al interés público y al derecho social, además de que la figura del proceso es una garantía constitucional contemplada en nuestra Carta Magna de mil novecientos diecisiete, y que se encuentra plasmada en la primera frase de su artículo trece, el cual reza que:

"Nadie puede ser juzgado por leyes privativas ni por tribunales especiales".

Entendemos con esto, que los gobernantes pueden y deben acudir ante el órgano designado -

por el Estado en demanda de justicia, y el Estado por medio de su órgano Judicial, se encargará de impartir justicia, de conformidad a lo dispuesto por el artículo catorce párrafo segundo de nuestra Carta Magna, y que a la letra dice:

"Nadie podrá ser privado de la vida, de la libertad, propiedades, posesiones o derechos, sino, mediante juicio seguido ante los tribunales previamente establecidos en el cual se cumplan las formalidades esenciales del procedimiento conforme a las leyes expedidas con anterioridad al hecho".

De lo expuesto y fundado, afirmamos que los gobernados pueden en forma potestativa resolver sus controversias por medio de la figura del arbitraje. Asimismo, si los particulares deciden por su propia voluntad someterse al juicio arbitral, éste deberá ser sometido ante un juez que el órgano judicial señale como competente para el caso concreto, todo esto por situaciones por demás obvias, ya que no puede dejarse en manos de particulares o no profesionales, sendos intereses sociales o particulares.

CAPITULO SEGUNDO.

EL PROCEDIMIENTO DE CONCILIACION Y ARBITRAJE ANTE  
LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR  
CONFORME A SU LEY.

1. LA OBLIGATORIEDAD AL CUMPLIMIENTO DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR
2. LA QUEJA.
3. EL INFORME REQUERIDO AL PROVEEDOR O PRESTADOR DE SERVICIOS.
4. LA AUDIENCIA DE CONCILIACION.
5. EL COMPROMISO ARBITRAL EN SUS DOS FASES.
  - a. LA AMIGABLE COMPOSICION.
  - b. EL JUICIO ARBITRAL DE PLENO DERECHO.

CAPITULO SEGUNDO.  
EL PROCEDIMIENTO DE CONCILIACION Y ARBITRAJE ANTE  
LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR  
CONFORME A SU LEY.

La Procuraduría Federal del Consumidor es un medio para solucionar la conflictiva social surgida entre consumidores y proveedores o prestadores de servicios, toda vez que esta Institución administrativa contempla dos formas para este fin, que son: la conciliación y el arbitraje, mismas que se encuentran contenidas en la ley Federal de Protección al Consumidor, en su artículo 59, fracción VIII, incisos a), b), c), d), e), f), g), h), i); ordenamiento legal que rige a la citada Procuraduría y que nos dá las reglas a seguir en ambos procedimientos, que veremos y expondremos en los subtemas de este capítulo.

Antes de pasar a exponer en forma directa el procedimiento a seguir ante la mencionada Procuraduría para solucionar la conflictiva social surgida entre consumidores y proveedores o prestadores de servicios, debemos tener presente, que por las características de la conciliación y el arbitraje, los contendientes pueden o no sujetarse voluntariamente a cualquiera de estos dos procedimientos, toda vez que la obligatoriedad de la conciliación o del

arbitraje solo pueden tener como fundamento el acuerdo de las partes de someter determinados litigios a la solución conciliatoria o arbitral. (6)

1. LA OBLIGATORIEDAD AL CUMPLIMIENTO DE LA LEY  
FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR.

La Ley de Protección al Consumidor señala en sus artículos 1o. primer párrafo, 2o. y 3o.; quienes son las personas físicas o morales que se encuentran obligadas al cumplimiento de la misma. Y así en este orden pasaremos a analizar el primer párrafo del artículo primero que a la letra dice:

"Las disposiciones de esta ley regirán en toda la República y son de orden público de interés social, Son irrenunciables para los consumidores y serán aplicables cualesquiera que sean las establecidas por otras leyes, costumbres, prácticas, usos o estipulaciones contractuales en contrario"

---

(6) Ovalle Favela José, Derecho Procesal civil Edit. HARLA, 1980, Pág. 287

Como se puede desprender de este ordenamiento legal todas las personas físicas o morales que conforman al artículo tercero de esta Ley, sean consumidores (la ley considera como consumidores a quienes contratan, para su utilización, la adquisición, uso o disfrute de bienes o la prestación de servicios), están obligadas a ver que se cumplan la ley citada, es decir, que éstos no pueden por propia voluntad o por presiones de terceros renunciar a la protección que les brinda, toda vez que este ordenamiento legal consagra en sus artículos disposiciones de órden público e interés social, razón suficiente por la cual el consumidor o los consumidores se encuentran obligados a querrellarse de todos aquellos hechos y actos que estén en contra de las disposiciones de la Ley Federal de Protección al Consumidor para su cabal cumplimiento.

El artículo 2o. de la Ley referida, es clara en su disposición para señalar a las demás personas físicas o morales que se encuentran obligadas al cumplimiento de la misma, a las cuales conforme al artículo 3o. se les denomina como proveedores o comerciantes, siendo los primeros: Los industriales, prestadores de servicios, empresas de participación estatal, organismos descentralizados, así como los organismos del Estado en cuanto desarrollen actividades de producción o prestación de servicios a consumidores.

Y los segundos: Quienes hagan del comercio su ocupación habitual o reiterada cuyo objeto sea la compraventa de bienes muebles o inmuebles, la prestación de servicios o el otorgamiento de uso y goce temporal de dichos bienes.

Así mismo, conforme al párrafo tercero de este mismo artículo, están obligados al cumplimiento de la misma, los actos jurídicos relacionados con inmuebles sólo cuando los proveedores sean fraccionadores o constructoras de viviendas para venta al público o cuando otorgen al consumidor el derecho de uso o de disfrute del inmueble durante lapsos determinados dentro de cada mes o año o dentro de cualquier período determinado en tiempo, cualesquiera que sea la denominación de los contratos respectivos.

Además las personas tanto físicas como morales que hemos señalado, también están obligados al cumplimiento de la Ley Federal de Protección al Consumidor, los arrendadores o arrendatarios de bienes destinados a la habitación siempre y cuando se encuentren ubicados en el Distrito Federal.

Una vez que hemos dejado en claro quienes son las personas obligadas al cumplimiento y a la observancia de la Ley Federal de Protección al Consumidor, se hace indispensable señalar cuáles son las excepciones a la misma, es decir, que

personas y en que casos se exceptúan a la obligatoriedad y a la observancia de la Ley citada; así tenemos que, según el artículo 4o. de este ordenamiento legal quedan exceptuados a las disposiciones de la misma: Los servicios que se prestan en virtud de un contrato o relación de trabajo, el servicio público en banca y crédito y los servicios profesionales, salvo que en este último caso concurren alguna de las siguientes circunstancias:

I.- Incluyan el suministro de bienes y productos o la prestación de servicios distintos a los estrictamente profesionales.

II.- Los materiales empleados en la ejecución del trabajo encargado al profesionista, sean distintos a los convenidos con éste.

## 2.- LA QUEJA.

Con la queja se da inicio al procedimiento ante la Procuraduría Federal del Consumidor, para solucionar los conflictos de intereses surgidos entre dos o más partes, a los que la Ley Federal de Protección al Consumidor les ha denominado como consumidores y proveedores o comerciantes.

Ahora bien, conforme al artículo 59; fracción VIII; inciso a) de la ley referida; la Procuraduría tiene las siguientes atribuciones, entre otras: Procurar la satisfacción de los derechos de los consumidores conforme a los siguientes procedimientos: a).- Recibir las quejas y reclamaciones que procedan de acuerdo con esta ley. En este orden de ideas afirmamos que este procedimiento dá comienzo con la queja ante tal autoridad administrativa, ya que la Procuraduría conforme al artículo 1., párrafo 2o. de la Ley Federal de Protección al Consumidor tiene la facultad de aplicar y vigilar en la esfera administrativa la aplicación de la citada Ley amén, de que la función de procuración que desempeña la Procuraduría, consiste en asesorar, actuar y representar a los consumidores actuando por ellos.

Sí con la queja se dá inicio al procedimiento ante la Procuraduría Federal del Consumidor, la Ley es omisa al no señalar con claridad en que forma y bajo que condiciones se debe presentar la misma; lo cierto es que, en la práctica jurídica, el quejoso se presenta personalmente o por conducto de su apoderado o representante legal, acreditando éste último su personalidad, ante la Procuraduría o en alguna de sus Delegaciones a exponer en forma verbal su querrela, la que será oída y transcrita por personal de la Procuraduría, y una vez que es leída, el

consumidor procede si esta conforme a firmarla.

Por último cabe hacer mención que la Ley Federal de Protección al Consumidor, tampoco manifiesta que documentos se requieren para dar entrada a una queja, es decir, el Consumidor al momento de presentar su querrela puede exhibir o no documentos para acreditar su relación contraactual entre él y el proveedor o prestador de servicios, por lo que únicamente bastará la palabra del querellente, originándose con esto una laguna en la ley, que a nuestro parecer, puede traer consecuencias para el Consumidor, toda vez que si no se le prueba al proveedor o comerciante tal o cual incumplimiento o reclamación, éste puede demandar ante la jurisdicción ordinaria y ejercitar acciones en contra del consumidor.

Citamos como ejemplo el siguiente: Si un consumidor arrendatario de casa habitación, se presenta ante la Procuraduría Federal del Consumidor a poner su queja, respecto a que ha sido requerido por parte de su arrendador, llámesele prestador de servicios, para que desocupe la localidad arrendada, toda vez que el contrato celebrado entre ambos ya terminó. Ahora bien, el consumidor con fundamento en lo que dispone el artículo 2448C, del Código Civil para el Distrito Federal, quiere hacer valer su derecho de preferencia de seguir habitando el citado bien inmueble, hasta por dos

años más, por la razón de que se encuentra al corriente de sus pagos de renta mensual. Pero resulta que en el momento que el consumidor acude a la Procuraduría y pone su queja, no exhibe todos o ningún comprobante de pago de los meses vencidos por diferentes razones, ya sea porque no los requirió a su arrendador o porque los perdió, el hecho es de que no los exhibe.

De todo esto, si tomamos consideración lo ya expuesto a razón de que es obligación del consumidor comprobar los pagos de los meses de renta, de conformidad con los artículos 2445 del Código Civil para el Distrito Federal y los artículos 489, 490 y 491 del Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal, así como las diversas jurisprudencias emitidas por nuestro máximo tribunal, en ese sentido de las cuales nos permitimos citar una de ellas, que a la letra dice:

"ARRENDAMIENTO, PRUEBA DEL PAGO DE LAS RENTAS

El contrato de arrendamiento... es la prueba, de la existencia de la obligación del inquilino de pagar sus rentas, desde la fecha del contrato... al inquilino incumbe demostrar que hizo los pagos, puesto que exigir tal prueba al arrendador, equibaldría a obligarlo

a probar una negación..." ( 7 )

En concreto, al momento de ser emplazado el prestador de servicios por parte de la Procuraduría o en la audiencia conciliatoria llevada ante la misma autoridad administrativa, éste se pécata de que el consumidor no exhibe los recibos de los meses vencidos, además de que no se somete a la conciliación ni al arbitraje de la citada Institución, el prestador de servicios puede demandar en perjuicio del consumidor el llamado juicio especial de desahucio.

### 3. EL INFORME REQUERIDO AL PROVEEDOR O PRESTADOR DE SERVICIOS.

Con el informe requerido por la Procuraduría Federal del Consumidor al proveedor o prestador de servicios, se continúa el procedimiento para la solución de los conflictos de intereses sociales surgidos entre consumidores y proveedores o prestadores de servicios; así pues, tenemos que el informe citado se encuentra debidamente fundado en el artículo 59 fracción VIII, inciso a), de la Ley Federal de Protección al consumidor el cual a la letra dice:

---

( 7 ) Apéndice del Semanario Judicial de la Federación de los años 1917 a 1985, Cuarta Parte I, Tercera Sala, Pág. 160 a la 169.

La Procuraduría Federal del Consumidor tiene las siguientes atribuciones:

Fracción VII. Procurar la satisfacción de los derechos de los consumidores conforme a los siguientes procedimientos inciso a).- Recibir las quejas y reclamaciones que procedan de acuerdo con esta ley y requerir al proveedor que rinda un informe sobre los hechos, dentro de un plazo de cinco días hábiles. Si del informe del proveedor se infiere que ésta dispuesto a satisfacer la reclamación, previa comprobación de la satisfacción al consumidor se dará por concluido el caso.

Como se desprende de este artículo, el proveedor o prestador de servicios, deberá rendir su informe de contestación a la queja por escrito en un plazo no mayor de cinco días hábiles. Este informe deberá referirse a los hechos materia de la queja, negándolos o afirmándolos, y en todo caso el proveedor o prestador de servicios puede obligarse a satisfacer la reclamación del consumidor y, de este modo, poner solución al conflicto surgido entre estos dos contendientes, previa comprobación que realizará la Procuraduría.

Ahora bien, en el supuesto caso por el -----

cual el proveedor o prestador de servicios no rindierá el citado informe, el día y hora indicado (en la práctica jurídica el informe se rinde el día de la audiencia de conciliación), la Procuraduría impondrá las medidas de apremio a que se refiere el artículo 66 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, que a la letra dice:

La Procuraduría Federal del Consumidor, para el desempeño de las funciones que le atribuye la ley, podrá emplear las siguientes medidas de apremio:

I.- Multas hasta por el importe de cien 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. De reinsidir el proveedor se estará a lo dispuesto en el artículo 88.

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

A todo esto cabe hacer mención que el hecho de rendir el informe por parte de los proveedores o prestadores de servicios, no sujeta a los mismos al procedimiento conciliatorio o arbitral llevado ante la Procuraduría Federal del Consumidor, sino únicamente puede servir como un medio de defensa a los intereses de los proveedores o prestadores de servicios, según sea el caso, toda vez que con este informe escrito de contestación a la queja, la Procuraduría Federal del Consumidor tiene una visión más amplia del conflicto surgido entre estos contendientes, y de esta forma la citada autoridad administrativa podrá comprobar si existen o no posibles violaciones a la Ley en la materia, y dado el caso poder aplicar las sanciones a los infractores de la misma.

#### 4. LA AUDIENCIA DE CONCILIACION.

Una vez rendido el informe por parte del proveedor o prestador de servicios, y no solucionándose en el mismo la controversia motivo de la queja, se da paso a la etapa siguiente, que consiste en la audiencia conciliatoria o de conciliación.

Así tenemos que, la figura de la amigable composición o conciliación forman parte de la Ley Federal de Protección al Consumidor para la solución de los conflictos sociales,

figura ésta que fue expuesta en el cuerpo de esta obra,\* motivo por el cual no haremos mayor incapié a la misma, sino únicamente en su forma extrictamente procesal de conformidad con la citada Ley, por ser ésta el tema a tratar en esta monografía.

La audiencia de conciliación se encuentra fundada en el artículo 59, fracción VIII, inciso b) del citado ordenamiento legal, el cual dice lo siguiente:

La Procuraduría Federal del Consumidor tiene las siguientes atribuciones:

Fracción VIII.- Procurar la satisfacción de los derechos a los consumidores conforme a las siguientes atribuciones; inciso b).- De no haber quedado satisfecha la reclamación del consumidor se citará a éste y al proveedor a una audiencia de conciliación, de la cual se levantará acta, sea cual fuere el resultado de la misma. Si hubiera conciliación y el proveedor queda obligado a alguna prestación se estará a lo dispuesto en el inciso e) de esta fracción.

---

\* Infra. P.6

De no haber concurrido el consumidor a la audiencia de conciliación se le tendrá por desistido de su reclamación y no podrá presentar otra ante la propia Procuraduría - por los mismos hechos y respecto al mismo proveedor, sin perjuicio de hacer valer sus derechos ante otra vía, salvo que justifique dentro de diez días hábiles siguientes a la celebración de la misma, la causa de la inasistencia, en cuyo caso se citará de nueva cuenta y por una sola vez a otra audiencia de conciliación.

De lo expuesto, quedó confirmado que esta figura denominada amigable composición o conciliación, es un medio para la solución de la conflictiva social, y que se encuentra vigente en nuestro derecho mexicano, tal y como se desprende del ordenamiento legal citado.

Por lo que, la Procuraduría por conducto de sus conciliadores, como así se les nombra en la práctica jurídica, citan a los contendientes para que en la audiencia de conciliación los exhorten a llegar a un arreglo, convenio o transacción, del cual no salga perjudicado el consumidor, exhorto que realiza el conciliador sin ninguna presión para ambos contendientes.

En el supuesto caso que los contendientes en esta etapa conciliatoria llegarán voluntariamente a la conciliación y el proveedor o prestador de servicios quede obligado a alguna prestación, se deberá observar lo dispuesto en el inciso e); fracción VIII, del artículo 59 de la ley en la materia que dispone:

E.- los reconocimientos de los consumidres y proveedores de obligaciones a su cargo y los ofrecimientos para cumplirlas, que consten por escrito y sean aceptadas por su contraparte, formulados ante la Procuraduría Federal del Consumidor, obligan de pleno derecho.

Tales reconocimientos y laudos que dicte la mencionada Procuraduría, traén 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.

Como se desprende de la transcripción de este numeral; el reconocimiento a la obligación a cualquier prestación que acuerden por escrito los contendientes ante la Procuraduría

Federal del Consumidor (hay que recordar que el reconocimiento a cualquier prestación obliga tanto al consumidor como al proveedor); los obliga a cumplir de conformidad con la ley, ya que tal reconocimiento u obligación a cualquier prestación, así como los laudos traén aparejada ejecución la que podrá promoverse ante los tribunales competentes, misma que se podrá ejecutar en la vía de apremio o en el juicio ejecutivo.

La ley es clara al señalar que en el supuesto por el cual el consumidor no asista a la audiencia de conciliación, se le tendrá a éste por perdido el derecho motivo de su reclamación, además que no podrá interponer otra queja ante la propia Procuraduría, por los mismos hechos y ante el mismo proveedor, con la excepción de poder hacer valer sus derechos ante otra vía, civil o mercantil, según sea el caso, salvo que el consumidor justifique en diez días hábiles siguientes a la celebración de la audiencia conciliatoria su inasistencia, y sólo de esta forma y por única vez se señalará otra fecha para la celebración de la misma. Resultando con esto un beneficio para los consumidores, ya que como lo hemos visto en el citado ordenamiento legal, no se prevee la posibilidad para que los proveedores puedan solicitar en determinado momento una prórroga para la celebración de la audiencia conciliatoria, evitando que el procedimiento conciliatorio

se alargue en perjuicio de los consumidores, y así, por el contrario sea más rápido, toda vez que la ley de Protección al Consumidor, y, la Procuraduría Federal del Consumidor buscan la satisfacción del consumidor en la forma más conveniente y rápida posible.

Siguiendo con el procedimiento conciliatorio y como ha quedado expuesto y una vez que el conciliador que actúa, ha tratado y agotado todos los medios posibles a su alcance para que tanto consumidor y proveedor o prestador de servicios lleguen mutuamente a un acuerdo, convenio o transacción que sea favorable al consumidor y por consiguiente ponga fin al conflicto social surgido entre estos contendientes; pero no siendo posible por esta vía de la conciliación la solución del problema; el conciliador como ya se expuso en el cuerpo de esta obra carece de facultades, así como de la fuerza pública para someter a estos contendientes a su resolución o laudos, siendo ésta la característica esencial de esta figura de la conciliación o amigable composición, con la única modalidad que establece la ley Federal de Protección al Consumidor, y que encontramos en el artículo 59, fracción VIII, inciso d); que reza los siguiente:

Si no hubo conciliación ni compromiso arbi -  
tral o el proveedor no asistió a la audiencia

a que se refiere el inciso b), pero si el consumidor, la Procuraduría analizará los hechos, motivo de la reclamación para determinar si implicó en posibles violación a la ley Federal de Protección al Consumidor. En el caso que se concluya respecto a la inasistencia de posibles violaciones, se dictará resolución dejando a salvo los derechos de proveedor y consumidor, para que los ejecuten ante la jurisdicción ordinaria. De inferirse la existencia de posibles violaciones a la ley, se dará al 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 quince días hábiles, con base a las circunstancias, pruebas u otros elementos de juicio, determinará si existen o no las violaciones y dictará la resolución administrativa que proceda dejando a salvo derechos de proveedor o consumidor, según sea el caso, para que los ejercite ante la jurisdicción ordinaria. Si los hechos motivo de la reclamación consisten en infracciones, a artículos de la ley Federal de Protección

al Consumidor diversos a los mencionados en el artículo 87 de la misma, se hará del conocimiento de la autoridad competente".

De este numeral invocado se desprende que, la conciliación es una de las bases principales del procedimiento a seguir ante tal autoridad administrativa, pudiendo resultar con esto que la parte consumidora quede en total estado de indefensión ante el proveedor o prestador de servicios, toda vez que si nos encontramos en la hipótesis, en la cual el proveedor o prestador de servicios no asiste a la audiencia de conciliación, o no acepta el compromiso arbitral, la Procuraduría no podrá obligar a estos para que satisfagan la reclamación presentada por el consumidor; con la excepción de que en el supuesto caso que la Procuraduría determine infracciones a los preceptos que hace alusión el artículo 87 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, la Procuraduría impondrá a los prestadores de servicios o proveedores las sanciones a que se refiere el Capítulo Decimosegundo de la ley en la materia. Todo esto para proteger los intereses de los consumidores.

Ahora bien, de lo antes expuesto hemos podido constatar que las infracciones en que incurren los proveedores

o prestadores de servicios, \* no se prevee el hecho por el cual estas personas no cumplan puntualmente con sus obligaciones de entregar en la fecha pactada cierto bien o realizar alguna prestación, acarreado con este incumplimiento transtornos económicos de consecuencias irreparables en algunos casos para los consumidores; motivo por el cual proponemos en este trabajo la introducción de una reforma al Capítulo Cuarto de la Ley Federal de Protección al Consumidor mismo que se refiere a "las Responsabilidades por Incumplimiento". Reforma que debiera ser con apego a lo que dispone los artículos 70, 71 frac. 1, 73 frac. X, 89 frac. 1 y 104 de la Constitución Federal de los Estados Unidos Mexicanos y que consistirá en lo siguiente:

Art. 31 bis.- Los proveedores o comerciantes que se obliguen por escrito a prestar un servicio o a entregar un bien, en un término cierto y determinado, deberán si no lo cumplen en dicho término pagará al consumidor indemnización por daños y perjuicios del 25%, por cada lapso de tiempo que fué fijado para el cumplimiento del servicio o de la entrega del bien; tomando como base el pago total -

---

\* Art. 20, 27, 38, 40, 44, 45, 47, 49, 52, 54, 63, 65, 79 y 81 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

de que el consumidor deba pagar por el bien o por el servicio que se trate, sin perjuicio de las sanciones a que se haga acreedor y que establezca la ley en comento.

La finalidad que se persigue con la introducción de esta reforma, es obligar a proveedores o prestadores de servicios a que cumplan con la entrega puntual y sin demora del bien o del servicio que se trate. Para el supuesto caso que éstas personas no cumplan por causas ajenas a su voluntad, se verán en la imperiosa necesidad de llegar a una conciliación ante la Procuraduría Federal del Consumidor, en beneficio de sus propios intereses, ya que, de esta forma puede de alguna manera negociar con el consumidor el motivo de su incumplimiento y de este modo poder llegar a un convenio, librandose con ello de las sanciones que con su incumplimiento podrían acarrearle.

##### 5. EL COMPROMISO ARBITRAL EN SUS DOS FASES.

Cuando durante el procedimiento conciliatorio las partes en conflicto es decir, el consumidor y el proveedor o prestador de servicios no se ponen de acuerdo y por consiguiente tampoco solucionan su conflicto, es optativo para éstos nombrar de común acuerdo arbitro a la Procuraduría Federal del Consumidor; en lo conducente la Frac. VIII; inciso c). art. 59 de la Ley referida dice:

C.- Si consumidor y proveedor asisten a la audiencia de conciliación y no se logra ésta, la Procuraduría Federal del Consumidor los invitará 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 acta que al efecto se levante. En amigable composición se fijarán las cuestiones que deberán ser objeto de arbitraje y la Procuraduría tiene libertad de resolver en conciencia y a buena fé guardada, sin sujeción a reglas legales, pero observando las formalidades, esenciales del procedimiento.

La Procuraduría tendrá la facultad, de allegarse todos los elementos de prueba que juzgue necesario para resolver la cuestión que se le haya sometido en arbitro la resolución correspondiente sólo admitirá aclaración de la misma.

En juicio arbitral de estricto derecho las partes formularán compromiso, en el que fijarán igualmente las reglas del procedimiento que convencionalmente establezcan en

las que se aplicarán supletoriamente el Código de Comercio y, a falta de disposición en dicho código el ordenamiento procesal civil local aplicable.

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

Como podemos comprobar la Ley Federal de Protección al Consumidor prevee la posibilidad de que a voluntad de los contendientes, éstos puedan nombrar árbitro a la Procuraduría, toda vez que en la etapa conciliatoria no fué posible solucionar sus conflictos.

Ahora bien, si las partes se someten voluntariamente al juicio arbitral, el expediente es turnado a la Dirección Federal del Consumidor, en donde se celebra el compromiso arbitral (Departamento de Compromiso Arbitral), fijándose las bases del procedimiento en juicio arbitral de estricto derecho. Para tal efecto la Procuraduría a elaborado previamente las bases a saber, según los siguientes formatos anexados:



PROCURADURIA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

DEPENDENCIA DIRECCION GENERAL DE ARBITRAJE

41

EN LA CIUDAD DE MEXICO, DISTRITO FEDERAL, SIENDO LAS \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ HORAS DEL DIA \_\_\_\_\_ DE  
\_\_\_\_\_ DE MIL NOVECIENTOS \_\_\_\_\_, A EFECTO  
DE QUE TENGA LUGAR LA AUDIENCIA DE COMPROMISO ARBITRAL, SE CERTIFICA: QUE --  
COMPARECE POR LA PARTE ACTORA \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Y POR LA DEMANDADA \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

MISMAS QUE SE IDENTIFICAN CON: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Y \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

RESPECTIVAMENTE, DOCUMENTOS DE IDENTIDAD QUE SE TUVIERON A LA VISTA Y SE DE--  
VOLVIERON A LOS INTERESADOS, ACREDITANDO SU PERSONALIDAD, (EN CASO DE FERRE--  
SENTAR A UNA PERSONA MORAL O FISICA), LA PRIMERA NOMBRADA CON: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Y A SU VEZ LA DEMANDADA ACREDITA SU PERSONALIDAD CON \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_



PROCURADURIA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

DOCUMENTALES QUE SE TUVIERON A LA VISTA Y SE DEVOLVIERON A LAS PARTES, AGRE-  
GÁNDOSE A LOS AUTOS FOTOCOPIA SIMPLE DE LOS MISMOS, PERSONALIDAD QUE QUEDA --  
ACREDITADA Y RECONOCIDA, DOY FE,-----  
-- - ABIERTA LA AUDIENCIA Y EN USO DE LA PALABRA LOS COMPARECIENTES MANIFIESTAN QUE SE PRESENTAN PARA EL EFECTO DE FIJAR LAS REGLAS QUE REGIRÁN EL JUICIO ARBITRAL A QUE SE SOMETIERON EN \_\_\_\_\_

E S T R I C T O D E R E C H O

DE ACUERDO CON LOS ARTÍCULOS 59 FRACCIÓN VIII, INCISOS C) Y E) DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, 1051, 1052 Y 1053 DEL CÓDIGO DE COMERCIO Y -  
609, 616 Y DEMÁS RELATIVOS DEL CÓDIGO DE PROCEDIMIENTOS CIVILES PARA EL DIS-  
TRITO FEDERAL, ASÍ COMO PARA DESIGNAR EL NEGOCIO Y LAS MODALIDADES CON LAS --  
QUE DEBERÁ LLEVARSE EL JUICIO ARBITRAL, POR LO CUAL RECONOCEN DESDE AHORA Y -  
EN LO SUBSECUENTE, PLENA COMPETENCIA A ESTA PROCURADURÍA PARA DIRIMIR LA CON-  
TROVERSA SOMETIDA AL ARBITRAJE,-----

NEGOCIO QUE SE SOMETE AL ARBITRAJE

-- - EN USO DE LA PALABRA LOS COMPARECIENTES MANIFIESTAN QUE EL NEGOCIO QUE  
DESEAN SOMETER AL ARBITRAJE DE ESTA PROCURADURÍA ES EL SIGUIENTE: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

PROCURADURIA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

## REGLAS DEL PROCEDIMIENTO

- - - A CONTINUACIÓN LAS PARTES HACEN SABER QUE ACEPTAN LA APLICACIÓN DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREFERENTEMENTE, Y ADOPTAN COMO CÓDIGO SUPLEN- TORIO PARA EL PROCEDIMIENTO ARBITRAL EL DE COMERCIO, Y A FALTA DE DISPOSICIÓN EN DICHO ORDENAMIENTO SE APLICARÁ EL DE PROCEDIMIENTOS CIVILES PARA EL DISTRITO FE- DERAL, EN ESPECIAL EL CAPÍTULO RELATIVO AL JUICIO ORDINARIO, ESTANDO CONFORMES - EN RENUNCIAR AL TÉRMINO SEÑALADO POR EL ARTÍCULO 617 DEL CÓDIGO ÚLTIMO MENCIONA- DO, A LO ESTABLECIDO POR EL ARTÍCULO 621 DEL MISMO ORDENAMIENTO LEGAL Y A LO DIS- PUESTO POR EL ARTÍCULO 1419 DEL CÓDIGO DE COMERCIO.-----

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 CONTESTA - CIÓN. EN EL SUPUESTO DE QUE A JUICIO DEL ÁRBITRO SE CONSIDERE QUE SE REQUIERAN - MAYORES ELEMENTOS Y LAS PARTES ESTÉN EN APTITUD DE APORTARLOS, LO HARÁN EN FORMA ORAL EN LA AUDIENCIA DE COMPROMISO ARBITRAL, Y EL 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 ARCHIVA - RÁ EL EXPEDIENTE COMO ASUNTO CONCLUIDO, DEJÁNDOLE A 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 DEMANDA NO HUBIERA RENDIDO SU - INFORME DE LEY ANTE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CONCILIACIÓN, O EL MISMO NO REÚNA - TODOS LOS ELEMENTOS NECESARIOS A JUICIO DEL ÁRBITRO Y SE ACEPTE LA QUEJA COMO - DEMANDA, TENDRÁ TRES DÍAS PARA ADICIONARLO O BIEN PARA CONTESTAR LA DEMANDA.-----



PROCURADURIA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

DEPENDENCIA DIRECCION GENERAL DE ARBITRAJE

- 4 -

44

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 RECLAMÁ DE SU CONTRARIA, HACIENDO MENCIÓN EN FORMA CLARA DE LOS HECHOS RELACIONADOS CON ÉLLO, 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 LE 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 SU 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. - - - - -



PROCURADURIA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

SEXTA. - LAS PARTES CONVIENEN EN QUE EN 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 INTELIGENCIA DE QUE SI OMITEN HACERLO, SE DECLARARÁ PERDIDO SU DERECHO PARA OFRECERLAS CON POSTERIORIDAD. -----

SEPTIMA. - AMBAS PARTES CONVIENEN EN QUE TODA VEZ QUE SE HAN SOMETIDO AL ARBITRAJE DE ESTA 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 ADICIONARLAS, CUANDO ASÍ LO ESTIME NECESARIO; CONVIENEN AMBAS PARTES EN QUE NO PROCEDERÁ TÉRMINO EXTRAORDINARIO DE PRUEBAS, PUDIENDO RECIBIRSE POSTERIORMENTE SÓLO AQUELLAS QUE TENGAN EL CARÁCTER DE SUPERVENIENTES. -----

NOVENA. - LA PRUEBA CONFESIONAL SE PUEDE OFRECER Y DESAHOGAR 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 DESECHARÁ DE PLANO DICHA PRUEBA, SIN QUE PROCEDA RECURSO ALGUNO EN CONTRA DEL AUTO QUE ASÍ LO DETERMINE. CONVIENEN ADEMÁS, QUE LAS PREGUNTAS SERÁN FORMULA-



PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

DEPENDENCIA DIRECCIÓN GENERAL DE ARBITRAJE

- 6 -

46

DAS 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 FRACCIÓN I DEL CÓDIGO DE COMERCIO. ADEMÁS MANIFIESTAN SU CONFORMIDAD PARA QUE SIN MEDIAR PETICIÓN DE PARTE INTERESADA, SE DECLARE PRECUNTIVAMENTE CONFESA A QUIEN SIN JUSTA CAUSA 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, FRACCIÓN 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 MANIFIESTEN 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 PROPONGAN -- LES FORMULARÁN LIBREMENTE LAS PREGUNTAS Y REPREGUNTAS ORALES QUE ESTIMEN NECESARIAS, LAS CUALES SE ASENTARÁN 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-



PROCURADURIA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

DEPENDENCIA DIRECCION GENERAL DE ARBITRAJE

- 7 -

47

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 -- ACOMPAÑARÁN EL PLIEGO QUE COTENGA LAS PREGUNTAS QUE SE FORMULARÁN AL PERITO O BIEN, LO REDACTARÁN EN LA PROPIA AUDIENCIA, FACULTANDO AL ÁRBITRO PARA QUE -- LO ADICIONE SI LO ESTIMA NECESARIO, OBLIGÁNDOSE AMBAS PARTES, ATENTO AL CARÁCTER COLEGIADO DE DICHA PRUEBA, A PRESENTAR A SUS PERITOS QUIENES EXHIBIRÁN Y RATIFICAN 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 ESTA DIRECCIÓN; TRATÁNDOSE DE LAS PERSONALES Y DE NO ENCONTRARSE 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 EMITA Y CUANDO SE ESTIME NECESARIO PORQUE SE TRA -



PROCURADURIA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

TE 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 LU -- GAR VISIBLE DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE ARBITRAJE, LA CUAL CONTENDRÁ ÚNICAMENTE -- EL NOMBRE DE LAS PARTES Y EL NÚMERO DEL EXPEDIENTE, SURTIENDO EFECTOS DE NOTIFICA -- CIÓN LOS ACUERDOS QUE SE PUBLIQUEN AL DÍA SIGUIENTE DE AQUÉL EN QUE SE FIJE DI -- CHA LISTA. -----

DECIMA SEXTA. - CONVIENEN LAS PARTES EN QUE LAS PROMOCIONES RELATIVAS A ESTE JU -- CICIO ARBITRAL DEBERÁN SER PRESENTADAS EN LA OFICINALÍA DE PARTES DE LA DIRECCIÓN -- GENERAL DE ARBITRAJE, DENTRO DEL HORARIO COMPRENDIDO DE LAS 8:30 A LAS 15:30 HO -- RAS, SALVO LA CONTESTACIÓN A 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 RECIBIDAS AUN HABIÉNDOSE PRESENTADO -- EN OTRAS OFICINAS DE LA PROPIA INSTITUCIÓN. -----

DECIMA SEPTIMA. - ESTÁN CONFORMES LAS PARTES EN QUE AL PRESENTAR DOCUMENTOS ORIGI -- NALES YA SEA AL FORMULAR LA DEMANDA, AL OFRECER PRUEBAS, O EN CUALQUIER MOMENTO -- PROCESAL SE 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 AGREGUE 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 DEBATE -- RER VERIFICATIVO EN EL CURSO DEL PROCEDIMIENTO, SÓLO TENDRÁ DERECHO DE INTERV -- ENIR EN LAS ACTUACIONES SUBSECUENTES A SU COMPARECENCIA. -----



PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

DEPENDENCIA DIRECCIÓN GENERAL DE ARBITRAJE.

Nº DEL OFICIO:

EXPEDIENTE

ASUNTO:

EN LA CIUDAD DE MÉXICO, DISTRITO FEDERAL, SIENDO LAS \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ HORAS DEL DÍA \_\_\_\_\_

DE MIL NOVECIENTOS \_\_\_\_\_, DÍA Y HORA PREVIAMENTE  
TECERALADOS EN AUTOS, PARA QUE TENGA VERIFICATIVO LA AUDIENCIA DE  
COMISIÓN ARBITRAL EN AMIGABLE COMPOSICIÓN, SE CERTIFICA: QUE COMPARE  
CE POR LA PARTE ACTORA \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Y POR LA DEMANDADA \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

MISMOS QUE SE IDENTIFICAN CON \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Y \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ RESPECTIVAMENTE, DOCUMENTOS DE  
IDENTIDAD QUE SE TUVIERON A LA VISTA Y SE DEVOLVIERON A LOS INTERESA-  
DOS, ACREDITANDO SU PERSONALIDAD, (EN CASO DE REPRESENTAR A UNA PERSO-  
NA MORAL O FÍSICA), EL PRIMERO NOMBRADO CON \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Y A SU VEZ, LA DEMANDADA ACREDITA SU PERSONALIDAD CON \_\_\_\_\_



PROCURADURIA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

DEPENDENCIA DIRECCION GENERAL DE ARBITRAJE.

No. DEL OFICIO:  
EXPEDIENTE

ASUNTO: - 2 -

DOCUMENTALES QUE SE TUVIERON A LA VISTA Y SE DEVOLVIERON /  
RESADOS, AGREGÁNDOSE A LOS AUTOS FOTOCOPIA SIMPLE DE LOS /  
PERSONALIDAD DE LOS COMPARECIENTES QUE QUEDA ACREDITADA Y /  
DA.- DOY FE. -----

- - - ABIERTA QUE FUE LA AUDIENCIA Y CONCEDIDO EL USO DE L /  
A LAS PARTES MANIFIESTAN, QUE RATIFICAN LA DESIGNACIÓN DE AR /  
ESTA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR, PARA QUE CONDZCA EN AMIGA- /  
BLE COMPOSICIÓN, EL NEGOCIO PLANTEADO, HECHA EN LA AUDIENCIA DE FE- /  
CHA \_\_\_\_\_, DE ACUERDO CON - /  
LOS ARTICULOS 59 FRACCIÓN VIII, INCISO C), SEGUNDO PÁRRAFO Y E) DE - /  
LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, Y SEÑALAN COMO NEGOCIO - /  
QUE SE SOMETE AL ARBITRAJE EL SIGUIENTE: \_\_\_\_\_



PROCURADURIA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

DEPENDENCIA DIRECCION GENERAL DE ARBITRAJE

No. DEL OFICIO:

EXPEDIENTE

ASUNTO: - 3 -

REGLAS DEL PROCEDIMIENTO

- A).- LA CONSUMIDORA ( EN ADELANTE ACTORA ) ESTÁ DE ACUERDO EN QUE LA QUEJA PRESENTADA SE TOMA COMO DEMANDA; IGUALMENTE LA PROVEEDORA ( EN ADELANTE DEMANDADA ) ESTÁ CONFORME EN QUE EL INFORME MENCIONADO SE CONSIDERE COMO CONTESTACIÓN A LA DEMANDA DE EXISTIR ÉSTE; CONVIENIENDO ADEMÁS AMBAS PARTES, EN QUE PODRÁN ORALMENTE EN LA AUDIENCIA DE COMPROMISO ARBITRAL ADICIONAR LA ACTORA LAS PRESTACIONES QUE RECLAMA, Y LA DEMANDADA REFERIRSE A AQUELLOS HECHOS QUE DESCONOCÍA O QUE OMITIÓ MENCIONAR EN EL INFORME. - - - - -
- B).- LAS PARTES ESTÁN CONFORMES EN QUE DEBERÁN CONSIDERARSE COMO MEDIOS DE PRUEBAS, LAS CONSTANCIAS QUE OBRAN EN LOS AUTOS Y QUE POR CUANTO HACE A LOS DOCUMENTOS QUE OBRAN EN SU PODER, SE OBLIGAN A PRESENTARLOS EN UN TÉRMINO DE TRES DÍAS, PARA QUE SEAN AGREGADOS AL EXPEDIENTE Y QUE EN EL SUPUESTO QUE NO SE CUMPLA CON LO ANTES SEÑALADO, PERDERÁN SU DERECHO PARA EXHIBIRLOS CON POSTERIORIDAD. - - - - -
- C).- LAS PARTES ESTÁN CONFORMES EN QUE LA PRUEBA CONFESIONAL PODRÁN OFRECERLA Y DESAHOGARLA EN LA AUDIENCIA DE COMPROMISO ARBITRAL, SIN QUE SE REQUIERA NINGUNA FORMALIDAD PARA ELLO. - - - - -
- D).- LAS PARTES ESTÁN CONFORMES EN QUE DADA LA NATURALEZA DE LA RECLAMACIÓN PLANTEADA Y SIENDO NECESARIO EL DESAHOGO DE LA PRUEBA PERICIAL, FACULTAN AL ARBITRO PARA QUE NOMBRE UN PERITO ÚNICO DE LOS ADSCRITOS A ESTA INSTITUCIÓN, CON EL OBJETO DE QUE DESAHOGUEN DICHA-

El presente es un documento de trabajo y no debe ser utilizado para fines legales.



PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

DE EMERGENCIA DIRECCION GENERAL DE ARBITRAJE

NO. DEL OFICIO:  
EXPEDIENTE

ASUNTO: - - - - - 4

PRUEBA, AL TENOR DE LAS PREGUNTAS QUE EL PROPIO ÁRBITRO FORMULE EN ESTE ACTO. - - - - -

E).- LAS PARTES ESTÁN CONFORMES EN RENUNCIAR A CUALQUIER RECURSO - QU' PUDIERAN INTERPONER EN CONTRA DE LOS AUTOS QUE SE DICTEN EN EL CURSO DEL PROCEDIMIENTO, ASÍ COMO EN CONTRA DEL LAUDO QUE SE EMITA EN AMIGABLE COMPOSICIÓN POR ESTA PROCURADURÍA. - - - - -

F).- EN RELACIÓN A LAS NOTIFICACIONES QUE DEBAN DE HACERSE EN ESTE PROCEDIMIENTO, LAS PARTES FACULTAN AL ÁRBITRO PARA QUE SE PRACTI-- QUEN POR MEDIO DE LISTA QUE SE FIJE EN UN LUGAR VISIBLE DE LA -- PROPIA DIRECCIÓN, LA CUAL DEBERÁ CONTENER EL NÚMERO DE EXPEDIENTE- Y EL NOMBRE DE LAS PARTES LITIGANTES, ESTANDO CONFORMES ASIMISMO,- EN QUE DICHA NOTIFICACIÓN SURTIRÁ EFECTOS A PARTIR DEL SIGUIENTE - DÍA AL DE SU PUBLICACIÓN; QUE EN RELACIÓN A LAS NOTIFICACIONES QUE DEBAN HACERSE EN FORMA PERSONAL, SE LES PRACTICARÁ EN EL DOMICILIO QUE PARA TAL EFECTO HUBIEREN SEÑALADO,, PUDIENDO ENTENDERSE DICHA-- DILIGENCIA CON CUALQUIER PERSONA QUE SE ENCUENTRE EN EL MISMO, -- PERO QUE EN EL SUPUESTO DE QUE AL CONSTITUIRSE EL NOTIFICADOR NO - HUBIERA NINGUNA PERSONA, FACULTAN PARA QUE SE REALICE POR CONDUCTO DE SU VECINO MÁS CERCANO A SU DOMICILIO. - - - - -

EN USO DE LA PALABRA LAS PARTES MANIFIESTAN COMO DOMICILIO PARA -- OÍR Y RECIBIR NOTIFICACIONES: - - - - -

ACTOR: \_\_\_\_\_



PROCURADURIA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

DEPENDENCIA DIRECCION GENERAL DE ARBITRAJE

No. DEL OFICIO:

EXPEDIENTE

ASUNTO: - 5 -

COMPRENDIDA ENTRE LAS CALLES DE \_\_\_\_\_  
DE LA COLONIA \_\_\_\_\_  
CÓDIGO POSTAL \_\_\_\_\_ Y CON NÚMEROS TELEFÓNICOS \_\_\_\_\_  
DEMANDADO: \_\_\_\_\_

COMPRENDIDA ENTRE LAS CALLES DE \_\_\_\_\_  
DE LA COLONIA \_\_\_\_\_  
CÓDIGO POSTAL \_\_\_\_\_ Y CON NÚMEROS TELEFÓNICOS \_\_\_\_\_

Como podemos constatar, las bases tanto del juicio arbitral de pleno derecho y el juicio arbitral en amigable composición, son previamente elaborados, mismos que pueden variar a criterio de la Procuraduría. A continuación analizaremos y expondremos estos procedimientos actuales, empezando con el primero de los nombrados:

Así tenemos que, las bases y reglas del juicio arbitral de pleno derecho son dadas en audiencia de compromiso arbitral, audiencia que se celebra en el Departamento de Compromiso Arbitral perteneciente a la Dirección General de Arbitraje de la Procuraduría, y así tenemos que, esta audiencia dá comienzo con la certificación de que las partes en conflicto comparecen a la misma, en la cual queda acentada los documentos con los que se identifican y acreditan su personalidad dichos contendientes; se hace constar que las partes se someten expresamente y por su voluntad al juicio arbitral en pleno derecho, sujetándose éste a lo que disponen los artículos 59, fracción VIII, incisos e) y e), de la ley Federal de Protección al Consumidor, 1051, 1052, y 1053 del Código de Comercio 609 y 616 y demás relativos del Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal, así como para designar el negocio y las demás modalidades con las que deberá de llevarse el presente juicio arbitral, reconociéndole a la Procuraduría competencia para resolver la controversia; se señala el negocio que se someterá a arbitraje, siendo éste

un requisito esencial del procedimiento de conformidad con el artículo 616 del Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal, toda vez que si se omite señalar el negocio que será sometido a arbitraje producirá por este hecho la nulidad de pleno derecho; así mismo son dados los ordenamientos legales que regirán en forma supletoria a las reglas de este procedimiento, aceptando las partes la aplicación de la ley Federal de Protección al Consumidor y adoptando para el procedimiento el Código de Comercio y a falta de disposición en dicho ordenamiento se aplicará el de procedimientos civiles para el Distrito Federal, renunciando expresamente a lo que disponen los artículos 617 y 621 del Código último mencionado, y a lo dispuesto en el numeral 1419 del Código de Comercio, acto siguiente, se dan las reglas de este procedimiento, mismas que pasaremos a explicar en su aspecto procesal:

PRIMERA.- Si la consumidora (en adelante actora) esta de acuerdo, la queja por ella presentada podrá ser tomada como demanda, y si la proveedora (en adelante demandada) esta igualmente de acuerdo el informe podrá ser tomado como contestación. En el supuesto de que a juicio del arbitro se considere que se requieran mayores elementos y las partes estén en aptitud de aportarlos, lo harán en forma oral en la audiencia de compromiso arbitral y en caso de que no sea posible lo anterior se les concederán tres días a la actora

con el objeto de que adicione su queja por escrito. En caso de que la actora no este de acuerdo de 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 a salvo sus derechos para que los haga valer en la vía y forma que mejor convenga a sus intereses.

En cuanto a esta regla PRIMERA se desprende que a voluntad del consumidor (en lo sucesivo actor), y el proveedor o prestador de servicios (en lo sucesivo demandado), el arbitro podrá tomar a la queja como demanda y al informe como contestación de la misma, con la salvedad de que si a juicio del arbitro se requieren mayores elementos para juzgar, éste solicitará a actor y demandado que los aporten en forma oral, aportación que se hará en audiencia de compromiso arbitral, de no ser posible lo antes mencionado, el arbitro concederá tres días al actor de acuerdo con esta PRIMERA regla para que: adicione su queja o en el caso de no estar conforme al actor de que su queja sea tomada como demanda éste deberá formularla y presentarla en dicho plazo. Para el supuesto caso de que el actor no adicione o no formule y presente su demanda se dará por terminado este juicio, dejando a salvo los derechos del actor para que los haga valer en la vía y

forma que más le 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 a juicio del árbitro y se acepte la queja como demanda, tendrá tres días para adicionarlo o bien para contestar la demanda.

En cuanto a esta SEGUNDA regla, al demandado se le concederán tres días para que si no rindió su informe, o el mismo no reúne los elementos necesarios a juicio del árbitro para que sea considerado como contestación a la demanda, amén de no ser posible que en forma oral sean aportados más elementos, el demandado contará con ese plazo de tres días para adicionarlo o para contestar la demanda. En cuanto al cómputo de tres días que contemplan las reglas PRIMERA y SEGUNDA para adicionar o formular tanto la demanda como la contestación de la misma, éstos no contarán en los días que no puedan tener lugar las actuaciones judiciales, de conformidad con el artículo 1076 del Código de Comercio.

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 le entregue a la demandada.

En la TERCERA regla de este procedimiento se dice que no se requiere formalidad para que la actora adicione su queja o en su caso formule y presente su demanda, debiéndose entender con esto que el demandado tampoco requiere de alguna formalidad para adicionar su informe o sea para contestar la demanda, y que únicamente se debe referir a los hechos relacionados con ella, en la inteligencia de que si se omite algún dato éste se podrá tomar de las constancias del expediente para subsanar dicha omisión, obligándose la actora a exhibir copia del escrito a la que se hizo mención, con el objeto de que se le entregue a la demandada.

Ahora bien, debemos señalar que en la práctica jurídica, los litigantes acostumbran adicionar la queja o presentar su demanda, así como también presentar el informe o adicionarlo en los términos de los artículos 255 y 260 del Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal que concretamente señalan que toda contienda Judicial principiará por demanda la cual expresará:

I.- El Tribunal ante el que se promuebe;

II.- El nombre del actor y la casa que se señala para oír notificaciones;

III.- El nombre del demandado y su domicilio;

IV.- El objeto u objetos que reclamen con sus accesorios.

V.- Los hechos en que el actor funde su petición, numerándolos y narrándolos suscintamente con claridad y precisión, de tal manera que el demandado pueda preparar su contestación y defensa;

VI.- Los fundamentos de derecho y la clase de acción, procurando citar los preceptos legales o principios jurídicos aplicables; y

VII.- El valor de lo demandado si de ello depende la competencia del juez. Asimismo el demandado formulará la contestación en los términos prevenidos por la demanda (art. 260).

CUARTA.- Estan 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.

La importancia de esta regla reside en señalar término para que la actora complemente su demanda, es decir, su queja, término que será como ya se dijo de tres días hábiles, además de que se le notificará personalmente al demandado la adición a la queja, corriéndole traslado de la misma; se señalará en dicha notificación el día y hora para la audiencia de contestación de la demanda, ofrecimiento y admisión de pruebas.

En cuanto a la notificación personal que se le hará al demandado esta será llevada a cabo por los notificadores de la propia Procuraduría.

QUINTA.- Las partes convienen en que cuando se cuente con los elementos necesarios para tener como demanda la queja y al informe como su 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.

Siguiendo con el procedimiento nos damos cuenta que la regla QUINTA se encuentra directamente relacionada con la CUARTA, toda vez de que si los contendientes convienen que tanto la queja como el informe haga las veces de demanda y contestación de la misma, ya no será necesario que se le notifique en ese acto y por consiguiente agilizándose con esto el procedimiento arbitral razón por la cual en audiencia de compromiso arbitral se señalará fecha y hora para que tenga lugar la audiencia de contestación de la demanda, ofrecimiento y admisión de pruebas, así como también se ofrecerán en esta audiencia pruebas que correspondan, lo cual se hará en forma oral, mismas que se admitirán o se desecharán según sea el caso en el mismo acto, de las que legalmente procedan, todo esto de conformidad con el artículo 1205 del Código de Comercio por ser este ordenamiento legal supletorio al procedimiento, señalando día y hora para el desahogo de las pruebas que así lo ameriten, es decir, que se tengan que preparar y desahogar como por ejemplo: La prueba testimonial. En el caso de que ninguna prueba requiera de dicha preparación y desahogo, las partes formularán sus alegatos en un término de 24 horas, mismos que empezarán al día siguiente a la publicación de

la citada audiencia de compromiso arbitral todo esto con fundamento en el artículo 1075 del Código de Comercio que, concretamente nos dice que: "los términos judiciales empezarán a correr desde el día siguiente al en que se hubieren hecho el emplazamiento, citación o notificación, y se contará en ellos el día del vencimiento, salvo los casos en que la Ley disponga expresamente otra cosa". Dichas publicaciones se harán por medio de estrados, los que serán fijados en la Dirección General de Arbitraje, perteneciente a la Procuraduría, todo esto de conformidad a lo dispuesto en la regla DECIMO CUARTA de ese procedimiento.

SIXTA.- Las partes convienen en que en 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; así mismo, 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 inteligencia de que si omiten hacerlo, se declara perdido su derecho para ofrecerlas con posterioridad.

Una vez que la parte actora ha adicionado su queja

o en su caso ha optado por formular su demanda en los términos de la regla PRIMERA de este procedimiento, así como también le ha sido notificado en forma personal la demanda al demandado y no encontrándonos en el supuesto de la regla QUINTA, el siguiente paso procesal a seguir es la audiencia de contestación de demanda, ofrecimiento y admisión de pruebas siendo en esta audiencia en donde el demandado dá contestación a la demanda instaurada en su contra; contestación que puede ser en forma oral o por escrito, en la inteligencia que de no comparecer el demandado a la referida audiencia, y por lo tanto, no dar contestación a la demanda, éste perderá el derecho a contestarla con la excepción de que sí obran en el expediente el informe rendido con anterioridad por el demandado, este informe hará las veces de contestación a la demanda; y para el caso contrario, es decir, que el demandado no se presente a la audiencia de contestación a la demanda, ofrecimiento y admisión de prueba y tampoco obra en el expediente informe alguno que haga las veces de contestación, por este hecho se presumirá al demandado confesado de todos los hechos contenidos en la demanda. Aún más, perderá este el derecho a presentar pruebas, todo esto de conformidad con la regla SEXTA. En conclusión, esta regla SEXTA es importante ya que en ella se vierte la etapa procesal concerniente a la contestación a la demanda, ofrecimiento y admisión de pruebas.

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

Con esta regla se quiso decir que, este juicio arbitral llevado ante la Procuraduría Federal del Consumidor excluye a la justicia estatal.

En lo conducente al tratamiento de pruebas en este procedimiento, las reglas OCTAVA, NOVENA, DECIMA, DECIMA PRIMERA, DECIMA SEGUNDA Y DECIMA TERCERA, nos hablan al respecto; así tenemos que la regla OCTAVA nos dice:

OCTAVA.- Las partes convienen 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 arbitro para que dicte los acuerdos correspondientes para adicionarlas, cuando así lo estime necesario: convienen ambas partes en que no procederá término extraordinario de pruebas, pudiendo recibirse posteriormente sólo aquellas que tengan el carácter de supervenientes.

No es idónea la forma como esta regla maneja a los medios de prueba al decir, que las partes puedan ofrecer como medios de prueba todos aquellos elementos que puedan llevar al juzgador al conocimiento de la verdad. Toda vez de que si el Código de Comercio es supletorio a este procedimiento arbitral, lo correcto sería que se admitieran como medios de prueba los contemplados por el artículo 1205 de la Ley citada, sin necesidad de mencionar que no deben de ser contrarias a la moral o al derecho, además de que resulta inoperante mencionar que las pruebas deban tener relación con el negocio planteado, ya que se entiende por lógica que el actor debe probar su acción y el demandado su excepción, y la forma de hacerlo es por medio de pruebas que sean idóneas al juicio; en cuanto a que el arbitro este facultado para adicionar las pruebas cuando así lo estime conveniente, resulta a nuestro parecer incorrecto, toda vez que el juzgador debe observar el principio de imparcialidad, es decir, no debe actuar ni a favor ni en contra de alguna de las partes, por lo tanto, debe concretarse a resolver el negocio que le fué planteado sin ser parte del mismo. En lo relativo al término de pruebas esta regla nos dice que no habrá término extraordinario de las mismas, es decir, de conformidad con el artículo 1206 del Código supletorio principal, se entenderá por término de pruebas extraordinarias a aquel que se otorga para que se reciban pruebas fuera de los mismos Distrito Federal o Estados, pudiendo recibir posteriormente sólo aquellas que

tengan el carácter de supervenientes. Es cuanto al término ordinario legal para ofrecer y admitir pruebas en este procedimiento no existe y sólo se podrán ofrecer y admitir pruebas en este procedimiento:

1o.- En la audiencia de compromiso arbitral, cuando las partes convienen que cuando se cuente con elementos necesarios para tener como demanda la queja, y al informe como su contestación de la misma, podrán ofrecerse pruebas que a su derecho convenga y;

2o.- En la audiencia de contestación de demanda, admisión y ofrecimiento de pruebas.

NOVENA.- La prueba confesional se puede ofrecer y desahogar 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 desecharán de plano dicha prueba sin que proceda recurso alguno en contra del auto que así lo determine. Conviene 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, fracción I del Código de Comercio. Además, manifiestan su conformidad para que sin mediar petición de parte interesada, se declare presuntivamente confesa a quien sin justa causa no comparezca a contestar las preguntas que contenga el pliego.

En cuanto al desahogo de esta prueba es claro que la misma se puede ofrecer y desahogar en la audiencia de compromiso arbitral, todo esto si nos encontramos en el supuesto de la regla QUINTA de este procedimiento de estricto derecho que ha sido analizado, o bien en la fecha que señale para tal efecto.

En cuanto a la forma de esta prueba es un requisito adjuntar el pliego correspondiente de preguntas, de no hacerlo así, esta prueba se desechará de plano, sin que proceda recurso alguno para el auto que así lo declare, por haber convenido así las partes. En cuanto a las proposiciones que contenga el pliego, es confuso e innecesario que éstas se formulen libremente y que, deban tener relación con el negocio sujeto

al arbitraje, consideramos que serían más precisos los términos del numeral 1222 del Código de Comercio, el cual nos dice que: "Las posiciones deben articularse en términos precisos, no han de ser incidiosas; no han de contener cada una más de un solo hecho y éste a de ser propio del que declara. Así mismo, vemos que el árbitro está facultado para calificar las preguntas y formular aquellas que juzgue pertinentes; en cuanto a lo primero, consideramos que, es claro y por lo tanto, no hay discusión, pero en cuanto a que el árbitro esté facultado para formular preguntas a cualquiera de las partes en esta prueba confesional, no estamos de acuerdo toda vez que éste deberá observar el principio de imparcialidad ya que - las partes deben acreditar sus pretensiones.

Por lo que hace a que las partes convengan en que quien respondió a las preguntas tiene a su vez el derecho para preguntar oralmente a quién se las formuló, es algo que no encontramos sentido ya que el que respondió, podrá preguntarle a quien se las formuló, en la respectiva prueba confesional, que éste haya ofrecido. Por último vemos que tanto el actor como el demandado renuncian a lo establecido en los numerales 1214 y 1232 fracción I del Código de Comercio, esto es, en cuanto al primer numeral, las partes no podrán requerirse para declarar en cualquier instancia del procedimiento arbitral en cuanto al segundo numeral, el litigante, que no asista por segunda ocasión a absolver posiciones en día y hora señalado, y aún cuando justifique su inasistencia se tendrá

por confeso de todas y cada una de las preguntas que previamente sean calificadas de legales, además de que manifiestan las partes para que sin mediar petición escrita u oral del interesado, se declararán presuntamente confesas a quien sin justa causa no comparezca a absolver las preguntas que contenga el pliego de posiciones, previa su calificación.

DECIMA.- Convienen las partes en que podrán ofrecer las pruebas 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, fracción 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 manifiesten 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.

Como podemos apreciar en esta regla la prueba testimonial es parte de este procedimiento. Ahora bien, las partes pueden ofrecer como testigos a aquellas personas que tengan conocimiento de los hechos controvertidos y que puedan ayudar al esclarecimiento de los mismos. Los testigos podrán

ser presentados por las partes que los ofrezcan, o en el caso de que el oferente bajo protesta de decir verdad manifieste que no puede presentar a sus testigos este proporcionará el domicilio correcto de los mismos, para que el árbitro los cite y éstos puedan rendir su testimonio.

El árbitro en ejercicio de sus funciones y con las atribuciones que le confiere el artículo 66 fracción I de la Ley Federal de Protección al Consumidor, podrá obligar a los testigos a que comparezcan ante su presencia a rendir como ya se dijo, su testimonio, en la inteligencia de que, si resulta inexacto el domicilio dado por el oferente de dicha prueba, y, por este motivo no se notifica al testigo, se tendrá por desierta dicha probanza; de igual forma también, vemos que esta prueba se desechará cuando el oferente de la misma se compromete a presentar sus testigos, y éstos no comparezcan el día y hora señalado para tal efecto.

Resulta trascendente aclarar que conforme a esta regla DECIMA, podrán ser testigos los parientes por consanguinidad dentro del cuarto grado de quien los ofrece, y por afinidad dentro del segundo grado, así como también podrán ser testigos un cónyuge a favor del otro, y, por último los que viven a expensas o a sueldo del que los presenta, todo esto porque las partes así lo convienen al renunciar el artículo 1262 fracciones IV, VII y IX del Código de Comercio.

DECIMA PRIMERA.- Las partes convienen en que a los testigos que propongan les formularán libremente las preguntas y repreguntas orales que estimen necesarias, las cuales se asentarán 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.

En cuanto a las preguntas y repreguntas que se formulan a los testigos, apreciamos que no se requiere formalidad para ello, es decir, que no se necesita adjuntar pliegos de preguntas y repreguntas, por lo que esto no será un impedimento para que se lleve a cabo el desahogo de dicha probanza, todo esto porque las partes así lo convienen en esta regla al renunciar a lo dispuesto por los artículos 1263 y 1264 de la Ley Supletoria que rige a este procedimiento de estricto derecho.

Cabe hacer mención que estamos de acuerdo en cuanto a que el árbitro éste facultado para calificar y limitar las preguntas, así como para formular aquellas que estime pertinentes, por lo que resulta con esto absoleto mencionar que las preguntas y repreguntas deberán tener relación con

el negocio planteado, ya que como se dijo las partes deben comprobar sus pretensiones.

DECIMA SEGUNDA.- Las partes convienen en que al ofrecer la prueba pericial acompañarán 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 adicione si lo estima necesario, obligándose ambas partes, atento al carácter colegiado de dicha prueba, a presentar a sus peritos quienes exhibirán y ratifican su dictamen en un término de cinco días hábiles, que podrá aplicarse 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.

Otro medio de prueba contenida en este procedimiento arbitral de pleno derecho es la prueba pericial. Así tenemos que, cuando las partes en controversia consideren necesarios y así lo amerite el negocio, de conformidad con el artículo 1252 del Código de Comercio, las partes podrán ofrecer la prueba pericial, para de este modo poder acreditar su acción en su caso su excepción.

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.

En lo conducente al ofrecimiento admisión y desahogo de esta prueba pericial, como podemos apreciar las reglas DECIMA SEGUNDA y DECIMA TERCERA, nos señalan los pasos a seguir. Así tenemos que, las partes que ofrecen esta prueba, deben acompañar en ese acto un pliego que deberá contener las preguntas que se formulará al perito ó bien este pliego será redactado en la audiencia de contestación y demanda, ofrecimiento y admisión de pruebas. El árbitro está facultado para adicionar las preguntas; las partes deben presentar a sus peritos, atento al carácter colegiado de dicha prueba, y en el caso de no hacerlo así, el árbitro de conformidad con la regla DECIMA SEGUNDA, designará perito único de los adscritos a esta Institución.

Si las partes presentan a su perito, este deberá exhibir y ratificar su dictámen en un plazo que no será mayor de cinco días hábiles, en la inteligencia de que, de no hacerlo así el árbitro designará en su rebeldía uno de los adscritos a esta Institución; de igual forma si hay discrepancia entre las partes, respecto a esta probanza, el árbitro goza de la

facultad de designar a un tercero en discordia atento a lo que dispone la regla DECIMA TERCERA.

DECIMA CUARTA.- Las partes convienen en que las notificaciones se les harán en forma personal y por lista que se fije en esta Dirección; tratándose de las personales y de no encontrarse 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 emita y cuando se estime necesario porque se trate de un caso urgente.

En cuanto a esta regla, no la objetamos por considerarla de mero trámite y no de fondo en este procedimiento.

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 al día siguiente de aquél en que se fije dicha lista.

En lo relativo a las notificaciones, éstas se harán de dos formas: las notificaciones personales y las notificaciones por lista. Se harán las notificaciones personales en los siguientes casos: El auto que ordene el día y hora para el desahogo de la prueba confesional, el auto de reconocimiento de documentos, el requerimiento de un auto que deba cumplirse y por último el auto que se emita en el juicio correspondiente. En cuanto a las notificaciones por lista serán todos los demás autos que se dicten con excepción de los que hemos nombrado como notificaciones personales. Estas notificaciones por lista serán puestas a la vista de las partes en los estrados de la Dirección General de Arbitraje.

DECIMA SEXTA.- Convienen las partes en que las promociones relativas a este juicio arbitral deberán ser presentadas en la Oficilia de Partes de la Dirección General de Arbitraje, dentro del horario comprendido de las 8:30 a las 15:30 horas, salvo la contestación a 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 recibidas aun habiéndose presentado en otras oficinas de la propia Institución.

Como podemos apreciar en esta regla las promociones que presentan las partes en este juicio arbitral de pleno derecho, serán presentadas en la Oficialia de Partes de la Dirección General de Arbitraje, en el horario de 8:30 a 15:30 horas, mismas que deberán ir acompañadas de original para que previo su cotejo y certificación, se devuelva al promovente el original de la misma, quedando la copia para que se agregue al expediente.

DECIMA SEPTIMA.- Están conformes las partes en que al presentar documentos originales ya sea al formular la demanda, al ofrecer pruebas, o en cualquier momento procesal se 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 éstas últimas se agreguen al expediente.

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

En cuanto a estas reglas por ser de mero trámite, consideramos que no hay contradicción.

Como se ha analizado el procedimiento pleno derecho arbitral, se encuentra establecido por la propia Procuraduría en formatos que previamente se han elaborado y que, por esta razón no es objetado por las partes.

Ahora bien, pasaremos a exponer el juicio arbitral en amigable composición como segunda fase contemplada por la Ley Federal de Protección al Consumidor, para la solución de los conflictos de intereses sociales surgido entre consumidor y proveedor o prestador de servicios. Así tenemos que éste es fijado por las partes en la audiencia de compromiso arbitral, y que dá comienzo con la certificación de que las partes en conflicto, comparecen a la misma; así como con los documentos que acreditan su personalidad, devolviéndose en el acto dichos documentos previa copia fotostática de los mismos.

Abierta que es la audiencia, las partes manifiestan y notifican su voluntad de someter sus conflictos al juicio arbitral en amigable composición y para tal efecto designan árbitro a la Procuraduría Federal del Consumidor; acto seguido se señala el negocio que se someterá al arbitraje y se fijarán las reglas que son a saber:

a).- La consumidora (en adelante actora) está de acuerdo en que la queja presentada se tome como demanda; igualmente la proveedora ( en adelante demandada) está conforme en que el informe rendido se considere como contestación a la demanda de existir éste; convienen además ambas partes en que podrán oralmente en la audiencia de compromiso arbitral adicionar la actora las prestaciones que reclama, y la demandada referirse a aquellos hechos que desconocía o que omitió mencionar en el informe.

Como podemos apreciar, en esta regla la queja es tomada como demanda y al quejoso se le considera desde este momento actor, de igual forma, al proveedor o prestador de servicios es considerado demandado y a su informe rendido también se le considera como contestación a la demanda, mismo que deberá referir a los hechos de la queja, pudiendo ampliar tanto actor y el demandado a aquellos hechos que desconocían u omitieron respectivamente.

b).- Las partes están conformes que deberán considerarse como medios de pruebas, las constancias que obren en los autos y por cuanto

hacen a los documentos que obran en su poder se obligan a presentarlos en un término de tres días, <sup>para</sup> que sean agregados al expediente en el supuesto que no se cumplan con lo antes señalado, perderán su derecho para exhibirlos, con posterioridad.

ESTA TESIS NO DEBE SALIR DE LA BIBLIOTECA

En cuanto a las pruebas, en este juicio arbitral contemplamos que se omite señalar cuáles son los medios para que las partes puedan probar sus pretensiones, entendiéndose que se deben considerar como medios de prueba: las constancias que obran en autos así como los documentos que obran en poder de las partes y que a consideración de los mismos puedan tener relación con el negocio en arbitraje, las cuales se deberán presentar en un término no mayor de tres días, de lo contrario, se perderá el derecho para exhibirlas.

c).- Las partes están conformes en que la prueba confesional podrá ofrecerse y desahogarla en la audiencia de compromiso arbitral, sin que se

requiera ninguna formalidad para ello.

En cuanto al tratamiento de esta prueba, observamos que, no se le dá la importancia y el tratamiento que requiere, lo que podrá resultar perjudicial para cualquiera de los contendientes, por lo que consideramos que esta prueba confesional, deberá contener los requisitos que señala en su artículo 311, fracción primera, el Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal, por ser esta disposición más idónea a la dada por esta regla, es decir, que las posiciones deberán articularse en términos precisos, y no han de contener cada una más que un solo hecho y éste ha de ser propio de la parte absolvente; y no han de ser incidentiosos.

En lo relativo a que se pueda ofrecer y desahogar esta prueba confesional en audiencia de compromiso arbitral, por ser éste un procedimiento con características de juicio sumario, creemos que no hay inconveniente.

d).- las partes están conformes en -  
que dada la naturaleza de la  
reclamación planteada y siendo neces-  
sario el desahogo de la prueba  
pericial facultan al árbitro para

que nombre un perito único de los adscritos a esta Institución, con el objeto de que, desahoguen dicha prueba al tenor de las preguntas que el propio árbitro formule en este acto.

En esta regla es considerada como medio de prueba la prueba pericial la que podrá ofrecerse y desahogar dada la naturaleza del negocio cuando se requiere el conocimiento en alguna ciencia o arte, por lo que el árbitro nombrará a un perito adscrito a la Procuraduría Federal del Consumidor, para que desahoge dicha probanza, en la inteligencia de que las preguntas deberán ser formuladas única y exclusivamente por el árbitro.

e).- Las partes están conformes en renunciar a cualquier recurso que pudieran interponer en contra de los autos que se dicten en el curso del procedimiento, así como en contra del laudo que se emita en amigable composición por esta Procuraduría.

Es contradictoria esta regla toda vez que de ella se desprende que las partes no podrán interponer recurso alguno en contra de los autos que se dicten en este procedimiento, por lo que si tomamos en consideración lo que dispone el artículo 10. de la Ley Federal de Protección al Consumidor en su primer párrafo, del cual se desprende que las disposiciones contenidas en esta ley son de órden público e interés social. Son inerrunciables por los consumidores y serán aplicables cualesquiera que sean las establecidas por otras leyes, costumbres, prácticas, usos o estipulaciones contractuales en contrario; por todo esto, consideramos que el recurso de revocación y el de aclaración mismos que se encuentran contenidos en los artículos 91 y 59 fracción VIII, inciso c) de la ley citada, si son procedentes por cuanto respecta al consumidor.

f).- En relación a las notificaciones que deban de hacerse en este procedimiento, las partes facultan al árbitro para que se practiquen por medio de lista que se fije en un lugar visible de la propia Dirección, la cual deberá contener el número de expediente y el nombre de las partes litigantes, estando conformes así mismo, en que dicha notificación surtirá efectos a partir del

siguiente día al de su publicación; que en relación a las notificaciones que deban hacerse en forma personal, se les practicará en el domicilio que para tal efecto hubieran señalado, pudiendo entenderse dicha diligencia con cualquier persona que se encuentre en el mismo, pero que en el supuesto de que al constituirse el notificador no hubiera ninguna persona facultada para que se realicen por conducto de su vecino más cercano a su domicilio.

En cuanto a esta regla no la objetamos, por considerarla de mero trámite y no de fondo en este procedimiento.

### **CAPITULO TERCERO**

#### **LA EJECUCION DE LAUDOS, DICTADOS POR LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.**

- 1. EL CUMPLIMIENTO VOLUNTARIO**
- 2. EL CUMPLIMIENTO COACTIVO.**

CAPITULO TERCERO  
LA EJECUCION DE LOS LAUDOS DICTADOS ANTE LA PROCURADURIA  
FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Al hablar de la ejecución de los laudos dictados en la Procuraduría Federal del Consumidor, se hace indispensable saber que se entiende por laudo; así tenemos que: Laudo es la sentencia que los arbitros dictan para resolver en fondo el negocio que les fué planteado, es decir, el fallo que pronuncia los arbitros a los que se les ha sometido un asunto en forma voluntaria por las partes (el laudo tiene para las partes fuerza de cosa juzgada).

De lo antes mencionado y con fundamento a lo que dispone el artículo 625 del Código de Procedimientos Civiles, concluimos diciendo que "laudo es la sentencia que dictan los arbitros".

Una vez que hemos dejado en claro que se debe entender por laudo, el paso a seguir es la ejecución de aquellos que son dictados por la Procuraduría Federal del Consumidor en su carácter de árbitro; y así tenemos que existen dos formas para que estos laudos se ejecuten o se hagan cumplir, y son a saber:

- 1.- El cumplimiento voluntario y,
- 2.- El cumplimiento coactivo

## 1. EL CUMPLIMIENTO VOLUNTARIO

Cuando al dictarse el laudo arbitral, la parte que perdió el juicio cumple con lo resuelto en dicho laudo, no hay problema alguno, toda vez que las partes están conformes con tal resolución.

## 2. EL CUMPLIMIENTO COACTIVO

El cumplimiento coactivo se dá cuando la parte que resultó vencida en el juicio arbitral no cumple voluntariamente; por lo que se hace necesario que la parte que resulto vencedora en tal juicio, acuda ante los tribunales competentes para ejecutar el laudo correspondiente, ésto conforme al artículo 59 fracción VIII inciso e) de la Ley en la materia y que dispone:

e).- "Los reconocimientos de los consumidores y proveedores de obligaciones a su cargo, y los ofrecimientos para cumplirlas, que consten por escrito 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".

Al efecto y para la substanciación de esas dos vías se debe observar, lo que dispone el Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal en su título séptimo, capítulo II, sección primera y el capítulo V, secciones primera, segunda y tercera, en forma específica el contenido de los artículos 444, 500 y 504 de la citada Ley, que establece: "las sentencias que causen ejecutorias y los convenios judiciales, los convenios celebrados ante la Procuraduría Federal del Consumidor, los laudos que emita la propia Procuraduría y los laudos o juicios de contadores, motivarán la ejecución, si el interesado no intentará la vía de apremio. (art. 444); así mismo procede la vía de apremio a instancia de parte siempre que se trate de la ejecución de una sentencia o de un convenio celebrado en el juicio, ya sea por las partes o por terceros que hayan venido al juicio por cualquier motivo que sea.

Esta disposición será aplicable en la ejecución de

convenios celebrados ante la Procuraduría Federal del Consumidor y de laudos emitidos por dicha Procuraduría (art. 500); por último tenemos que la ejecución de las sentencias arbitrales, de los convenios celebrados ante la Procuraduría Federal del Consumidor y de los laudos dictados por ésta, se hará por el juez competente designado por las partes ó, en su defecto, por el juez del lugar del juicio.

En cuanto a la competencia del juez para la ejecución de los convenios y laudos dictados por la Procuraduría Federal del Consumidor, ésta dependerá de la cuantía del convenio o laudo, todo esto porque los jueces de lo civil conocerán de los negocios de jurisdicción contenciosa, común y concurrente, cuya cuantía exceda de ciento ochenta y dos veces el salario mínimo vigente en el Distrito Federal, excepto a lo concerniente al derecho familiar, del arrendamiento inmobiliario y de lo concursal, ( ) en otras palabras, los jueces civiles conocerán de los laudos o convenios dictados por la Procuraduría Federal del Consumidor cuya cuantía sea mayor de ciento ochenta y dos veces el salario mínimo vigente en el Distrito Federal; y los jueces mixtos de paz en materia civil conocerán de estos laudos o convenios que no excedan la cantidad antes mencionada en el Distrito Federal. ( )

---

( ) Art. 54 Ley Orgánica del Tribunal de Justicia D.F.

( ) Art. 97 Ley Orgánica del Tribunal de Justicia D.F.

**CAPITULO CUARTO**  
**LOS MEDIOS DE IMPUGNACION**

- 1. EL RECURSO DE REVOCACION**
- 2. EL RECURSO DE ACLARACION**
- 3. EL RECURSO DE REVISION**
- 4. OTROS MEDIOS DE IMPUGNACION**

CAPITULO CUARTO  
LOS MEDIOS DE IMPUGNACION

Como es sabido en todo tipo de proceso existe un principio de impugnación, entendiéndose éste como la posibilidad que tienen las partes para poder combatir o luchar contra las resoluciones dictadas por el juez (o árbitro), cuando éstas resoluciones sean incorrectas, ilegales, equivocadas o irregulares.

Asimismo, y para robustecer más el concepto de medios de impugnación citamos la definición que Alcalá-Zamora da a los mismos, de los cuales dice que:

Los medios de impugnación son actos procesales de las partes dirigidos a obtener un nuevo exámen total o limitado a determinados extremos, y un nuevo proveimiento acerca de una resolución judicial que el impugnador no estime apegada a derecho, en el fondo o en la forma, o que reputa errónea en cuanto a la fijación de los hechos.\*

---

\* Alcalá-Zamora y Castillo Niceto: Derecho Procesal Penal. - Buenos Aires, Editorial. G. eraft, 1945. P. 259.

En concreto la importancia de los medios de impugnación, reside en que con ellos se puede obtener una nueva revisión a la resolución, ya sea en forma total o parcial y por consiguiente, una nueva decisión judicial o arbitral.

Cabe señalar que la doctrina hace una distinción entre los medios de impugnación y los recursos, esto es, que todo recurso es un medio de impugnación, pero no todo medio de impugnación es un recurso, es decir, que el recurso es la especie y los medios de impugnación es el género, esto obedece a que los recursos se dan dentro del procedimiento y combaten resoluciones en el curso de éste, o combaten resoluciones definitivas cuando no son todavía ejecutables, todo esto a diferencia de los medios de impugnación ya que éstos no se encuentran dentro del proceso ni forman parte de él. Estos medios de impugnación dan lugar a un ulterior proceso, por ejemplo la apelación extraordinaria.

Podemos concluir diciendo que los recursos son los medios de impugnación que se plantean y se resuelven en el mismo proceso, y los medios de impugnación son aquellos que dan origen a un nuevo o ulterior proceso para anular otro.

Ahora bien, como se ha dicho todo proceso jurídico o arbitral tiene un principio de impugnación, por lo que el proceso arbitral llevado ante la Procuraduría Federal del

Consumidor en sus dos fases, que son el juicio arbitral de pleno derecho y la amigable composición cuentan con sus propios recursos para impugnar las resoluciones dadas por el árbitro en cualquiera de estos dos procedimientos (hay que recordar que todo recurso es un medio de impugnación), estos recursos son: El recurso de revocación, el recurso de aclaración y el recurso de revisión, los cuales pasaremos a exponer.

#### 1. EL RECURSO DE REVOCACION

El recurso de revocación es un medio de impugnación el cual se puede interponer contra las resoluciones dadas en el proceso arbitral de pleno derecho, con el objeto de que, el árbitro modifique ya sea en forma total o parcial la resolución emitida por él mismo.

Decimos que este recurso de revocación se interpone contra las resoluciones dictadas en el juicio arbitral de pleno derecho, llevado ante la Procuraduría Federal del Consumidor, toda vez de que la Ley Federal de Protección al Consumidor así lo contempla en su artículo 59 fracción VIII inciso c) que concretamente dice que: "el recurso de revocación procede contra las resoluciones dictadas en el juicio arbitral de pleno derecho".

Debemos aclarar que se entiende por resoluciones

para que de esta forma se pueda interponer el citado recurso; y así tenemos que, según el artículo 79 del Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal que es supletorio al citado procedimiento arbitral, nos dice que:

Las resoluciones son: simples determinaciones de trámite, y entonces se llamarán decretos;

Determinaciones que se ejecutan provisionalmente y que se llaman autos provisionales;

Decisiones que tienen fuerza definitiva y que impiden o paralizan definitivamente la procección del juicio y se llaman autos definitivos;

Resoluciones que preparan el conocimiento y decisión del negocio, admitiendo o desechando pruebas, se llaman autos preparatorios;

Decisiones que se resuelven en un incidente promovido antes o después de dictada la sentencia, que son las sentencias interlocutorias;

Sentencias definitivas.

En cuanto a la interposición y tramitación del recurso

de revocación se debe observar lo dispuesto en los artículos 683, 684 y 685 del Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal, esto es que las sentencias o laudos, no pueden ser revocados por el juez (árbitro) que la dicta (683); así como los autos que no fueren apelables y los decretos pueden ser revocados por el juez que los dicta o por el que lo substituya en el conocimiento del negocio (684); en cuanto a la tramitación del recurso debe pedirse por escrito dentro de las 24 horas siguiente a la notificación, dándose vista a la contraria por un término igual y la resolución del juez deberá pronunciarse dentro del tercer día. Esta resolución no admite más recurso que el de responsabilidad (685). Todo este por ser esta ley supletorio a dicho procedimiento.

En conclusión se puede interponer el recurso de revocación contra los autos que no fueran apelables y contra los decretos que puedan ser revocados por el juez que los dictó o por el que lo substituye en el conocimiento del negocio

## 2. EL RECURSO DE ACLARACION

El recurso de aclaración tiene lugar en el procedimiento arbitral en amigable composición; toda vez que éste se encuentra fundado en el artículo 59 fracción VIII inciso c) de la Ley Federal de Protección al Consumidor, y que con-

cretamente dice: "que las resoluciones correspondientes a este procedimiento arbitral en amigable composición, sólo admiten aclaración de la misma".

Consideramos al recurso de revisión únicamente como un medio para aclarar o precisar algún concepto que contenga la resolución correspondiente, es decir el laudo, sin que este se modifique. Para la substanciación del recurso, se debe observar lo que establece el artículo 84 del Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal y que dice:

Tampoco podrán los jueces y tribunales variar ni modificar sus sentencias o autos después de firmados, pero sí aclarar algún concepto o suplir cualquier omisión que las primera contenga sobre punto discutido en el litigio, o los segundos cuando sean oscuros o imprecisos sin alterar su esencia.

Estas aclaraciones podrán hacerse de oficio dentro del día hábil siguiente al de la publicación de la resolución correspondiente, o a instancia de parte presentada dentro del día siguiente al de la notificación.

En este último caso, el juez o tribunal resolverá lo que estime procedente dentro del día siguiente al de la

presentación del escrito en que se solicite la aclaración

Con fundamento del numeral citado y por lo antes expuesto, concluimos diciendo que el recurso de aclaración se podrá interponer en juicio arbitral en amigable composición, sólo para explicar, precisar algún concepto o suplir alguna omisión en el laudo correspondiente, sin que éste último se modifique.

### 3. EL RECURSO DE REVISION

El recurso de revisión, es otro medio de impugnación que la Ley Federal de Protección al Consumidor contempla y reglamenta en forma precisa en sus artículos 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98 y en los términos siguientes:

Artículo 91.- Las personas afectas 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 15 días hábiles siguientes a la fecha de la notificación de la resolución, salvo que el acto que la motivó se encuentre regido por otra ley, caso en el

cual se estará a lo dispuesto en la misma.

Artículo 92.- Cuando el recurso no se interponga a nombre propio deberá acreditarse la personalidad de quien lo promueva.

Artículo 93.- En el recurso administrativo podrán ofrecerse toda clase de pruebas, excepto la confesional, siempre que tengan relación con los hechos que constituyan la motivación de la resolución recurrida. Al interponerse el recurso deberán ofrecerse las pruebas correspondientes y acompañarse los documentos.

Los recurrentes podrán ampliar el ofrecimiento de pruebas y la exhibición de documentos hasta quince días después de la presentación del recurso.

Artículo 94.- Si se ofrecieren pruebas que ameritan desahogo, se concederá al interesado un plazo no menor de 8 ni mayor de 30 días hábiles, para tal efecto.

Quedará a cargo del recurrente la presenta-

ción de testigos, dictámenes y documentos. De no presentarlos dentro del término concedido, la prueba correspondiente no se tendrá en cuenta al emitir la resolución respectiva.

En lo no previsto en este capítulo será aplicable supletoriamente, en relación con el ofrecimiento, recepción y desahogo de pruebas, el Código Federal de Procedimientos Civiles.

Artículo 95.- La autoridad que conozca del recurso dictará la resolución que proceda dentro de los 30 días siguientes a la fecha de recepción de las pruebas, o si se ofrecieran pruebas que ameritaran desahogo, a la fecha en que se haya efectuado éste.

Artículo 96.- El recurso se tendrá por no impuesto:

I.- Cuando se presente fuera del término a que se refiere el artículo 91;

II.- Cuando no se haya presentado la documentación relativa a la personalidad de quien -

lo suscriba o no se haya acreditado legalmente dentro del plazo que se le hubiere concedido para desahogar la prevención; y

III.- Cuando no aparezca suscrito, a menos que se firme antes del vencimiento del término para interponerlo. La autoridad que conozca del recurso prevendrá al recurrente para que firme la documentación en caso de no haberlo hecho.

Artículo 97.- Las resoluciones no recurridas dentro del término establecido en el artículo 91, las que se dicten al resolver el recurso o aquellas que lo tengan por no interpuesto, tendrán administrativamente el carácter de definitivas.

Artículo 98.- La interposición del recurso suspenderá la ejecución de la resolución impugnada por cuanto al pago de multas, siempre que se garantice su importe, en los términos del Código Fiscal de la Federación ante la oficina exactora correspondiente.

Respecto de cualquier otra clase de resoluciones administrativas, y de sanciones que no sean multas, la suspensión sólo se otorgará si concurren los siguientes requisitos:

I.- Que la solicite el recurrente.

II.- Que el recurso sea procedente, atento a lo dispuesto en el artículo 91;

III.- Que de otorgarse la suspensión no tenga por efecto la consumación o continuación de actos u omisiones que impliquen perjuicios al interés social o al orden público, de acuerdo a lo dispuesto en esta Ley y las disposiciones que deriven de ella;

IV.- Que no se ocasionen daños o perjuicios a terceros, a menos que se granticen éstos para el caso de no obtener resolución favorable, en el monto que fije discrecionalmente la autoridad administrativa, bajo su responsabilidad.

V.- Que la ejecución de la resolución recurrida produzca daños o perjuicios de imposible

o de difícil reparación en contra del recurrente.

#### 4. OTROS MEDIOS DE IMPUGNACION

Una vez que hemos expuesto los recursos que la Ley Federal de Protección al Consumidor establece, consideramos que existen otros medios para impugnar las resoluciones que dicte la Procuraduría y son:

a).- El juicio de Nulidad ante el Tribunal Fiscal de La Federación y;

b).- El Juicio de Garantías.

El juicio de nulidad ante el Tribunal Fiscal de la Federación procede cuando se interpone contra resoluciones dictadas por la Procuraduría y éstas sean multas, el cual debe interponerse con apego a lo que dispone el Código Fiscal de la Federación.

En lo que respecta al juicio de amparo, este se interpondrá cuando haya violaciones a las garantías individuales del ciudadano y que se encuentra contempladas en nuestra Constitución Federal.

Para la interposición de este medio de impugnación, se deberá observar los casos que determine la Ley de Amparo de él no hacemos un análisis, en virtud que sale fuera del objetivo de esta tesis.

## CONCLUSIONES

1.- Encontramos que las formas de solución a los conflictos sociales citados por los doctrinarios en materia, son practicables y van de acuerdo con lo que la Ley Federal de Protección al Consumidor establece.

2.- El procedimiento de conciliación es llevado acabo por la Procuraduría, cumpliéndose éste en todos y cada uno de los requisitos establecidos por la Ley en la materia, ya que como ha quedado manifestado oportunamente en el cuerpo de esta obra, las partes en conflicto son citadas por la Procuraduría, para que, si no se cumplió con la reclamación del consumidor se le invite a éste y al proveedor a una conciliación en donde las partes podrán dirimir su situación

3.- El objeto de la conciliación es proteger al consumidor por parte de la Procuraduría Federal del Consumidor, estableciéndose el principio de igualdad entre los desiguales, y que estrictamente de acuerdo a ésta investigación así se observó, entendiéndose de antemano que se le van a proporcionar al consumidor los elementos necesarios para su defensa, en otras palabras, se le hace saber las obligaciones y derechos que con el carácter de consumidor tiene.

No obstante los esfuerzos que realiza la Procuraduría para conciliar y de esta forma proteger los derechos e intereses de los consumidores, observamos que en ocasiones resulta imposible por este medio la solución del conflicto.

Por lo que hemos propuesto en el capítulo II de esta tesis, la introducción de una reforma al capítulo VI de la Ley Federal de Protección al Consumidor, que trata de: "Las Responsabilidades por incumplimiento", siendo el objeto de esta reforma el de obligar al proveedor o prestador de servicios a cumplir eficaz y puntualmente con sus obligaciones de entregar el bien o prestar el servicio en la Fecha que fue pactada por escrito, y sin mayor trámite. Para el caso que estas personas no cumplan con esa obligación por causas ajenas a su voluntad, se lograría con la reforma propuesta que estas personas se vean en la necesidad de conciliarse con los consumidores, evitando con ello el pago por daños y perjuicios ocasionados al consumidor y que se encuentran previstos en dicha reforma, amén de las sanciones que se hubieran hecho acreedores por parte de la Ley.

5.- En cuanto al procedimiento arbitral considero que es eficaz para dirimir controversias entre consumidores y proveedores o prestadores de servicio, siempre y cuando estos contendientes expresen su conformidad de nombrar árbitro

a la Procuraduría Federal del Consumidor, toda vez que esta autoridad administrativa actúa como árbitro privado.

Los juicios arbitrales son de estricto derecho o en amigable composición, dando opción con esto a que las partes decidan a que reglas deberán sujetarse, ya que estos procedimientos difieren de modo tiempo y lugar.

6.- Hemos realizado un estudio a cada uno de las reglas de los procedimientos arbitrales con antelación mencionados, proponiendo algunas modificaciones con la finalidad de una mejor interpretación y aplicación de las mismas, tratando con esto que sean más expeditos y funcionales ambos procedimientos.

7.- En cuanto a la ejecución de convenios y laudos que dicta la Procuraduría, reafirmamos nuestra postura a la eficacia de dicha autoridad administrativa en este sentido, dado que como se desprende del artículo 59, fracción VIII, inciso e), de la ley en la materia, así como de los artículos 443, 444 y 500 del Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal, los referidos convenios y laudos 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

Por lo que con estas disposiciones legales se lleva a cabo una pronta y expedita administración de justicia, beneficiando a las clases más desprotegidas, en este caso los consumidores.

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

- Alcalá Zamora y Castillo Nieto.  
Proceso Autocomposición y Autodefensa.  
Edit. UNAM, México 1970.
  
- Alcalá Zamora y Castillo Nieto.  
Derecho Procesal Penal.  
Edit. G. Kraft. Buenos Aires 1945.
  
- Becerra Bautista José.  
El Proceso Civil en México.  
Edit. Porrúa. México, 1980.
  
- Becerra Caletí Rodolfo.  
La Protección al Consumidor en México.  
Edit. Por el autor. Primera Edición México.
  
- Bañuelos Sánchez Froylán.  
Práctica Civil Forense. Tomo II,  
Edit. Cardenas Editor Distribuidor. México 1987.
  
- Diccionario Jurídico Mexicano.  
Instituto de Investigaciones Jurídicas.  
2 Edición. Volumen 4, Edit. Porrúa.
  
- Fraga Gabino.  
Derecho Administrativo.  
Edit. Porrúa. México 1985.
  
- Gómez Lara Cipriano.  
El Derecho Procesal Civil.  
Edit. UNAM. México, 1989.

- Gómez Lara Cipriano.  
Teoría General del Proceso.  
Edit. UNAM. México 1985.
- Ovalle Favela José.  
Derecho Procesal Civil.  
Edit. HARLA. México 1988.
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.
- Código de Comercio.
- Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal.
- Ley Federal de Protección al Consumidor.
- La protección legal del consumidor y su repercusión para el futuro de la mercadotecnia. Servantes Aldana Javier. Estudio de Posgrado de la Facultad de Contaduría y Administración. De la U.N.A.M.
- Programa Nacional de Procuración e Impartición de Justicia del Poder Ejecutivo Federal 1983 - 1988. Edit. Talleres Gráficos de la Nación, bajo la Responsabilidad de la Procuraduría General de la República. México. 1985.
- Protección al Consumidor-México. Instituto Nacional del Consumidor-El consumidor y los derechos humanos, el marco jurídico, la alimentación, la publicidad y la organización del consumidor. México Instituto Nacional del Consumidor 1985.

- Así se defienden en Europa-Revista del Consumidor-Número 21 de 1979.
  
- Protección al Consumidor. Derecho comparado, diversos aspectos de la protección al consumidor.  
Caracas Venezuela.  
Ministerio de Justicia.
  
- Lojero Barrera Eduardo.  
Procedimientos y Recursos ante la Procuraduría Federal del Consumidor.  
U.N.A.M. Facultad de Derecho (Tesis) México.