

Nº 172
251



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

Escuela Nacional de Estudios Profesionales
"ARAGON"

La Inexacta Aplicación del Artículo 59 de la
Ley Federal de Protección al Consumidor
en Relación a la Audiencia de Conciliación

TESIS PROFESIONAL
QUE PARA OBTENER EL TITULO DE
LICENCIADO EN DERECHO
P R E S E N T A
EULALIO JESUS HERNANDEZ GARCIA

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

Asesor de Tesis:
LIC. OSCAR BARRAGAN ALBARRAN



San Juan de Aragón, Edo de México

1992



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

INTRODUCCION

CAPITULO PRIMERO

	Pag.
ANTECEDENTES DE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.....	2
A.- CREACION DE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.....	3
B.- OBJETIVOS DE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.....	14
C.- DISPOSICIONES GENERALES DE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.....	29
D.- APLICACION Y VIGILANCIA EN LA ESFERA ADMINISTRATIVA DE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.....	36

CAPITULO SEGUNDO

	Pag.
DEFINICIONES Y COMPETENCIA DE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.....	40
A.- DEFINICION DE CONSUMIDOR.....	40
B.- DEFINICION DE PROVEEDOR.....	44
C.- DE ORDEN PUBLICO Y DE INTERES SOCIAL.....	50
D.- QUIENES ESTAN OBLIGADOS AL CUMPLIMIENTO DE ESTA LEY.....	52
E.- ORGANOS AUXILIARES PARA SU APLICACION.....	56

CAPITULO TERCERO

PROCEDIMIENTO QUE SEÑALA EL ARTICULO 59 DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR EN LA DIRECCION GENERAL DE CONCILIACION.....	62
A.- FACULTADES DE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.....	62
B.- SATISFACCION DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES.....	64

	Pag.
C.- LA QUEJA EN LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.....	66
D.- CITACION A LAS PARTES.....	73
E.- COMPARECENCIA INFORME EN LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.....	76
F.- LA AUDIENCIA DE CONCILIACION EN LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.....	84
G.- INVITACION AL ARBITRAJE EN LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.....	90
H.- PERIODO PROBATORIO.....	92
I.- RESOLUCIONES ADMINISTRATIVAS.....	100
J.- DENUNCIAR ANTE LAS AUTORIDADES CORRESPONDIENTES LOS HECHOS QUE LLEGUEN A SU CONOCIMIENTO Y QUE PUEDAN SER CONSTITUTIVOS DE DELITO.....	102

CAPITULO CUARTO

LA AUDIENCIA DE CONCILIACION Y SU INEXACTA APLICACION EN LA DIRECCION GENERAL DE CONCILIACION.....	105
A.- LA NO CONCURRENCIA DEL CONSUMIDOR.....	106
B.- LA NO CONCURRENCIA DEL PROVEEDOR.....	109

	Pag.
C.- LA COMPARECENCIA DE CONSUMIDOR Y PROVEEDOR.....	113
D.- SEÑALAMIENTO A UNA AUDIENCIA DE CONCILIACION.....	118
E.- CASOS CONCRETOS.....	123
1.- ENCUESTAS A PROVEEDORES.....	143
2.- ENCUESTAS A CONCILIADORES.....	146
CONCLUSIONES.....	149
BIBLIOGRAFIA.....	153
LEGISLACION CONSULTADA.....	155

INTRODUCCION

México es un país en el que existe una política proteccionista a las clases económicamente débiles y desprotegidas de la población; y al efecto se ha creado una serie de Normas Jurídicas que tutelan los intereses de la clase obrera, campesina y consumidora definiéndose con ello un derecho social, y es al Amparo de éste en que se crea la Ley Federal de Protección al consumidor y la Procuraduría Federal del Consumidor que a su interior cuenta con una serie de atribuciones para el debido cumplimiento de su cometido.

Y es precisamente el Artículo 59, fracción VIII, de la Ley que se comenta el que contiene todas y cada una de las Atribuciones con que cuenta el ente social, destacándose de entre ellas el procedimiento que se efectúa para satisfacer los reclamos del quejoso en virtud del incumplimiento por parte de su proveedor. Aquí destacaremos la inexacta aplicación de la Ley en ese sentido, que efectúa la Dirección General de Conciliación, órgano interno de la Dependencia Pública.

Así, en el Primer Capítulo se otea la doctrina para ubicar a que esfera Jurídica o rama del Derecho se ubica nuestro tema central. Igualmente, nos remitiremos a nuestros antecedentes Históricos para verificar en que momento se da la relación Proveedor-Consumidor, sin dejar de conocer la Norma inicial de protección al Consumidor y que es La Ley de Atribuciones al Ejecutivo Federal en Materia de Economía.

También nos referimos a la exposición de motivos que crea la Ley Federal de Protección al Consumidor, y posteriormente se hará un comentario a la Ley citada acerca de los objetivos que se persiguen con la creación de la Procuraduría Federal del Consumidor, así como de las disposiciones generales a que se refiere su Capítulo Séptimo para, finalmente, hacer un comentario de las disposiciones que tratan de la Aplicación y vigilancia en la esfera Administrativa de la Procuraduría Federal del Consumidor.

Materia del Capítulo Segundo lo son el definir los términos de consumidor y de proveedor así como los de orden público y de interes social. Y saber también que personas están obligadas al cumplimiento de la Ley y de que organos se auxilia la Procuraduría para su aplicación. Ello se sabra con el análisis del articulado de la ley que trate de ello.

El Capítulo Tercero comprende el análisis del artículo 59, fracción VIII, de la Ley Federal de Protección al Consumidor en el que se sigue paso a paso el procedimiento para lograr la satisfacción de los reclamos de los quejosos, en cuanto estos se ven afectados en su esfera jurídica en virtud de que su proveedor incumplió con él violando con ello lo que establece la ley que será materia de comentario.

Finalmente en el Capítulo Cuarto se analiza la participación de la Dirección General de Conciliación, órgano interno de la Procuraduría Federal del Consumidor, desde el momento en que se recurre a ella, tratando de demostrar el desapego que tiene a lo que preceptúa la ley de

la materia. También se analizan unos casos prácticos en el que se haran transcripciones de actas levantadas por la Dirección en mención para demostrar fehacientemente, la inexacta aplicación de la ley en la Audiencia de Conciliación. Por último, se hace una encuesta a algunos proveedores y conciliadores en base a un cuestionario elaborado con la finalidad de acreditar el desapego a la ley.

**TEMA: LA INEXACTA APLICACION DEL ARTICULO 59 DE LA LEY
FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR EN RELACION A LA
AUDIENCIA DE CONCILIACION**

CAPITULO PRIMERO

ANTECEDENTES DE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

- A.- CREACION DE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR**
- B.- OBJETIVOS DE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR**
- C.- DISPOSICIONES GENERALES DE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR**
- D.- APLICACION Y VIGILANCIA EN LA ESFERA ADMINISTRATIVA DE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR**

ANTECEDENTES DE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.

En el ámbito del derecho mexicano en época reciente se ha constituido la institución pública llamada Procuraduría Federal del Consumidor con la finalidad de proteger, en primera instancia, los intereses de las personas consumidoras. Es precisamente nuestro interés primario otear en la doctrina para ubicar que la esfera jurídica o rama del derecho que comprende nuestro tema de tesis lo es el derecho público que a su vez refunde al derecho económico mismo que analizaremos con sus características fundamentales.

Igualmente, en el presente capítulo nos remitiremos a nuestro glorioso derecho azteca para verificar si ya en esa época se ventilaba acerca de la relación proveedor-consumidor, sin dejar de estudiar las etapas históricas del derecho económico que nos trasladan a la época anterior al constituyente de 1857, hasta llegar a la que se considera que es la norma inicial de protección al consumidor y que es la Ley de Atribuciones al Ejecutivo Federal en Materia Económica.

También nos referimos a la exposición de motivos que crea a la Ley Federal de Protección al Consumidor de tal manera, que nos ubicaremos en tiempo, lugar y circunstancia que nos permitirá comprender cabalmente la creación de la Procuraduría Federal del Consumidor.

Posteriormente al amparo de la Ley Federal de Protección al Consumidor se hará un comentario, en su caso, del articulado de dicho cuerpo jurídico acerca de los objetivos que se persiguen con la creación de tal ente público así como de las disposiciones generales a que se refiere su capítulo séptimo para, finalmente, también hacer un comentario de las disposiciones que tratan de la aplicación y vigilancia en la esfera administrativa de la Procuraduría Federal del Consumidor.

A.- CREACION DE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.

Nos refiere el Dr. Jorge Witker en su obra acreditada de Derecho Económico.

"... algunos autores se inclinan a ubicar al derecho económico en el campo del derecho social, entendido este como un conjunto de normas que emanan del Estado con el propósito de proteger a los sectores débiles de la sociedad. El derecho del trabajo y el derecho agrario son los más fieles exponentes de dicho concepto. Podríamos concebir al derecho económico contenido en el campo del derecho social atendiendo algunos aspectos, como en lo referente a la protección del consumidor..." (1)

(1) WITKER V., JORGE. "Derecho Económico", Editorial HARLA, S.A. de C.V., México 1990, Pág. 39.

De la anterior transcripción nos podemos percatar de la existencia de dos definiciones: una de derecho social y la otra, de derecho económico, destacándose de ambas los siguientes elementos:

- a) Que se protege a los sectores débiles de la sociedad;
- b) Que, en consecuencia, se da una protección a los consumidores.

De tal manera, que la Ley que es motivo de estudio queda encuadrada en el marco del derecho económico (como veremos en el transcurso de este trabajo) que a su vez es una subrama del derecho social. El derecho económico presenta las siguientes características:

Humanista.- Don Manuel R. Palacios Luna nos indica que "Así se le considera porque el principio en que descansa es darle prioridad al interés colectivo sobre el interés individual". (2). En tanto que el Doctor Witker expone que "Al surgir del intervencionismo estatal arbitrando conductas económicas con fines de equilibrio social entre los grupos humanos, su principal preocupación es el hombre mismo, merecedor de una vida digna y de que su búsqueda de progreso individual y social se de en condiciones sociales y políticas potencialmente iguales, ante los demás sujetos que integran esa sociedad." (3)

(2) PALACIOS LUNA, MANUEL R. "El derecho económico en México", 4a. Edición actualizada, Editorial Porrúa, S.A., México, 1190, Pág. 26.

(3) WITKER V. JORGE, Ob.cit. pág. 38.

Se trata, entonces, de darle mas importancia al interés colectivo que al individual para que exista un equilibrio social.

Dinámico.- El Dr. Witker acerca de esta característica refiere que "Por su vocación transformadora y de justicia social, el derecho económico es cambiante, ajustable a la equidad y por consiguiente fluido". (4) Mientras que el autor Palacios Luna indica "Partamos del principio de que el derecho no es inmutable. Sufre cambios que la sociedad impone.." (5)

En consecuencia, es dinámico por su propia naturaleza de justicia social y porque el derecho no es inmutable.

Específico.- El Dr. Manuel Palacios nos ilustra "La norma fija claramente a que se refiere..." en el caso del Derecho Económico toma en consideración la naturaleza concreta de la actividad económica del agente." (6) Entretanto Don Jorge T. Witker expone. "Como parte del derecho público, es decir de las normas que estructuran al Estado, el derecho económico conforme su arsenal normativo en relación a la política económica estatal. Es decir, el criterio de especialización no es estrictamente jurídico, sino económico..." (7)

(4) Ibid pág. 38

(5) PALACIOS LUNA, MANUEL R. Ob. cit. pág. 28

(6) Ibid. pág. 31.

(7) WITKER V., JORGE. Ob. cit. pág. 39.

Es decir que no obstante estos considerandos en el Derecho Económico, se les particulariza debido a que las ramas de la actividad económica son diversas.

Instrumento para el cambio social.- El autor Manuel Palacios indica: "...en una sociedad en transformación, los fenómenos sociales, y consecuentemente, las disciplinas clasificadas en la vieja división de Derecho privado y Derecho público, se yuxtaponen y dan lugar a un derecho nuevo, que impulsa a la sociedad industrial contemporánea, porque el cambio de las relaciones económicas, sufren también cambios, tanto las colectivas como las familiares o privadas". (8) Entretanto Don Jorge Witker nos expresa "Como derecho protector de los intereses de sectores débiles en la sociedad occidental, el derecho económico puede ser concebido como un mecanismo democratizador que tiende a humanizar a la economía de mercado administrativo, asignando al Estado una tarea reguladora del proceso económico". (9)

De lo que se comprende que las normas de derecho económico son un instrumento para impulsar y reconocer el cambio social.

Pero además de las características que del Derecho económico reseñan ambos autores en los que coinciden, también nos encontramos con otras que cada uno por su lado expone. Veamos las que expresa Don Jorge W.:

(8) PALACIOS LUNA, MANUEL R. Ob. cit. págs. 34 y 35.

(9) WITKER V. JORGE. Ob. cit. págs. 39 y 40

Pero además de las características que del Derecho económico reseñan ambos autores en los que coinciden, también nos encontramos con otras que cada uno por su lado expone. Veamos las que expresa Don Jorge W.:

Instrumental.- "Sus normas disciplinan la conducta del Estado en el ámbito del sistema económico. No posee vida autónoma, si no existe una política económica a elaborar y ejecutar.

Finalista.- "...Su finalidad protectora de los sectores débiles del cuerpo social se hace relevante en las normas que regulan el consumo, salvaguardando los intereses básicos de la mayoría de ciudadanos que de otro modo se verían en gran desventaja ante el poder de los agentes distribuidores y comerciantes...

Complejo.- ..." Su composición colinda con otras ramas del derecho, mercantil y en especial administrativo..." (10)

Y las otras características a que se refiere Don Manuel Palacios son:

Interdisciplinario.- "... Para la formación de las normas, requiere de los técnicos y científicos de diversas disciplinas, dado que las nuevas actividades del proceso económico y social, varían en su carácter cuantitativo y cualitativo...

(10) Ibid. págs. 38 y 39

Es un derecho nacional e internacional.- ... el nuevo derecho acude a regularizar la conducta de las personas físicas o morales, derecho y fuerza del territorio del país de que se trate..." (11)

De lo que se concluye que el derecho económico presenta las siguientes características: humanista, dinámico, específico, instrumento para el cambio social, instrumental, finalista, complejo, interdisciplinario y como un derecho nacional e internacional.

Respecto a la aplicación del derecho económico en México, nos remitimos a los antecedentes históricos o etapas en las que se ha dividido nuestra historia. Así tenemos que en la época prehispánica, según nos dice Don Rodolfo Becerra Caletti (12), nuestros ancestros tuvieron la habilidad de crear una institución de la protección al consumidor. En la Sala Mexica del Museo Nacional de Antropología se puede admirar la representación parcial del gran mercado azteca de Tlatelolco, en donde, en tres sitios, otros tantos jueces resuelven los problemas suscitados entre proveedores y consumidores, justicia pronta y expedita, en el mismo lugar de los hechos.

(11) PALACIOS LUNA, MANUEL R. Op. cit. págs. 32, 33 y 34

(12) BECERRA CALETTI, RODOLFO. "La protección de los consumidores". Propiedad del autor, 1990, pág. 20.

Enseguida se otea al derecho económico y social en México desde antes del Constituyente de 1857. Nos sirve de guía básica lo expuesto por don Manuel R. Palacios Luna (13); expresa el autor guía que al término del régimen colonial, durante el cual el proceso económico y toda la vida social, estuvo bajo el dominio del gobierno español, dicho proceso ha tenido, como impulso, la acción del Estado. Esta se ha caracterizado por el otorgamiento de concesiones a personas físicas y morales, subsidios económicos, créditos a bajo interés, políticas impositivas protectoras de las operaciones de comercio exterior, etc. El Estado ha sido el principal impulsor económico del país. Sin la acción del Estado en la economía se habría mantenido el colonialismo., tal situación debía terminar. Los conceptos teóricos que habían sido la literatura social previa a la Revolución de 1910, tomaron consolidación al terminar esta.

Y, según expone don Jorge Witker (14), el derecho económico en México, adquiere relevancia constitucional a partir de la Carta de Querétaro en 1917, que establece la propiedad como función social pilar esencial del sistema de economía mixta que ha construido en su evolución social y política. Al respecto de entre las características de la economía mixta destaca la protección estatal de sectores atrasados.

(13) Ibid. págs. 39 a 50.

(14) WITKER V., JORGE. Ob. cit. págs. 16, 17 y 28.

Acerca de la protección del consumidor, los antecedentes legislativos los encontramos en la "Ley de Atribuciones del Ejecutivo Federal en Materia Económica" publicada en el Diario Oficial de la Federación el 30 de diciembre de 1950. A este respecto se expresa don Manuel R. Palacios:

"Después de las reformas de la Constitución en 1917, por crear un orden jurídico nuevo, esta Ley Reglamentaria de los artículos 5o. 27, 89 y 90 constitucionales, representa la primera consesión del Derecho Económico en nuestro país. En la Exposición de motivos de la ley se expresa la necesidad, que al salir de la Segunda Guerra Mundial imperaba de controlar por el Poder Ejecutivo, actividades en la economía nacional que afectaban a productores de consumo popular, aprovisionamiento de bienes de producción o el fomento de producción de bienes importados. En el caso particular de protección al consumidor sus disposiciones fueron específicas y fundadas en preceptos constitucionales... para regular las actividades industriales o comerciales relacionadas con la producción y distribución de artículos alimenticios de consumo generalizado." (15)

La mencionada Ley contiene 21 artículos (algunos de los cuales fueron reformados por decreto del 6 de marzo de 1959) que establecen, entre otros:

(15) PALACIOS LUNA, MANUEL R. Ob. cit. pág. 305.

a) A los sujetos a los cuales les será aplicable siendo estos los que efectúen actividades industriales o comerciales respecto con la producción o distribución de mercancías o servicios que se detallan en VIII fracciones de su artículo 1o.

b) De la facultad que tiene el ejecutivo para imponer precios máximos al mayoreo o menudeo y fijar las tarifas de los servicios, artículo 2o.

c) De la facultad que tiene el ejecutivo federal para obligar a las personas a vender a los precios autorizados (artículo 3o.), tomar medidas cuando la mercancía sea insuficiente en relación a la demanda (artículo 5o.), dictar disposiciones sobre la organización de la distribución de las mercancías (artículo 7o.), sobre que artículos deben producirse (artículo 8o.), de imponer restricciones a la importación o exportación (artículo 9o) ocupar temporalmente las empresas cuando se trate de mantener o incrementar la producción de mercancías (artículo 12) imponer multas (artículo 13) y podrá constituir organismo consultivos (artículo 17).

Y el antecedente inmediato a la Procuraduría Federal del Consumidor lo encontramos, considero, en la Comisión Nacional de Precios:

"Con el objeto de dar realidad al objeto de la ley, se creo la Comisión Nacional de Precios, cuya organización y competencia, estuvo a cargo de la Secretaría entonces de Economía hoy de Comercio y Fomento Industrial. La Comisión representa una autoridad Tripartita, integrada por el Estado,

los industriales y comerciantes y los organismos sindicales mayoritarios de trabajadores. Esta es una organización de carácter público que da participación para la fijación de precios, a empresarios y consumidores. Sus resoluciones son recurribles mediante inconformidad... pueden acudir a los tribunales ordinarios." (16)

Así, de la transcripción anterior nos percatamos que, en efecto, la Comisión Nacional de Precios era una institución pública, tripartita y con facultades expresas así como la de decidir en caso de inconformidad.

Y acerca de la Procuraduría Federal del Consumidor es imperante, pues remitirnos a la exposición de motivos de la Ley Federal de Protección al Consumidor en virtud de que aparejada a la creación de tal Ley también se crea tal institución pública.

La "Exposición de motivos a la Iniciativa de Ley de Protección al Consumidor" fue presentada por el Sr. Presidente de la República el 20 de septiembre de 1975 y expreso:

"La iniciativa de ley que, en uso de las facultades que me otorga la Constitución de la República, tengo el honor de someter a la consideración de ese H. Congreso de la Unión, proponer la creación de normas e instituciones que el

(16) Ibid. pág. 306 y 307.

Ejecutivo a mi cargo estima de la mayor importancia para la afirmación del régimen democrático. Significa un avance considerable en la evolución de nuestro Derecho Social que tiene su raíz en el mandato del Constituyente de 1917"

En la referida iniciativa del C. Presidente de la República expresa que a la creación de normas, es decir, de la ley en comento a la par se crearan las instituciones correspondientes, entendiéndose dentro de éstas a la Procuraduría Federal del Consumidor. Y desde el momento mismo de su concepción ya se sabía también su objetivo principal.:

"Este proyecto de ley en parte fundamental de una política destinada a la protección de las mayorías, pero también es un instrumento para corregir vicios y deformaciones del aparato distributivo e impulsar la actividad productiva por la ampliación del mercado interno. Responde a dos propósitos concurrentes que orientan la política del régimen; la modernización del sistema económico y la defensa del interés popular".

No obstante a que se refiere a un "proyecto de ley" es claro que también se refiere a la institución pública ya que será esta quien la aplique. Por lo tanto en tal exposición de motivos creemos que ya se destacan las premisas principales que regulan los objetivos fundamentales de la institución y que, de la propia transcripción se desprenden son:

- a) Protección a las mayorías;
- b) Instrumento para corregir vicios;
- c) Instrumento para corregir deformaciones del aparato distributivo;
- d) Impulsar la actividad productiva por la ampliación del mercado interno; y,
- e) Modernización del sistema económico.

Dicha iniciativa de ley fue presentada para su dictamen mismo que se dió el 17 de noviembre de 1975. Los representantes de las Comisiones Unidas, Primera de Trabajo, de Productividad, del Comercio Interior y de Estudios Legislativos después de corregir, aumentar y limitar artículos presentaron su dictamen a consideración de la asamblea el 28 de noviembre de 1975 y el 17 de diciembre del mismo año. Entrando en vigor el 5 de febrero de 1976.

B.- OBJETIVOS DE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.

En el presente inciso se analizaran aquellas disposiciones contenidas en la ley Federal de Protección al Consumidor y que se refieren a los objetivos, atribuciones, facultades y competencia que le corresponden a la institución pública federal.

El capítulo octavo de la Ley intitulado Procuraduría Federal del Consumidor, del artículo 57 al artículo 66 regula la actuación del ente público y al respecto el artículo 57 indica:

" Artículo 57.- La Procuraduría Federal del Consumidor es un organismo descentralizado de servicio social, con personalidad jurídica y patrimonio propio y con funciones de autoridad administrativa encargada de promover y proteger los derechos e intereses de la población consumidora, mediante el ejercicio de las atribuciones que le confiere la ley".

Se destacan de inmediato una serie de características inherentes al ente social, a saber:

- a) Es un organismo descentralizado;
- b) Es un organismo de servicio social;
- c) Con personalidad jurídica y patrimonio propio;
- d) Con funciones de autoridad administrativa; y,
- e) Encargada de promover y proteger los derechos e intereses de los consumidores.

Nos percatamos de la presencia del derecho social que, como bien lo definen don Hector Fix Zamudio y don Alberto Trueba Urbina, protegen a los económicamente débiles y es precisamente en el artículo que se comenta que de entrada ya se habla de "promover y proteger los derechos e intereses de los consumidores" y ya en páginas anteriores expusimos las características del derecho económico que trata de la defensa del consumidor, razón por la cual se reafirma nuestra posición de que el derecho de defensa al consumidor es económico y como subrama del

derecho social que, a su vez encuadra dentro de lo que es el derecho público.

También el artículo 57 nos indica otras características más de la Procuraduría misma que la definen como una persona moral autónoma e investida de autoridad, como lo veremos en las líneas siguientes.

Prosigamos con el comentario del articulado:

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

El artículo establece una facultad de vital importancia y que es la referida a la protección de los derechos de arrendatarios de aquí surgen las siguientes interrogativas: ¿porque nada mas se aplica tal facultad en el Distrito Federal? al efecto hay que recordar que la Ley Federal de Protección al Consumidor es de aplicación federal resultando por demás lógico que también se aplicará en todas las entidades federativas tratándose del arrendamiento de casa habitación y no limitarla a una sola entidad como lo es en el Distrito Federal. Igualmente, si la aplicación de la ley es con la finalidad de proteger los intereses y derechos de la población consumidora ¿no sería conveniente establecer hasta en que cantidad de dinero tendría intervención la Procuraduría, es decir que tantos salarios mínimos diarios serían considerados? porque no es lo mismo representar y proteger los derechos del inquilino que paga como

renta diez o veinte salarios mínimos diarios al mes que defender a aquel que paga 500 salarios mínimos diarios al mes.

También habría que pensar que si bien es cierto que se debe de proteger a quien menos tiene de aquel que lo tiene todo y de que se debe dar un "trato desigual a los iguales" (máxima del derecho social), resulta, a veces contraproducente para el bienestar social la protección en la Procuraduría, me explico: el inquilino sabe que existen las instancias para hacer valer su derecho que son la Procuraduría Federal del Consumidor y los Juzgados del Arrendamiento Inmobiliario del Distrito Federal y en ambas instancias podrá ocurrir ya sea como quejoso en una o como actor o demandado en la otra. La mayoría de las veces ocurre a la Procuraduría porque sabe que ahí lo protegeran y que, en su caso, todavía le queda la instancia de un Juzgado del Arrendamiento y que en consecuencia, habrá de pasar un prolongado tiempo para que desocupe la localidad que venía rentando. Y es en este momento en que "resultaría contraproducente para el bienestar social" en virtud de que el arrendador, dueño del inmueble, se siente incapaz de desalojar a alguien que se aprovecha de su inmueble y que si bien es cierto le representa o representó una ganancia ya con la existencia de un litigio esa se reduce por los gastos mismos que representa tal asunto. No se trata de defender al arrendador pero si de que sea mas justa la Procuraduría al momento de entablar esa relación con el inquilino y defender a quien en verdad lo necesita ¿como?, pues haciendole un estudio socioeconómico, determinar si la renta que paga se ajusta al máximo de salarios mínimos diarios (que también proponemos), verificar si su arrendador es un terrateniente o si

solo dispone de esas rentas para su manutención y de su familia, etc.

De ahí que la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor pudiera ser más estricta al darle entrada a las quejas que se promueven.

El artículo 58 dice:

"El domicilio de la Procuraduría será la ciudad de México y se establecerán delegaciones en todos y cada uno de los Estados, así como en los lugares en que se considere necesario. Los Tribunales Federales serán competentes para resolver todas las controversias en que sea parte.

Para los efectos del artículo anterior, serán coadyuvantes de la Procuraduría toda clase de autoridades federales, estatales y municipales, así como las organizaciones de los consumidores, de acuerdo con lo que disponga el reglamento respectivo."

En el Distrito Federal será el asiento principal de la Procuraduría con sus respectivas delegaciones en cada entidad federativa (de ahí el carácter que de federal tiene) y será auxiliada por "toda clase de autoridades federales, estatales y municipales" pero a este respecto cabe destacar que si bien es cierto que es plausible dicha disposición también es cierto que resulta ilusorio que se le de una solidez efectiva en razón de que si las propias autoridades apenas cumplen con sus objetivos es difícil pensar que aún tendrán tiempo, personal y recursos técnicos y

económicos para "coadyuvar" con otra autoridad.

A continuación revisaremos el contenido de las XV fracciones del artículo 59 de la Ley que se comenta y que establecen las atribuciones de la Procuraduría Federal del Consumidor a excepción de la fracción VIII que será tratada en el capítulo tercero. Así el artículo 59 cita:

"Artículo 59.- La Procuraduría Federal del Consumidor tiene las siguientes atribuciones:

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

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

III.- Representar a los consumidores ante autoridades jurisdiccionales, previo el mandato correspondiente, cuando a juicio de la Procuraduría la solución que pueda darse el caso planteado, llegare a trascender el tratamiento de intereses colectivos.

" IV.- Estudiar y proponer a la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial proyectos de disposiciones jurídicas o de reformas a las que se encuentren vigentes, tendientes a evitar prácticas industriales, comerciales o en la prestación de servicios, que afecten a los consumidores.

V.-" Proporcionar asesoría gratuita a los consumidores.

VI.-" Denunciar ante las autoridades competentes los casos de violación de precios, normas de calidad, peso, medida y otras características de los productos y servicios que lleguen a su conocimiento.

VII.-" Denunciar ante las autoridades competentes los casos en que se presuma la existencia de prácticas monopolicas o tendientes a la creación de monopolios, así como las que violen las disposiciones del artículo 28 Constitucional y sus leyes reglamentarias.

VIII.- "Procurar la satisfacción de los derechos de los consumidores conforme a los siguientes procedimientos:

"a).- Recibir la queja y reclamaciones que procedan de acuerdo con esta ley y requerir al proveedor que rinda un informe por escrito sobre los hechos, dentro de un plazo de 5 días hábiles. Si del informe del proveedor se infiere que esta dispuesto a

satisfacer la reclamación, previa comprobación de la satisfacción al consumidor, se dará por concluido el caso.

"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 hubiere conciliación y el proveedor queda obligado a alguna prestación, se estará a lo dispuesto en el inciso e) de esta fracción.

" De no haber concurrido el consumidor a la audiencia de conciliación, se le tendrá por desistido de su reclamación y no podrá presentar otra queja ante la propia Procuraduría por los mismos hechos y respecto del mismo proveedor, sin perjuicio de hacer valer sus derechos en otra vía, salvo que justifique dentro de los 10 días hábiles siguientes a la celebración de la misma la causa de la inasistencia, en cuyo caso se citara de nueva cuenta por una sola vez a otra audiencia de conciliación.

"c).- Si consumidor y proveedor asistiesen a la audiencia de conciliación y no se lograra esta, la Procuraduría Federal del Consumidor los invitará a que de común acuerdo la designen arbitro, 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 resolverá en conciencia y buena fe guardada, sin sujeción a reglas legales, pero observando las formalidades esenciales del procedimiento.

" La Procuraduría tendrá la facultad de allegarse de todos los elementos de prueba que juzgue necesarios para resolver las cuestiones que se le hayan sometido en arbitraje. La resolución correspondiente solo admitirá aclaración de la misma.

En el juicio arbitral de estricto derecho las partes formularán compromiso, en el que fijará igualmente las reglas del procedimiento que convencionalmente establezcan, en el que se aplicará 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, admitirán como único recurso el de revocación. Los laudos no admitirán recurso alguno, si así lo disponen las partes en el compromiso arbitral.

d).- Si no hubo conciliación ni compromiso arbitral o el proveedor no asistió a la audiencia a que se refiere al inciso b) pero si el consumidor, la Procuraduría analizará los hechos motivo de la reclamación para determinar si implican posible violación a la Ley Federal de Protección al Consumidor. En el caso de que se concluya respecto a la inexistencia de posible violación se dictará resolución, dejando a salvo los derechos de proveedor y consumidor, para que los ejerciten ante la jurisdicción ordinaria. De inferirse la existencia de una posible violación, se dará al consumidor y proveedor un término de 10 días hábiles comunes a ambos para que rindan pruebas y formulen alegatos, hecho lo cual en un lapso que no excederá de 15 días hábiles, con base en las circunstancias, pruebas y otros elementos de juicio, determinará si existió o no la violación y dictará la resolución administrativa que proceda, dejando a salvo los derechos de proveedor y consumidor, según sea el caso, para que los ejercite ante la jurisdicción ordinaria.

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

e).- Los reconocimientos de los proveedores de obligaciones a su cargo y los ofrecimientos para cumplirlas, formulados ante la Procuraduría Federal del Consumidor, que consten por escrito y sean aceptados por el consumidor, obligan de pleno derecho. Los laudos que dicte la Procuraduría traen aparejada ejecución, la que podrán promoverse ante los tribunales competentes.

f).- Los plazos para presentar las reclamaciones con base en esta ley serán los previstos en la misma o, de no haber previsión alguna, de 6 meses siguientes al día en que se haya recibido o debió recibirse el bien, se haya disfrutado o debió disfrutado el servicio. Tratándose de bienes inmuebles, dicho plazo será de 1 año. En todo caso presentada oportunamente la reclamación se tendrá por interrumpido el término para la prescripción de las acciones del orden civil o mercantil durante el lapso que dure el procedimiento a que se refieren los incisos a), b) y d) de esta fracción.

g).- Dentro del procedimiento a que se refiere esta fracción la Procuraduría Federal del Consumidor podrá recibir billetes de depósito expedidos por la institución legalmente autorizada para ello, de lo que notificará al interesado para los efectos a que hubiere lugar. Una vez concluido el procedimiento, se endosarán dichos billetes según corresponda.

h).- Cuando se haya presentado alguna reclamación en la Procuraduría Federal del Consumidor o se esté substanciado el procedimiento que se refiere esta fracción, resultará improcedente, en otra vía, cualquier juicio para redimir las diferencias entre proveedor y consumidor por los mismos hechos.

i).- Si para resolver sobre la reclamación se requiere peritaje respecto de las condiciones del bien adquirido u objeto de determinado servicio, se aceptarán los peritos que proponga proveedor y consumidor y, en caso de discrepancia entre ellos, la Procuraduría Federal del Consumidor designará un perito. Lo mismo se observará en caso de que proveedor y consumidor o uno solo de ellos no proponga peritos.

IX.- Denunciar ante el Ministerio Público los hechos que lleguen a su conocimientos y que pudieran ser constitutivos de delito.

X.- Excitar a las autoridades competentes a que tomen las medidas adecuadas para combatir, detener, modificar o evitar todo género de prácticas que lesionen los intereses de los consumidores o de la economía popular.

XI.- Denunciar ante las autoridades correspondientes y además en su caso ante el superior jerárquico de la autoridad responsable, los hechos que lleguen a su conocimiento derivados de la aplicación de esta ley que pueden constituir delitos o infracciones.

XII.- Hacer del conocimiento del Instituto Nacional del Consumidor, cuando lo juzgue conveniente las excusativas que haga a las autoridades, en los términos de la fracción X de este artículo.

XIII.- Organizar y manejar el Registro Público de Contratos de Adhesión a que se refiere el artículo 63.

XIV.- Promover la constitución de organizaciones de consumidores y prestarles la asesoría necesaria.

XV.- En general velar en la esfera de su competencia por el cumplimiento de esta ley y de las disposiciones que de ella emanen.

La primera fracción del artículo que se comenta contiene la atribución asignada a la Procuraduría para que represente y proteja a la colectividad consumidora ante cualesquier autoridad administrativa y en la fracción segunda se amplía tal atribución ante organismos públicos o privados y ante proveedores de bienes o prestadores de servicios.

La fracción III expone la representatividad que tiene el ente público para intervenir ante las autoridades ordinarias (pudiera ser ante un juzgado civil, de arrendamiento, etc.) cuando a su juicio irrumpiera en la esfera colectiva de los consumidores.

La fracción IV establece la facultad de Procuraduría para que realice estudios tendientes a fortalecer la protección del consumidor y la V la de asesorarles gratuitamente. A este respecto cabe hacer mención de la gran labor que realiza la entidad para dar cumplimiento a esa facultad pues es de público conocimiento la publicación de un periodico y de una revista en los que informa y orienta. Aunque no tan "gratuitamente" ya que la revista tiene un precio y aquí si es recomendable que se sacrifique un poco el presupuesto asignado de tal manera que tanto periodo como revista sean distribuidos gratuitamente.

La fracción VI le asigna funciones de inspección y vigilancia así como de sancionar las posibles violaciones y, en su caso, denunciar por incumplimiento a las normas de productos y servicios. De igual manera la fracción VII le otorga la facultad de denunciar a quienes violen el artículo 28 constitucional referido a la práctica monopólica (de monopolios) y la fracción X complementa tal facultad porque puede excitar a la autoridad competente a tomar medidas conducentes. Acerca del término excitar es recomendable que se elimine el mismo ya que a mi parecer nos da a indicar un escarceo físico, por lo que debería de sustituirse por el término "solicitar". En consecuencia, la fracción XII también debería de modificarse.

Las fracciones IX y XI concuerdan su virtud de que se posibilita a la Procuraduría a que haga denuncias formales ante el Ministerio Público o demás autoridades de hechos que puedan ser constitutivos de delitos o infracciones. Se sugiere que en una sola fracción se ubiquen tales facultades. Se recuerda que entre más sencilla vaya redactada la ley más entendible será para las personas a las que va dirigida principalmente.

Por lo demás las fracciones últimas hablan de la atribución que tiene de organizar su Registro Público de Contratos de Adhesión y de la promoción de organizaciones de consumidores.

Se hace el comentario de que en efecto el artículo 59 le confiere en XV (quince) fracciones una serie de atribuciones a la Procuraduría Federal del Consumidor, pero ¿en la práctica en verdad las lleva a cabo? nosotros nos hemos percatado en razón de nuestra labor cotidiana que la institución se dedica más que nada a resolver las controversias entre los interesados es decir, que no previene porque cuando ya intervienen es porque ya existe una queja y el artículo 59 también le concede atribuciones para prevenir e inclusive para "evitar", lo cual no hace. Y acerca de que presente "denuncia" es difícil creer que también lo haga porque la parte proveedora solicita se dejen a salvo sus derechos y la parte quejosa por su propio derecho directamente interpone su denuncia en caso de proceder, ante el Ministerio Público porque si espera a que lo haga la institución se dejarán pasar bastante tiempo.

O pudiera suceder que sin necesidad de existir una queja la Procuraduría se enterará de que alguna persona (física o moral) en la prestación del servicio o bien estuviera cometiendo un delito, ¿procederá su "denuncia"?, ¿y si es un delito que solo procede por "querrela"? habría que determinar y delimitar que solo deberá (facultad no potestativa) denunciar cuando se trate de delitos que solo se persiguen de oficio.

Habría también que precisar cuales de las atribuciones aquí consignadas ya también están contempladas para el Instituto Nacional del Consumidor organismo auxiliar.

Es necesario evitar duplicidad de funciones porque con ello se evitaría el desgaste de recursos humanos, técnicos y financieros. Es imperativo que se precisen en verdad cuales funciones si cumple y cuales no para que se dejen a los organismos auxiliares. Nosotros por nuestro lado ya expusimos que la institución se dedica mas a resolver las controversias que a orientar, denunciar, prevenir, incitar, asesorar.

C.- DISPOSICIONES GENERALES DE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.

La Ley Federal de Protección al Consumidor establece en su Capítulo Séptimo del artículo 50 al artículo 56, una serie de disposiciones generales. A saber:

"Artículo 50.- La Secretaría de Comercio y Fomento Industrial sancionará a petición de parte interesada, a quien incurra en la práctica consistente en incertar algún aviso en la prensa o en cualquier otro medio masivo de difusión, dirigido nominativamente a uno o varios consumidores, para hacer efectivo un cobro o el cumplimiento de un contrato."

Refiere la facultad que tiene la SECOFI de "sancionar" al proveedor que utilizando cualquier medio masivo de comunicación pretenda hacer efectivo un derecho al consumidor. Tal acción se realizará siempre por querrela del consumidor afectado. Aquí es recomendable utilizar los términos "proveedor" (ya que es él quien forma la relación con el "consumidor", persona (s) a la que va dirigido el aviso) y "medios masivos de comunicación" en lugar de "a quien" y de "medio masivo de difusión", respectivamente, para cabal comprensión de los interesados.

"Artículo 51.- Queda prohibida la práctica de entregar vale, fichas o mercancías, como "cambio" o saldo a favor del consumidor en lugar de moneda de cuño corriente."

Aún es práctica constante principalmente en las tiendas de la esquina de que el despachador de como "cambio" o "vuelto" un chicle o un dulce argumentando la mayoría de las veces de que no hay monedas y en caso de negarse a recibir dicho chicle o dulce se niegan a vender la mercancía. Sería conveniente establecer que la sanción sea acorde a la cantidad de dinero que se negó a entregar como "cambio" el despachador y a su

habitualidad o reincidencia.

"Artículo 52.- Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los precios, intereses, cargos, términos, plazos, fechas, condiciones, modalidades, reservaciones y demás circunstancias conforme a las cuales se hubiere ofrecido, obligado o convenido originalmente con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio."

Acerca del primer párrafo considero que es el que mas viola el proveedor porque es público y notorio que nunca se respetan las condiciones en que se pacto la prestación del servicio o del bien. A manera de ejemplo tenemos la prestación de "tiempo compartido", "la venta de cocinas integrales", "la entrega del mueble", etc., en las que las empresas incumplidoras ya hasta tienen asignada una mesa especial en la Dirección de Conciliación de la Procuraduría Federal del Consumidor, siendo famosas las empresas Delher, Teléfonos de México, Bitrón, S.A., y otras. Sería conveniente que la Procuraduría empleara acciones más enérgicas en su contra para que ya no se sigan burlando del público consumidor.

Respecto al párrafo segundo del artículo 52 es por demás que se señale ya que con fundamento en el artículo 8, derecho de petición, cualquier ciudadano puede ocurrir ante las autoridades a solicitar o a pedir determinada acción y creo que es conveniente que se amplíe el derecho de las personas para quejarse (la denuncia es única y exclusiva de la esfera penal) no solo por la violación a los precios o tarifas sino de todas y cada

una de las prestaciones de servicios y de bienes y que sean competencia de la Procuraduría Federal del Consumidor.

"Artículo 53.- La violación reiterada o contumaz a lo dispuesto en el artículo anterior, tratándose de servicios públicos, de concesión federal, turísticos o de transportes, o de viaje, hoteles, restaurantes u otros servicios analogos, podrá sancionarse por la autoridad competente, independiente de la multa que corresponda, con la cancelación o revocación de la concesión, licencia, permiso o autorización respectivos y, en su caso, con la clausura temporal o definitiva del establecimiento."

Objeto tal artículo: la Procuraduría, con fundamento en el artículo 59, solo puede informarle a la autoridad competente que el prestador del servicio a que se refiere el artículo 53 exhibió una conducta contumaz violando sus cláusulas o pactos a que se sujeto mas nunca indicarle a la autoridad competente que "puede sancionar" al prestador porque ya esta incurriendo en atribuciones que no le corresponden y sugiriendo acciones que son propias de determinada autoridad. A vía de ejemplo podemos decir que la Compañía de Viajes Aéreos Fortuna (nombre ficticio) incumple con un grupo de vacacionistas que le alquilaron un avión con destino a Cancun pero que los lleva a Acapulco; estos se presentan a la Procuraduría Federal del Consumidor y esta se percató que tal compañía ya tiene en su contra "x" número de quejas por lo que a su consideración ya violó reitera y contumaz lo dispuesto en el artículo 53 pero solo podrá

informarle a la Secretaría de Comunicaciones y Transportes tal conducta pero nunca pedirle que la sancione.

Caso contrario es el que al amparo del artículo citado la Secretaría de Comunicaciones y Transportes y una vez comprobada la violación al artículo 53 imponga una sanción es decir que con fundamento en tal artículo directamente lo aplique el infractor.

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

La infracción a esta disposición se sancionará conforme a lo previsto en el artículo anterior, independientemente de la reparación del daño moral y de la indemnización por los daños o perjuicios ocasionados en caso de no comprobarse el delito imputado."

Acerca de este artículo hacemos nuestras las ideas vertidas por el autor Rodolfo Becerra Caletti (17); contiene este artículo una importante manifestación del Derecho Social que animó la elaboración y promulgación de la Ley Federal de Protección del Consumidor. Se trata de una medida que reconoce las manifestaciones de las modernas formas de comercialización de bienes a base de grandes almacenes. La dignidad y la seguridad del público debe mantenerse a toda costa y el legislador no paso por alto la injusta situación que se provocaría si, bajo el pretexto del respeto a la propiedad ajena, se permitieran prácticas abusivas en perjuicio de la sociedad. Sería injusto sujetar al público a prácticas como las que prohíbe este artículo, en beneficio de un sistema de comercialización desarrollado a base de abundar en la exhibición de mercancías, poniéndolas al alcance de todos. Hasta aquí lo expuesto por el autor.

"Artículo 55.- Los proveedores de bienes y servicios incurren en responsabilidad civil o administrativa, por los actos propios que atenten contra los derechos del consumidor y por los de sus colaboradores, subordinados, y toda clase de vigilantes, guardias, o personal auxiliar que preste servicios en el establecimiento de que se trate, aún cuando no tengan con el mismo una relación laboral, independientemente de la responsabilidad personal en que hubiere incurrido el agente de la infracción."

(17) BECERRA CALETTI, RODOLFO. Ob. cit. pág. 214 a 217.

Se establece una responsabilidad conjunta para el proveedor y para sus colaboradores y demás personal que labore en el establecimiento de que se trate. De gran importancia es este artículo: es frecuente que en los grandes locales comerciales el personal de seguridad ante la actitud sospechosa de un cliente proceden a su detención y siempre argumentando que por órdenes superiores actúan de esa manera y ya con la posible aplicación del artículo 55 se limita su proceder.

"Artículo 56.- El consumidor que al adquirir un bien haya entregado una cantidad como depósito por su embase o empaque, tendrá derecho a recuperar en el momento de su devolución la suma íntegra que haya erogado por ese concepto."

En donde se genera esta práctica de dejar "depósito" o "importe" pero la entrega del mismo está condicionado a la devolución del envase en determinado tiempo o sea que si, por ejemplo, en el término de 24 hrs no se devuelve el envase el despachador ya no está obligado a devolver el depósito o el importe. A este efecto, el afectado en términos del artículo 56 puede

acudir a quejarse argumentando de que de la lectura del artículo en comento no se habla de términos sino que expresamente indica "en el momento de su devolución".

Soy de la idea de que todo prestador de bienes o servicios disponga de determinados ejemplares de la Ley Federal de Protección al Consumidor y a la mano del potencial consumidor para que así ambas partes sepan sus derechos y sus obligaciones.

D.- APLICACION Y VIGILANCIA EN LA ESFERA ADMINISTRATIVA DE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.

Como lo hemos manifestado en líneas anteriores, la Procuraduría Federal del Consumidor tiene su origen en la antigua Comisión Nacional de Precios (creada en los años 50's) y tiene una serie de características que le otorgan un espíritu eminentemente social; y del artículo 59 de la Ley Federal de Protección al Consumidor se determina también tal espíritu social. Asimismo de su propia denominación se entiende que su ámbito de competencia lo es en todo el territorio nacional, es decir que tiene aplicación en las treinta y un entidades federativas y en el Distrito Federal.

Veamos que estatuye el artículo primero de la Ley que es motivo de estudio.

"Artículo 1.- Las disposiciones de esta Ley regirán en toda la República y son de orden público e interés social. Son irrenunciables por los consumidores y serán aplicables cualesquiera que sean las establecidas por otras leyes, costumbres, prácticas, usos o estipulaciones contractuales

en contrario. La aplicación y vigilancia en la esfera administrativa de las disposiciones de la presente Ley a falta de competencia específica de determinada dependencia del Ejecutivo Federal, corresponderían a la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial y a la Procuraduría Federal del Consumidor..."

Del artículo primero en su párrafo primero, se desprende el carácter que de federal tiene la Ley y, en consecuencia, la Procuraduría en su aplicación y competencia; en su párrafo segundo se expresa la intervención de la Procuraduría en el caso de la falta de competencia específica de determinada dependencia del Ejecutivo Federal. Se objeta tal artículo en los siguientes términos: la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal establece las atribuciones de todos y cada una de las dependencias federales a que se refiere y en este sentido, las respectivas reglamentaciones especifican sus atribuciones en forma clara y precisa; también los códigos civiles de todas y cada una de las entidades federativas establecen normas para el debido cumplimiento de los contratantes, por lo que es difícil creer que del marco jurídico existente no exista competencia específica para la aplicación y vigilancia en la esfera administrativa correspondiente.

Suponiendo sin conceder que tal situación se presentará ("a falta de competencia específica") las atribuciones de aplicación y vigilancia quedan comprendidas a la SECOFI y a la Procuraduría en igual de condiciones ya que el artículo 4o. no establece jerarquías, pero con esto

se esta posibilitando duplicidad de funciones entre ambas dependencias, por lo que sería conveniente que se modificará el mencionado artículo primero en su párrafo segundo a efecto de que se establezca que la aplicación y vigilancia quedará única y exclusivamente a la SECOFI y así, la Procuraduría únicamente quedará para vigilar que es su función vital.

CAPITULO SEGUNDO

DEFINICIONES Y COMPETENCIA DE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

- A.- DEFINICION DE CONSUMIDOR
- B.- DEFINICION DE PROVEEDOR
- C.- DE ORDEN PUBLICO Y DE INTERES SOCIAL
- D.- QUIENES ESTAN OBLIGADOS AL CUMPLIMIENTO DE ESTA
LEY
- E.- ORGANOS AUXILIARES PARA SU APLICACION

DEFINICIONES Y COMPETENCIA DE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.

Materia de este capítulo es la comprensión de los términos que se manejan en la Procuraduría y que son los referidos al "consumidor" y al "proveedor" e igualmente, los conceptos de "orden público" y de "interés social". También revisaremos que sujetos -físicos o morales, públicos o privados- están obligados a respetar a la ley que se comenta y de que órganos auxiliares se vale la propia dependencia para su debida aplicación.

A.- DEFINICION DE CONSUMIDOR.

Como ya lo habíamos anotado en páginas anteriores desde la época prehispánica encontramos antecedentes de la existencia de la relación consumidor-proveedor y, a consideración propia, no es sino hasta en los años 50's en que con la creación de la Comisión Nacional de Precios es cuando en México el legislador se refiere al consumidor.

El Artículo 3o. indica:

"Artículo 3o.- Para los efectos de esta ley por consumidor se entiende a quien contrata, para su utilización, la adquisición, uso o disfrute de bienes o la prestación de servicios..."

Los elementos característicos del concepto son pues, los siguientes:

1a.- "... a quien ..."; se refiere el sujeto propiamente dicho pudiendo ser este una persona física o moral, pública o privada. Es conveniente que se sea preciso en este sentido y en lugar de poner "a quien" se debería de poner "a la persona" a sabiendas que en derecho estas pueden ser de dos tipos: física o moral.

2a.- "... contrata ..."; se refiere al acto jurídico de establecer una relación entre el consumidor y el proveedor. Es conveniente que también se establezca que el contrato puede ser escrito o verbal, porque más vale ser reiterativo que omiso, recordando que la ley va dirigida a las grandes masas de nuestra población y que no son expertos en la materia y porque hay ocasiones en que el consumidor cree que solo puede presentar una queja existiendo nota, contrato o cualquier escrito de por medio sin que conozca de que, a pesar de no mediar tal escrito, puede quejarse en contra del proveedor.

Por lo expuesto tal palabra debe quedar así "... contrata por escrito o verbalmente ..."

3a.- "... para su utilización ..."; se refiere al hecho de que la persona que se llama consumidor pueda servirse de un bien o de un servicio;

4a.- "... de adquisición ..."; el mismo término lo define es decir se trata de adquirir algo ya sea un bien o un servicio.

5a.- "... uso ..." es el acto de usar una cosa que bien puede ser un bien o un servicio.

6a.- "... disfrute ..."; es el acto de disfrutar o disponer del fruto de un servicio o de un bien.

7a.- "... de bienes ..."; es indiscutible que se refiere a bienes muebles o inmuebles que sea lícita su producción, distribución o comercialización.

8a.- "... o la prestación de servicios ..."; se trata de los servicios, cualesquiera que sea su naturaleza, lícitos.

En base a lo anterior se recomienda que el artículo tercero en su párrafo primero quede modificado de la siguiente manera:

"Artículo 3o.- Para efectos de esta ley por consumidor se entiende a la persona, física o moral, que contrata por escrito o verbalmente (o de palabra), para su utilización, la adquisición, uso o disfrute de bienes o la prestación de servicios."

De tal manera que el consumidor es el sujeto (físico o moral) que contrata (por escrito o de palabra) la prestación de un servicio o de un bien. Dicha contratación puede ser al contado o a plazos y puede darse entre persona física con persona física, persona física con persona moral o persona moral con persona moral, pudiendo ser del sector público o del sector privado. Dicha relación se da en todos los bienes o

servicios a excepción de los marcados en el artículo 4o. de la ley:

"Artículo 4o.- Quedan exceptuados de las disposiciones de esta Ley los servicios que se presten en virtud de un contrato o relación de trabajo, el servicio público de banca y crédito y los servicios profesionales, salvo que en este último caso, concorra 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."

Y también los marcados en el párrafo segundo del artículo tercero sino cumple con las condiciones a que se refiere en su contenido:

"Artículo 3o.- ...Los actos jurídicos relacionados con inmuebles sólo estarán sujetos a esta Ley cuando los proveedores sean fraccionadores o constructores de viviendas para venta al público o cuando otorguen al consumidor el derecho a usar o disfrutar de inmuebles durante lapsos determinados dentro de cada mes o año o dentro de cualquier otro periodo determinado de tiempo,

cualquiera que sea la denominación de los contratos respectivos..."

B.- DEFINICION DE PROVEEDOR.

El artículo tercero de la Ley Federal de Protección al Consumidor nos indica de manera sencilla que los proveedores son "...las personas físicas o morales a que se refiere el artículo 2o....", por lo que de inmediato nos remitimos al contenido del artículo segundo:

"Artículo 2o.- Quedan obligados al cumplimiento de esta Ley los comerciantes, industriales, prestadores de servicios, así como las empresas de participación estatal, organismos descentralizados y los órganos del Estado, en cuanto desarrollen actividades de producción, distribución o comercialización de bienes o prestación de servicios a consumidores; asimismo quedan obligados al cumplimiento de esta Ley los arrendadores y arrendatarios de bienes destinados para habitación en el Distrito Federal. Para los efectos del párrafo anterior, la presente Ley es de aplicación local en el Distrito Federal en materia de protección al inquilino en arrendamientos para habitación."

Al amparo de la anterior transcripción quedan comprendidos tres grupos de proveedores:

Primero.- Comerciantes, industriales y prestadores de servicios;

Segundo.- Empresas de participación estatal, organismos descentralizados y los órganos del Estado siempre y cuando desarrollen actividades de producción, distribución o comercialización de bienes o prestación de servicios a consumidores;

Tercero.- Los arrendadores y arrendatarios de bienes destinados a casa habitación en el Distrito Federal.

y según nosotros entonces, el proveedor es la persona física o moral que desarrolla actividades de producción, distribución o comercialización de bienes o prestación de servicios a consumidores.

Pero sucede un hecho muy curioso: el artículo tercero refiere que se entiende por proveedores a las personas físicas o morales a las que indican el artículo segundo y este señala que quedan obligadas al cumplimiento de la ley la persona que queda comprendida dentro de los tres grupos que anteriormente indicamos, destacándose que (siempre siguiendo al artículo segundo) los comerciantes son considerados como proveedores. De tal manera que nosotros expresamos nuestra definición de lo que entendemos por proveedor, pero el mismo artículo tercero nos da una definición de comerciantes y a su vez los incluye dentro del concepto de proveedores, lo que a mi entender que se puede ser proveedor sin ser comerciante o que siendo comerciante no se sea proveedor, como lo veremos en el inciso D de este mismo capítulo. Lo mas

conveniente, entonces, hubiese sido que se diera también una definición de "industriales", "prestadores de servicios", etc., es decir, una definición de todos y cada uno de los sujetos obligados al cumplimiento de la Ley.

Don Rodolfo Becerra Caletti (18) argumenta, al realizar su comentario al artículo tercero de la ley que nuevo e importante trastorno provoca la reforma de febrero de 1985 y a continuación transcribe el texto del artículo anterior.

"Artículo 3o.- Para los efectos de esta ley, por consumidor se entiende a quien contrata, para su utilización la adquisición, uso o disfrute de bienes o la prestación de un servicio. Por proveedores, a las personas físicas o morales a que se refiere el artículo 2o. y por comerciantes, a quienes hagan del comercio su ocupación habitual o realicen aunque fuere accidentalmente, un acto de comercio y su objeto sea la compraventa o arrendamiento de bienes muebles o la prestación de servicios.- Quedan exceptuados de las disposiciones de esta ley, la prestación de servicios profesionales, y los que se presten en virtud de un contrato o relación de trabajo".

(18) BECERRA CALETTI, RODOLFO.- Ob. cit., págs. 159 a 161.

Y opina: Si en el artículo 2o. original, el elenco proveedor aparecía encabezado por los comerciantes, en el 3o., también original, se ampliaba la definición que del comerciante nos entrega el Código de Comercio, para incorporar a quienes realizaran tan solo un acto accidental de comercio que se relacionara con la compraventa o arrendamiento de bienes muebles o con la prestación de servicios, convirtiéndose así, junto con los comerciantes habituales, en la especie proveedora del "comerciante", como tal, obligada al cumplimiento de esta ley, pulcro esquema coincidente con las recomendaciones del movimiento mundial, tendientes al absoluto control de las figuras proclives a la realización de acciones perjudiciales.

Notorio contraste surge entre el primer texto y el reformado, por eliminar este último del elenco proveedor a quienes realicen un acto accidental de comercio, omisión opuesta a la recomendación del movimiento mundial de protección al consumidor, que nos enseña que la falta de sujeción de quienes realicen, real o supuestamente, actos accidentales de comercio, deja abierta una gran fisura por la que se colarán verdaderos ejércitos de indeseables quienes, bajo la veste del comerciante accidental, realizarán importantes ataques a la economía y a la tranquilidad de los consumidores. Era sabia la medida original que capitalizaba la experiencia de otros sistemas, y sin la necesidad de desviar esfuerzos en controversias inútiles respecto de si se trataba o no de un comerciante habitual se limitaba a sujetar a las disposiciones de esta ley, incluso a quien realizare un único accidental acto de comercio.

Es muy grave el retroceso representado por esta alteración del artículo que nos ocupa porque el esquema resultante alienta el desarrollo de la economía subterránea con su cauda de secuelas negativas. Se agrava también el notorio desequilibrio existente entre los rígidos controles aplicados al comerciante establecido y el auténtico libertinaje propiciado ahora por esta misma ley protectora del consumidor en favor de quien elija la invasión de la vía pública.

La omisión del texto: "o realicen aunque fuera accidentalmente un acto de comercio", aparece como un imperdonable yerro originado en la obsesión de los autores del proyecto de reformas de forzar la inclusión del término "inmuebles" y la consecuente mención de la figura del "otorgamiento del uso o goce temporal de dichos bienes", al parecer causa final del grave trastorno que se denuncia, al pretender sujetar a las disposiciones de una ley que ninguna disposición sobre arrendamiento contiene, a los arrendadores, quienes, según la reforma, se convierten en "comerciantes". Es muy alto el costo pagado por tal inserción y nulos sus alcances legales, habida cuenta de que el arrendamiento sigue regido por los códigos civiles de cada una de las entidades federativas.

Por otra parte, el desafortunado intento de sujeción de los arrendadores, confronta su instantánea obsolescencia en el mismo artículo 3o., párrafo segundo que dispone que los actos jurídicos relacionados con un inmuebles -y el contrato de arrendamiento es un acto jurídico relacionado con un inmueble- solo estarán sujetos a esta

ley, cuando los "proveedores" militen dentro de las especies de los fraccionadores, los constructores o los operadores de lo que se conoce como "tiempo compartido".

Otra, grave consecuencia de la pifia denunciada, ninguna relación guarda con los eventuales citatorios que la PFC pudiera o no hacer a los proveedores accidentales puesto que ahí se ventila solo un estado conciliatorio, sino con el hecho de que al demandarse ante los tribunales competentes la aplicación coercitiva de esta ley, el "no habitual" o el "no reiterativo" podrán oponer tal hecho como excepción para su no aplicación, otro increíble retroceso de la protección al consumidor en México.

Hacemos nuestras las ideas vertidas por el autor quien en forma certera y clara establece otro evidente "transtorno" (como él mismo lo indica) que se da en el artículo tercero actual de la Ley Federal de Protección al Consumidor. En virtud de lo anterior sugiero que sea considerado tal cometario de manera que se proceda a la restitución de la anterior redacción que presentaba el artículo tercero que se comenta. Igualmente se debe proceder a hacer la modificación para que los proveedores sean los sujetos a que se refiere el artículo segundo con una definición única que los considere como "proveedores", y no como lo indica el artículo tercero que habla de proveedores pero también de "comerciantes".

C.- DE ORDEN PUBLICO Y DE INTERES SOCIAL.

La Ley Federal de Protección al Consumidor es un ordenamiento con características propias del Derecho Social. A este respecto, el artículo primero expresa:

"Artículo 1o.- Las disposiciones de esta Ley regirán en toda la República y son de orden público e interés social..."

Lo que es indicativo de que:

"Las disposiciones contenidas en esta Ley, elevan a la categoría de normas de derecho social, principios que reconocen la existencia de desigualdades entre quienes contratan, hecho que al afectar intereses colectivos, justifica la intervención del estado, para lograr el necesario equilibrio entre las partes de la relación

proveedor-consumidor; se trata de una ley inscrita dentro del marco del derecho social." (19)

De lo que se destaca que las normas de la ley son de orden público porque se manejan los intereses colectivos involucrándose al estado y son de interés social porque primero se protege el interés de la

(19) BECERRA CALETTI, RODOLFO.- Ibid. pág. 152.

colectividad antes que el interés o necesidad de un particular.

Estoy completamente de acuerdo en que se protejan los intereses de la colectividad y que sea el estado el que precisamente norme la relación proveedor-consumidor en cuanto que mediatamente al proveedor le exige cumplir con una serie de disposiciones jurídicas (a via de ejemplo normas de control de calidad) antes de que el bien o servicio sea utilizado, disfrutado o pagado por el potencial consumidor y en que forma inmediata desde el principio ya lo protege por el simple hecho de disponer del bien o del servicio.

Pero ¿es de justicia su aplicación? debemos atenernos a las características propias del derecho social y del derecho económico para que de su cabal interpretación comprendamos que efectivamente, si es de justicia su aplicación entendiendo a esta como lo expone atinadamente Edgar Bodenheimer:

"Tratar a hombres iguales en circunstancias iguales, de modo igual es el primero y más importante de los mandamientos de la justicia. Pero este mandamiento implica también que hombres y situaciones desiguales sean tratadas desigualmente... Describir la justicia como el trato igual de iguales es dar una definición de carácter muy general. Deja planteada la pregunta de que personas han de ser consideradas como iguales y en que circunstancias ha de considerarse que sus actos merecen

igual trato. La pregunta será contestada de modo distinto por diferentes hombres, por diferentes naciones y en las distintas épocas de la historia..." (20)

Y es lo que sucede en nuestro derecho económico social en el que al aplicarse la norma establecida en la Ley Federal de Protección al Consumidor se les da un trato desigual a los desiguales es decir, al establecerse de una desigualdad económicamente las partes (consecuentemente también ya se da una desigualdad social) y es en ese sentido en que se maneja de manera clara y precisa el llamado "trato desigual" en virtud de que se protege al consumidor, caso contrario que no se da en otras ramas del derecho como pudiera ser el derecho mercantil en que a las partes (actor-demandado) se les aplica por igual el derecho.

D.- QUIENES ESTAN OBLIGADOS AL CUMPLIMIENTO DE ESTA LEY.

Acerca de la aplicación de la Ley Federal de Protección al Consumidor su artículo primero establece:

"Artículo 1o.- Las disposiciones de esta Ley regirán en toda la República y son de orden público e interés social. Son irrenunciables por los consumidores y serán aplicables

(20) BODENHEIMER, EDGAR.- Teoría del Derecho. F.C.E. México, 1976, 5a. Reimpresión, págs. 54 y 55.

cualesquiera que sean las establecidas por otras leyes, costumbres, prácticas, usos o estipulaciones contractuales en contrario..."

Valioso el contenido de dicho artículo por que destaca las características fundamentales de la Ley.

a) Es de plena aplicación en toda la República: aquí cabe mencionar que el mismo derecho constitucional establece las bases de jerarquización de las normas jurídicas. Al respecto el Dr. Eduardo García Maynes explica:

"El sistema de derecho se compone de los siguientes grados: 1.- Normas Constitucionales, 2.- Normas Ordinarias, 3.- Normas Reglamentarias y 4.- Normas Individualizadas. Tanto los preceptos constitucionales como los ordinarios y reglamentarios son normas de carácter general; las individualizadas en cambio, refiéranse a situaciones jurídicas. Las leyes ordinarias representan un acto de aplicación de preceptos constitucionales." (21)

Y la Ley Federal de Protección al Consumidor es una norma ordinaria que

(4) GARCIA MAYNES, EDUARDO.- "Introducción al estudio del derecho". 35a. Edición, México, 1984, pág. 85. Editorial Porrúa, S.A.

tiene un carácter general por lo que su aplicación es federal, es decir aplicable en todas las entidades federativas y con ello queremos llegar a que tal ordenamiento es obligatorio para todos y cada uno de los sujetos que con el carácter de "proveedor" vivan y tengan su asiento y domicilio legal en cualesquier parte de los Estados Unidos Mexicanos.

Es importante destacar este punto porque al tener el carácter de obligatoriedad y federal, la aplicación de la ley no se limita en espacio de ahí la existencia de delegaciones federales en Acapulco, Aguascalientes, Campeche, Cancún, Obregón, Cd. Valles, Cd. Victoria, Coatzacoalcos, Colima, Córdova, Cuernavaca, Culiacan, Chetumal, Chihuahua, Chilpancingo, Durango, Guadalajara, Hermosillo, Iguala, Jalapa, La Paz, Leon, Matehuala, Mazatlán, Mérida, Mexicali, Monclova, Monterrey, Morelia, Oaxaca, Pachuca, Puebla, Querétaro, Reynosa, Salina Cruz, Saltillo, San Juan del Rio, San Luis Potosí, Tampico, Tepic, Tijuana, Tlaxcala, Toluca, Torreón, Tuxpan, Tuxtla Gutiérrez, Veracruz, Villahermosa, Zacatecas y Zamora; además de subdelegaciones federales en Ciudad Guzmán, Cd. Mante, Manzanillo, Puerto Vallarta,

Texcoco y Uruapan y de delegaciones metropolitanas en Azcapotzalco, Benito Juárez, Cd. Neza, Magdalena Contreras, Miguel Hidalgo, Naucalpan, Tlahuac, Tlanepantla, Xochimilco y Venustiano Carranza y además de sus oficinas centrales en el centro de la Ciudad de México.

b).- Al ser de orden público y de interés social, es con el fin de destacar el carácter de social que tiene la ley y de que, asimismo, prevalece el interés colectivo sobre el particular. Es importante destacar este punto porque el gobierno mexicano obliga a todos y cada uno de los sujetos que caen en la esfera de proveedores a que cumplan con lo dispuesto por la ley y que, en caso de no hacerlo, aplicarles una serie de sanciones que contempla la propia ley sin que sea necesario que el quejoso se lo pida sino que simple y sencillamente al momento de que este presente su queja automáticamente la institución pública tiene potestad que es ejercida, para apercibir al proveedor de imponerle una sanción en caso de no dar cumplimiento a lo que se le solicita. Por lo que se distrae el carácter social y de interés que tiene la ley.

c).- Sus normas son irrenunciables.- La relevancia de esta característica es con el afán de que el consumidor al entablar su relación con el proveedor no pierda ninguno de los derechos a que se hace merecedor y de que, inclusive, al firmar los contratos de adhesión este debidamente protegido. Esta es una característica más del derecho social.

Esa característica obliga al proveedor a que, independientemente de lo que diga el quejoso, cumpla con lo dispuesto por la ley y, en consecuencia, que se cumpla a lo que se pactó en la prestación del bien o del servicio.

d).- La ley es aplicable cualesquiera que sean las establecidas por otras leyes, costumbres, prácticas, usos o estipulaciones contractuales en contrario. Independientemente de que en algunos lugares se establezcan prácticas mercantiles entre el proveedor y consumidor, la Ley Federal de Protección al Consumidor tiene plena urgencia y aplicación mas que nada para que el proveedor no se aproveche del consumidor ya sea que este actue de buena fe, por ignorancia, por parentesco, etc., o sea, que la obligatoriedad es plena para el proveedor.

De los incisos anteriores ya se destaca quienes están obligados al cumplimiento de la ley: los proveedores y, en el inciso B de este mismo capítulo ya se vió quienes caen en esa definición por lo que en obvio de repeticiones nos remitimos al mencionado inciso. Pero tampoco debemos de descartar que tambien el consumidor está obligado al cumplimiento de la ley en cuanto a que si acude a la instancia de queja es porque el sí cumplió con lo pactado en su relación con el proveedor lo que es indicativo de que si cumplio, también, con lo que marca la Ley Federal de Protección al Consumidor.

E.- ORGANOS AUXILIARES PARA SU APLICACION.

La Procuraduría Federal del Consumidor tiene contempladas una serie de atribuciones enumeradas en el artículo 59 de la ley que la crea que en líneas atras analizamos.

Por la gran cantidad de atribuciones también se contempla que cuenta para su debida aplicación y vigilancia además de otras dependencia en competencia, de organos auxiliares; el artículo primero, párrafo tercero, indica:

"... Serán órganos auxiliares para la aplicación y vigilancia de lo dispuesto en esta Ley toda clase de autoridades federales, estatales y municipales. Los Agentes del Ministerio Público orientarán a los consumidores respecto de los alcances de esta ley, los procedimientos y las autoridades competentes para conocer de sus quejas."

Es decir, de acuerdo al precepto citado, que los órganos indicados auxiliares a la Procuraduría Federal del Consumidor y demás entidades competentes (SECOFI, entre otras) para: aplicar y vigilar el cumplimiento de la Ley Federal de Protección al Consumidor. Es plausible la intención porque de esta manera se posibilita que más autoridades concurren, aunque sea con el carácter de auxiliares, a la debida defensa y protección de los derechos de los consumidores.

El mismo artículo primero párrafo tercero indica que las autoridades serán las de:

- a) Carácter federal;
- b) carácter estatal; y,
- c) carácter municipal.

O sea que se está refiriendo a todas las autoridades que existen en el país porque es bien clara la ley ya que dice "...toda clase de autoridades...", sin importar que los sean de carácter administrativo, judicial, etc.; pero aquí cabe preguntar ¿toda esa clase de autoridades en sus respectivos marcos jurídicos que regulan sus atribuciones y estructura interior, también contemplaran que sean consideradas como órganos auxiliares para la aplicación y vigilancia de la Ley Federal de Protección al Consumidor? ¿Existirán los suficientes recursos económicos, humanos y técnicos para que toda clase de autoridades sean considerados órganos auxiliares? ¿ No se estará cayendo en un autoritarismo por parte de la ley que indica que serán organos auxiliares, sin siquiera tomar en cuenta lo que pudieran decir las autoridades a quienes va dirigida?

Es importante que se nombre un criterio para no caer en excesos que en lugar de beneficiar al consumidor lo perjudiquen: se debe considerar la esfera de actividades de las autoridades para concederles el carácter de órganos auxiliares, se deben considerar los recursos (humanos, técnicos y económicos) con que cuentan las autoridades para que aparte de sus funciones auxilien a otras dependencias en la aplicación y vigilancia de la ley.

Acerca de que son órganos auxiliares todas las autoridades ya sean federales, estatales o municipales nos ubican en un espacio en el que todos los trabajadores del sector público de todas las entidades federativas, sin importar su territorialidad, están obligados a ser

auxiliares en la aplicación y vigilancia de la ley. Con ello nos están indicando que desde el señor gobernador, el Sr. ministro o hasta el policía de crucero, el cartero, etc., serán órganos auxiliares. A este respecto también conviene precisar el artículo que se comenta para que en plena concordancia con el marco jurídico que regula la actuación de las autoridades (ya sean federales, estatales o municipales) se conviertan en verdaderos órganos auxiliares y no quede como una mera buena voluntad del legislador.

Igualmente, el artículo tercero párrafo tercero, expresa que "... Los agentes del Ministerio Público orientarán a los consumidores respecto de los alcances de esta Ley, los procedimientos y las autoridades competentes para conocer de sus quejas". Aquí conviene expresar que se está refiriendo a los agentes del Ministerio Público del fuero federal, cuya competencia abarca todo el territorio nacional dependientes de la Procuraduría General de la República. Se cuestiona esta atribución a los Ministerios Públicos en razón de que por la naturaleza de su función es muy difícil pensar que podrán "orientar" a los consumidores ya que no cuentan con el tiempo suficiente para hacer tal labor. Se recomendaría que en cada agencia del Ministerio Público Federal estuviere un funcionario de la Procuraduría Federal del Consumidor para que sea esta quien proporcione la debida orientación.

Aquí en la Ciudad de México en algunos centros comerciales la PROFECO ya cuenta con módulos de información y orientación al público, así como de vigilancia con personal propio. Sería conveniente que en todos los

grandes centros comerciales se contara con tales módulos.

Finalmente, cabe decir que el artículo que se comenta es plausible en su contenido, pero un poco difícil de llevarse a la práctica por las razones expuestas, por lo que es conveniente precisar también en el marco jurídico que regula la competencia de las autoridades a que se refiere, su atribución de ser órgano auxiliar.

CAPITULO TERCERO

PROCEDIMIENTO QUE SEÑALA EL ARTICULO 59 DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR EN LA DIRECCION GENERAL DE CONCILIACION

- A.- FACULTADES DE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
- B.- SATISFACCION DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES
- C.- LA QUEJA EN LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
- D.- CITACION A LAS PARTES
- E.- COMPARECENCIA INFORME EN LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
- F.- LA AUDIENCIA DE CONCILIACION EN LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
- G.- INVITACION AL ARBITRAJE EN LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
- H.- PERIODO PROBATORIO
- I.- RESOLUCIONES ADMINISTRATIVAS
- J.- DENUNCIAR ANTE LAS AUTORIDADES CORRESPONDIENTES LOS HECHOS QUE LLEGUEN A SU CONOCIMIENTO Y QUE PUEDAN SER CONSTITUTIVOS DE DELITO

PROCEDIMIENTO QUE SEÑALA EL ARTICULO 59 DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR EN LA DIRECCION GENERAL DE CONCILIACION.

A.- FACULTADES DE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.

La Procuraduría Federal del Consumidor tiene una serie de atribuciones consignadas en la ley que la crea y así en su artículo 59, en quince fracciones, las detalla mismas que en el capítulo anterior se analizaron a excepción de la atribución contenida en la fracción VIII.

Las facultades consignadas son: las de actuar como representante de los consumidores ante cualesquier autoridad administrativa y jurisdiccionales; estudiar políticas de equidad y seguridad; asesoría gratis; ejercer funciones de inspección y vigilancia; sancionar violaciones a la luz que se comenta; realizar actos de denuncia ante las autoridades competentes; excitar a las autoridades competentes; organizar el padrón de contratos de adhesión; promover la constitución de organizaciones de consumidores y, en general, velar en la esfera de su competencia por el cumplimiento de la ley y de las disposiciones que de ella emanen.

Y en la fracción VIII del mismo artículo se establecen las bases procedimentales que norman la actuación de la Procuraduría Federal del Consumidor para la satisfacción de los derechos de los consumidores. En

opinión propia esta facultad consignada en la fracción VIII es la que mas ejercita la Procuraduría en virtud de que a esta instancia recurren los quejosos en gran número, lo que evidencia dos situaciones muy concretas: a) que la Procuraduría no cumple con su función de prevención, es decir no ejercita sus facultades preventivas y que las señala el artículo 59 en diversas fracciones y, b) que la Procuraduría ejercita en demasia su función "conciliadora" porque el quejoso al solicitar el bien o servicio desconoce cuales son sus derechos y no es sino hasta que tiene problemas con el bien o servicio (ya sea de tiempo, de garantía, de entrega, de réditos, etc) cuando se entera de aquellos. Dice el dicho que "mas vale prevenir que lamentar" y esto sería aplicado a la Procuraduría para que en lo futuro tienda mas a asesorar, orientar, constituir sociedades de consumidores, en una palabra enterarle a todo el mundo, ya sea este proveedor o consumidor, de sus derechos y obligaciones que tienen al establecer la relación jurídica ¿como enterarlo?, existen muchas formas: obligar a todos los centros comerciales (a partir de un tope de capital social) a tener a la vista del público determinado número de ejemplares de la Ley cada semana para que el público gratuitamente tenga uno a la mano; obligar al proveedor en el momento en que contrata (verbal o escrita) con el consumidor entregarle a este gratuitamente un ejemplar de la ley sin importar el monto de la operación que se pacta; obligar, como prestación social al servicio de la población, a todos los periodicos que circulan en el territorio nacional a que periodicamente (dependiendo de su publicación diaria, semanal, catorcenal, quincenal, mensual, etc.) emitan comunicaciones en que se haga saber el contenido de la ley y lo mismo curriría con revistas, historietas comicas, novelas y demás

medios de difusión impresa; con lo anterior el proveedor tendría que hacer la erogación correspondiente y, la Procuraduría, a su vez, puede y debe tener personal capacitado en aquellos sitios de comercio que mayor afluencia de potenciales compradores-consumidores se presente. No se trata tampoco de que en los sitios de mayor prestigio (perisur, Galerías, etc.) instalen pomposos módulos de información que una vez, inaugurados ya nunca más vuelvan a ser utilizados, no, de lo que se trata es de que la penetración de la ley y, en consecuencia, su difusión sea real, clara y concreta, a efecto de que la masa consumidora prevenga situaciones que le pudieran ser perjudiciales. Así, la Procuraduría Federal del Consumidor cumpliría con su cometido y su facultad preventiva tendría mayor relevancia sin llegar a ser ejercitada la consignada en la fracción VIII que, por su propia naturaleza, es lo que más hace valer. Ojala que la recomendación que se menciona fuera llevada a la práctica (con la enmienda o adición correspondiente a la ley) y todos saldrían ganando.

B.- SATISFACCION DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES.

La Ley Federal de Protección al Consumidor en la fracción VIII del artículo 59, del capítulo Octavo (Procuraduría Federal del Consumidor) establece el procedimiento administrativo que norma la actuación de la institución para procurar la satisfacción de los derechos del consumidor; textualmente dice:

"Artículo 59.- La Procuraduría Federal del Consumidor tiene las siguientes atribuciones:

...VIII.- Procurar la satisfacción de los derechos de los consumidores conforme a los siguientes procedimientos..."

De la transcripción anterior nos percatamos de que, precisamente, el procedimiento va encaminado a que las quejas promovidas tengan una solución por ciento favorable a los intereses de los consumidores quejosos y, al efecto, se mencionan las hipótesis del inciso a) al inciso i) para lograr tal fin.

Esta facultad de la Procuraduría Federal del Consumidor de participar en el procedimiento garantiza que los quejosos vean satisfechos sus derechos al accionar el aparato social y también es indicativo de que cumple con el postulado fundamental del derecho social que es el de dar un trato igual a los desiguales y es lo que hace la Procuraduría. En las páginas siguientes se hará un análisis de todos y cada uno de los pasos a seguir: desde el momento en que se presenta la queja; citación de las partes, comparecencia informe; la audiencia de conciliación; la invitación al arbitraje; periodo probatorio; resoluciones administrativas y, finalmente, la denuncia ante las autoridades correspondientes de los hechos que lleguen a su conocimiento y que puedan ser constitutivos de delitos. Además nos apoyaremos en los expedientes que son promovidos en la práctica cotidiana y que por razones de trabajo y estudio los tengo en mi poder. Para esto omitiremos el número verdadero de los expedientes y los nombres de las personas físicas y morales que intervienen, así como los domicilios e identificaciones de los concurrentes o comparecientes.

C.- LA QUEJA EN LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.

Desde el momento en que se establece la relación proveedor-consumidor ya la Procuraduría cubre, con su manto protector, al sujeto que contrato para su utilización, la adquisición, uso o disfrute de bienes o la prestación de servicios y obliga a los comerciantes, prestadores de servicio, así como las empresas de participación estatal, organismos descentralizados y los organismos del Estado, en cuanto desarrollen actividades de producción, distribución o comercialización de bienes o prestación de servicios a consumidores así como a los arrendadores de bienes destinados para habitación en el Distrito Federal, al cumplimiento a lo dispuesto en la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Pero pudiera suceder que el proveedor no cumpla en sus términos con el consumidor por cualesquier causa a que se refiere la ley que se comenta:

- a) Incumplimiento en el término de entrega del bien adquirido;
- b) incumplimiento en el término de la prestación del servicio;
- c) incumplimiento en el servicio que se solicitó;
- d) incumplimiento en las calidades o cantidades pactadas;
- e) incumplimiento en la prestación de la garantía pactada; etc.

Y es cuando el consumidor acude a la instalación protectora de sus derechos, acciona el aparato social y adquiere, en ese momento, la calidad de "quejoso" al exponer su queja.

La Dirección General de Quejas dependiente de la Procuraduría en cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 59, fracción VIII, inciso a), es la entidad receptora de las quejas que presenta el consumidor. Los plazos para presentar las reclamaciones serán los que prevee la ley o, en caso contrario, de seis meses siguientes al día en que se haya recibido o debió recibirse el bien, se haya disfrutado o debió disfrutarse el servicio. Tratándose de bienes inmuebles, dicho plazo será de un año (inciso f).

La propia Dirección General de Quejas dispone de "machotes" para recibir las inconformidades de los quejosos. A este respecto me permito exhibir una copia simple de tal documento a efecto de hacer un comentario más amplio acerca de los elementos que presenta un escrito de queja y para efectos de este trabajo le hemos asignado una numeración que va del número 1 al número 8. (Anexo 1)

1.- Contiene el nombre de la entidad pública denominada Procuraduría Federal del Consumidor así como el emblema que la caracteriza e igualmente contiene el nombre de la entidad receptora llamada Dirección General de Quejas y el año mes y día en que se presentó la queja así como la vía utilizada para tal efecto y que puede ser personal, telefónica, escrita o por oficio.

De tal manera que se posibilita el quejoso a que promueva su queja por cuatro vías diversas siendo la mas recurrida la personal y que es la que utiliza siempre este tipo de machotes.

PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

NOMBRE Y CLAVE DE LA OFICINA RECEPTORA

1.-

CONSUMIDOR

NOMBRE, APELLIDO PATERNO, MATERNO O RAZON SOCIAL

DOMICILIO CALLE Y NUMERO

CALLES TRANSVERSALES AL DOMICILIO O DATOS DE REFERENCIA

TEL. [] [] [] [] [] [] [] [] [] []

CP [] [] [] [] [] []

2.-

PROVEEDOR 1

NOMBRE, RAZON SOCIAL O DENOMINACION

DOMICILIO CALLE Y NUMERO TELEFONO

CALLES TRANSVERSALES AL DOMICILIO O DATOS DE REFERENCIA

COLONIA O POBLACION DELEGACION O MUNICIPIO

ENTIDAD FEDERATIVA GRUPO

CP [] [] [] [] [] []

TIPO CLASE

CLAVE DEL PROVEEDOR 1

3.-

PROVEEDOR 2

NOMBRE, RAZON SOCIAL O DENOMINACION

DOMICILIO CALLE Y NUMERO TELEFONO

CALLES TRANSVERSALES AL DOMICILIO O DATOS DE REFERENCIA

COLONIA O POBLACION DELEGACION O MUNICIPIO

CP [] [] [] [] [] []

TIPO CLASE

CLAVE DEL PROVEEDOR 2

4.-

OPERACION 1 CREDITO 2 CONTRATO 1 VERBAL 2 ESCRITO CINCEN 1 NACIONAL 2 AMORTADO GARANTIA 1 VERBAL 2 ESCRITO 3 NO TIENE 4 SIN CLASE

FECHA DE ADQUISICION DEL BIEN O PRESTACION DEL SERVICIO AÑO MES DIA

5.-

NUMERO DE LA RECLAMACION [] [] [] [] [] [] [] [] [] []

MONTO DE LO RECLAMADO [] [] [] [] [] [] [] [] [] []

COSTO DEL BIEN O SERVICIO RECLAMADO [] [] [] [] [] [] [] [] [] []

6.-

TRAMITE [] [] [] [] [] [] [] [] [] []

DEPARTAMENTO PROGRAMADO [] [] [] [] [] [] [] [] [] []

EJECUTOR PROGRAMADO [] [] [] [] [] [] [] [] [] []

FECHA PROGRAMADA [] [] [] [] [] [] [] [] [] []

PROGRAMADA [] [] [] [] [] [] [] [] [] []

7.-

EN LA FECHA ARRIBA INDICADA CON EL PROVEEDOR (ESI EL SERVICIO) JO BIEN () DE REFERENCIA PRESENTANDO EL SIGUIENTE MOTIVO DE RECLAMACION

8.-

MOTIVO DE LA RECLAMACION

Pero a pesar de presentarse la queja por escrito o por oficio necesariamente y por seguir un orden, al momento de asignarsele número de expediente se plasman sus datos en el machote a que nos estamos refiriendo, por lo que en la práctica sería más conveniente apersonarse y plasmar directamente la queja en el mencionado machote.

2.- Contiene los datos del consumidor: su nombre, apellido paterno, materno o razón social (ya que el quejoso puede ser una persona física o moral) así como su domicilio (calle, número, colonia, delegación o municipio y entidad federativa), código postal y su número telefónico.

Es importante para la Procuraduría saber tales datos en virtud de que pudiera ser requerida de urgencia para darle solución a su queja.

La acreditación de la personalidad con la que se ostenta se hará en el momento mismo de su primera comparecencia en la Dirección General de Conciliación; a las personas físicas se les pide una identificación cualquiera (hay casos en que con una credencial de un partido político lo pueden hacer) y a las personas morales con la exhibición de su acta constitutiva.

3 y 4.- Contiene los datos de identificación para el proveedor: nombre, razón social o denominación; domicilio; giro a que se dedica, producto y marca y, en este caso, la propia Procuraduría cuenta con claves que le asigna al proveedor y que le permiten ubicar de inmediato tales rubros. Igualmente contiene unos rubros de "tipo" y "clave" de la proveedora así

como su código postal y teléfono y espacios destinados para el control de tal expediente.

5.- De vital importancia este apartado. Contiene los datos referidos a que si la operación se celebró de contado o a crédito; si la relación jurídica fue verbal o escrita; si el bien o servicio tiene su origen nacional o importado; si el bien o servicio tiene garantía verbal, escrita, vencida o que de plano no la tiene y fecha de adquisición del bien o prestación del servicio.

Dependiendo de la contestación a este rubro es como la entidad receptora va a solicitarle la documentación que puede ser el contrato (de compra-venta, de reparación, de prestación del servicio, etc.), la nota de remisión o cualesquier otro que determine la relación jurídica entre las partes y que en caso de no existir, no es obstaculo para recibir la queja. Aunque es conveniente que para acreditar y apoyar la queja se obligara a cualquier proveedor a entregar la documentación respectiva a su cliente consumidor.

6.- Contiene el rubro de materia de la reclamación y esta puede ser desde una mala compostura, defectos de fabricación y cualquier otra que al amparo de la ley sea motivo y competencia de la Procuraduría.

También contiene el rubro referido a "monto de lo reclamado", es decir la cantidad de dinero que estima el quejoso le representa la reclamación y el del "costo del bien o servicio contratado" es decir la cantidad total de

dinero que le costo el contrato, bien o servicio del que se queja sin importar si este ya fue liquidado totalmente o ya esta siendo cubierto en comodas parcialidades y sus respectivos intereses.

7.- Contiene el trámite referido a que funcionario se va a presentar el quejoso después de promover su queja y la fecha y hora que se le programa para tal efecto. Es decir ya desde ese momento se le asigna conciliador y se le hace saber en que época se presentará nuevamente pero ya ante la Dirección General de Conciliación.

8.- Contiene el rubro o "motivo de la reclamación" en este espacio se especifica las razones por las cuales el quejoso acude a la Procuraduría ya que considera que sus derechos como tal fueron afectados por el proveedor. Veamos el contenido de una reclamación.

"Con fecha 01 de febrero de 1988, aprovechando promoción pública en revistas por el proveedor al rubro señalado, celebró con él, contrato de compra venta respecto de la adquisición de una lavadora marca LAVA FACIL, modelo auto servicio sin tragamonedas el cuál tenía establecido un precio de \$1,442,000.00 en la publicidad emitida, pero al presentarme ante él me requirió y les cubrí la cantidad de \$1,645,000.00 y me entregó la lavadora sin la garantía correspondiente pero inmediatamente me percaté que no se me brindó el precio publicado, por lo que inmediatamente le solicité la cantidad pagada en exceso por concepto de IVA, el

cual segun la revista ya venía incluido, a lo que se negó terminantemente, lo que considero injusto toda vez que no respeta los preceptos establecidos en los arts. 11-1er párrafo, 15, 16, 18, 52 y demás relativos de la ley f. de p. al consumidor.

Causa por la cual, solicito la intervención de ésta procuraduría, para que por su conducto se obligue al proveedor de referencia, a respetar la promoción publicada, restituyendome en forma inmediata la cantidad pagada en exceso y entregandome la garantía correspondiente, conforme a lo especificado en los arts. 30 1er. y 2o. párrafo, 45 y en caso de persistir la infracción que se le apliquen las sanciones contenidas en el art. 86 del ordenamiento legal invocado.

Detalla la existencia de una relación jurídica acerca de la compraventa de un bien y el costo del mismo y así mismo, reclama del proveedor que el bien adquirido presenta defectos de fabricación (puede ser por otro motivo a que se refiere la ley) y solicita su cambio o de plano la entrega del dinero que pago.

En la práctica es frecuente ver que a tal inconformidad se le agrega "reservándose el derecho de ampliar la presente oportunamente" para que ya ante el conciliador, el quejoso pueda ampliarse en su queja para estar mas protegido por la autoridad.

Estos son, pues, los elementos característicos de la queja que se presenta ante la Dirección General de Quejas y que todo expediente lleva

desde el momento mismo en que el consumidor-quejoso acude a esa instancia. De dicha queja se le entrega una al consumidor, cuatro a la dependencia y otra mas al proveedor. A este respecto conviene indicar que al reverso de dicho machote de queja se contiene una espacio de cédula de notificación al proveedor lo cual veremos en el siguiente inciso.

D.- CITACION A LAS PARTES.

Una vez que el quejoso ha presentado su inconformidad ante la Dirección General de Quejas y previos los trámites de rigor a que nos hemos referido en el inciso anterior, tal Dirección de Quejas le envía copia de la queja a la Dirección General de Apoyo Técnico para que esta entidad notifique al proveedor en términos de ley. Ya habíamos comentado que al reverso del machote de queja va una especie de cédula de notificación.

Así se le notifica al proveedor y se le entrega copia de la queja lo que en derecho civil sería la llamada copia de traslado y que en su reverso contiene la notificación.

"EN ATENCION A LA RECLAMACION PRESENTADA EN ESTA PROCURADURIA POR EL CONSUMIDOR AL RUBRO CITADO Y DE LA CUAL SE LE CORRE TRASLADO CON LA COPIA QUE APARECE AL REVERSO, CON FUNDAMENTO EN EL ARTICULO 59 FRACCION VIII INCISO a), DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR SE LE REQUIERE PARA QUE SE PRESENTE EL DIA Y HORA

SEÑALADO Y RINDA UN INFORME POR ESCRITO Y POR DUPLICADO SOBRE LOS HECHOS MATERIA DE LA RECLAMACION Y MANIFIESTE SI ESTA DISPUESTO O NO A SATISFACER LA QUEJA, APERCIBIDO DE QUE EN CASO DE INCUMPLIMIENTO SE LE IMPONDRAN LOS MEDIOS DE APREMIO A QUE SE REFIERE EL ARTICULO 66 FRACCION I DE LA LEY DE LA METERIA"

La citada "cédula de notificación" contiene los requisitos esenciales a que se refiere el Código de Procedimientos Civiles de aplicación supletoria y son: autoridad que conoce del asunto, en que consiste la queja, generales del quejoso y el requerimiento para que comparezca el proveedor a determinada hora y día y rinda informe relacionado con la reclamación que presenta el quejoso. Así se da cumplimiento a lo que indica el artículo 59, fracción VIII, inciso a): "... Recibir las quejas y reclamaciones que procedan de acuerdo con esta ley y requerir al proveedor que rinda un informe por escrito sobre los hechos, dentro de un plazo de 5 días hábiles...".

Es decir, se notifica al proveedor para que se entere de la queja que existe en su contra y también para que rinda un informe. Y el inciso a) indica que "...Si del informe del proveedor se infiere que esta dispuesto a satisfacer la reclamación, previa comprobación de la satisfacción al consumidor, se dara por concluido el caso...", pero resulta que la citada cédula de notificación indica textualmente:

"EN ATENCION A LA RECLAMACION PRESENTADA EN ESTA PROCURADURIA POR EL CONSUMIDOR AL RUBRO CITADO Y DE LA CUAL SE LE CORRE TRASLADO CON LA COPIA QUE APARECE AL REVERSO, CON FUNDAMENTO EN EL ARTICULO 59 FRACCION VIII INCISO a), DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR SE LE REQUIERE PARA QUE SE PRESENTE EL DIA Y HORA SEÑALADO Y RINDA UN INFORME POR ESCRITO Y POR DUPLICADO SOBRE LOS HECHOS MATERIA DE LA RECLAMACION Y MANIFIESTE SI ESTA DISPUESTO O NO A SATISFACER LA QUEJA, APERCIBIDO DE QUE EN CASO DE INCUMPLIMIENTO SE LE IMPONDRAN LOS MEDIOS DE APREMIO A QUE SE REFIERE EL ARTICULO 66 FRACCION I DE LA LEY DE LA MATERIA"

Por un lado la ley indica en su artículo 59, fracción VIII, inciso a) que si del informe del proveedor se INFIERE que esta dispuesto a satisfacer la reclamación y, por el otro, esta notificación le ordena al proveedor a que MANIFIESTE SI ESTA DISPUESTO O NO A SATISFACER LA QUEJA, apercibiendo en caso de incumplimiento.

Aquí habrá que tener cuidado porque si ya la ley previene la situación e indica que se "infiera" dando a entender que se desprende o deduce un cumplimiento, en ningún momento y por ningún concepto la Procuraduría debe ordenarle al proveedor a que "manifieste" si quiere o no satisfacer la queja. Por lo que es imperioso que tal autoridad modifique su conducta y, en consecuencia, en tales machotes debe indicarse única y exclusivamente de que se le requiere su presentación al proveedor y que

rinda un informe en términos de la disposición que consigna tal supuesto y no establecer hipótesis que la ley no consigna y que no puede hacer valer la Procuraduría.

E.- COMPARECENCIA INFORME EN LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.

Después de que la Procuraduría Federal del Consumidor notifica y requiere al proveedor a que rinda un informe justificado, este acude a la Dirección General de Conciliación en el día y hora indicados a presentarlo. Veamos el contenido de una comparecencia informe:

"COMPARECENCIA INFORME.

En la Ciudad de México, Distrito Federal, siendo las doce horas del día veinticinco de febrero de mil novecientos ochenta y ocho, día y hora señalados para la rendición de informe, previsto por el Artículo 59, Fracción VIII inciso a), de la Ley Federal de Protección al Consumidor, ante el C. LIC. JUAN PEREZ TORRES, JEFE DEL DEPARTAMENTO DE CONCILIACION, asistido en este acto por el C. CONCILIADOR RUBEN TORRES PEREZ, quien hace constar.-----

--- COMPARECE: Voluntariamente la parte consumidora C. ALICIA TORRES MENDEZ, quien se identifica con licencia número 2816426 expedida a su nombre por la Dir. Gral. de Policía y Tránsito del D.F.-----

----COMPARECE: La parte proveedora LAVA FACIL, S.A. DE C.V., por conducto del C. CARLOS PANO VAZQUEZ, quien se identifica con Cédula Profesional número 17237 expedida a su nombre por la Dirección General de Profesiones de la S.E.P. y acredita su personalidad con el Testimonio Notarial número 3,397 pasada ante la Fé del Notario Público Número 10 de Cuautitlan Edo. de México, Lic. Alvaro Muñoz Arcos, documentos que se da fe tener a la vista y se devuelven al interesado, asimismo se hace constar que rinde el informe de Ley, mismo que se anexa en autos. -----

EN USO DE LA PALABRA.- Ambas partes manifiestan: que solicitan de esta Autoridad señale fecha para audiencia conciliatoria, toda vez que nos encontramos en platicas conciliatorias, en relación al precio de la lavadora motivo de la reclamación, y en lo que se refiere a la anomalía que adolece al bien antes citado, por el conducto del suscrito C. APODERADO DE LAVA FACIL, S.A. DE C.V. LIC. CARLOS PANO VAZQUEZ, girará instrucciones para que personal de mi representada acuda al domicilio de la parte consumidora a reparar el multicitado bien.-----

--- A C U E R D O.- Por representados a los comparecientes con la personalidad acreditada y reconocida, por presentado y anexado en autos el informe requerido al proveedor, por hechas sus manifestaciones para todos los efectos legales a que haya lugar; visto lo anterior se señalan las 14.00 HORAS DEL DIA 03 DE MARZO DE 1988, para que tenga verificativo la

audiencia de conciliación, prevista por el artículo 59, Fracción VIII inciso b), de la Ley Federal de Protección al Consumidor, a la que tendrán que asistir las partes, apercibido el consumidor que de no comparecer se le tendrá por desistido de su reclamación con fundamento en el párrafo segundo del ordenamiento legal citado; asimismo se apercibe al proveedor con multa hasta por 100 veces el salario mínimo general vigente en el Distrito Federal, para el caso de no comparecer en el día y hora antes señalados, esto con fundamento en el Artículo 66, Fracción I, de la Ley de la Materia.- ASI LO ACORDARON Y FIRMAN LOS CC. FUNCIONARIOS QUE ACTUAN Y DAN FE.- doy FE. -----"

En general todas las comparecencias informes que se levantan en la institución consignan los mismo elementos lugar, día, hora y fecha en que se celebra tal comparecencia; nombre y cargo del funcionario que actua a nombre de la dependencia, nombre e identificación del quejoso; nombre e identificación del proveedor; constancia de que rinde el informe justificado; constancia de que llegaron o no a un acuerdo las partes; el acuerdo correspondiente de la Procuraduría fundado y motivado, que será de conformidad a lo que hayan pactado las partes y, las firmas de los comparecientes y funcionarios que intervinieron. Me permito hacer los siguientes comentarios:

a) El artículo 59, fracción VIII, inciso a) de la ley que se comenta no indica que el proveedor tenga la obligación de comparecer a rendir un

informe sino de que única y exclusivamente "rinda un informe por escrito sobre los hechos", debiendo hacer ese informe por escrito y presentarlo por Oficialía de Partes de la institución sin que incurra en ninguna infracción.

b) Desde el momento en que es notificado el proveedor de la existencia de una queja en su contra, tiene un término de 5 días hábiles para rendir el informe, mismo que debiera de presentar exactamente hasta el momento en que vence tal término en la Oficialía de Partes de la Institución como es obligación hacerlo en otra clase de procedimientos. Pero en la práctica sucede que el proveedor rinde el mencionado informe hasta el momento de la celebración de la comparecencia, dandosele un término inclusive mucho mayor al de 5 días que establece la ley.

c) A la citada comparecencia tampoco esta obligado a comparecer el quejoso de ahí que al levantar el acta correspondiente se ponga "COMPARECE VOLUNTARIAMENTE LA PARTE CONSUMIDORA", pero que lo hace por el interés que tiene de que se solucione inmediatamente su queja.

Ya que en la práctica se acostumbra efectuar las comparecencias informes, se recomienda que se haga la adición o modificación correspondiente para que los mismos tengan su fundamento jurídico bien regulado y evitar situaciones que en lugar de beneficiar al consumidor le causen perjuicio a lo largo.

¿Pero, que es el informe? La Ley Federal de Protección al Consumidor en ninguna de sus partes define que es el informe y mucho menos los requisitos que debe reunir este y en tal virtud y porque lo he visto en la práctica, el informe no es más que un simple escrito que sin guardar formalidad o solemnidad alguna en el que el proveedor expone las razones por las cuales cree que no ha incumplido con la ley y de que, por razón lógica, el quejoso no tiene la razón. Este es el contenido de un informe.

"ALICIA TORRES MENDEZ

VS

LAVA FACIL, S.A. DE C.V.

EXPEDIENTE: 0420/88

DELEGACION VICENTE GUERRERO

ASUNTO: SE RINDE INFORME

C. PROCURADOR FEDERAL DEL CONSUMIDOR

P R E S E N T E .

CARLOS PANO VAZQUEZ, apoderado de LAVA FACIL, S.A. DE C.V. personalidad que acredito con la fotocopia certificada del testimonio de la escritura pública Num. 3397, pasada ante la fe del Notario Público No. 8, Lic. Alvaro Muñoz Arcos con residencia en Cuautitlan Estado de México, misma que acompaño, y señalando como domicilio para oír y recibir toda clase de documentos y notificaciones la casa marcada con el número 4231 de la calle de Andres Molina Enríquez, en la

colonia Viaducto Piedad de esta ciudad, ante usted con el debido respeto comparezco y expongo:

Que por medio del presente escrito vengo a comparecer a la audiencia de conciliación para la que fue citada mi representada por oficio sin número de fecha 10 de febrero de 1988, a rendir por escrito el informe que se requiere en relación con la queja presentada ante esa H. Procuraduría por el C. ALICIA TORRES MENDEZ, y al efecto manifiesto lo siguiente:

Que con fecha 1o. de febrero de 1988, mi representada celebró operación de compra-venta con el consumidor ya anteriormente descrito en relación de la adquisición de una máquina lavadora modelo autoservicio sin tragamonedas la cual se encuentra liquidada en su totalidad.

1.- Con fecha 1o., 2, 4, 6, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 15, 16, 17, 18, 19, 22 de febrero de 1988 aparecieron publicaciones con el precio de \$1,645,000.00 (UN MILLON SEISCIENTOS CUARENTA Y CINCO MIL PESOS 00/100 M.N.), que es el precio correcto de la máquina lavadora y por error una sola publicación apareció con el precio de \$1,442,000.00 (UN MILLON CUATROCIENTOS CURANTE Y DOS MIL PESOS 00/100 M.N.) a la que se refiere el consumidor, o sea si hay publicaciones con fecha anterior y con fecha posterior en donde puede comprobarse que se trata de un error humano y en donde no se trata de conseguir un lucro.

2.- Con fecha 1o. de febrero del año en curso mi

representada le informó a la parte consumidora que el precio original de la máquina lavadora era de \$1,645,000.00 con IVA incluido, tan es así que al momento de celebrar la operación de compra-venta nos entrega \$1,000,000.00 y para mayor constancia de su aceptación nos firma un pagaré con vencimiento a la fecha del 3 de febrero del año en curso, mismo que liquida el día 2 de febrero, es decir un día antes de su vencimiento.

Como se desprende de lo anteriormente señalado mi representada en ningún momento trata de sorprender la buena fe de los consumidores y mucho menos obtener un lucro indebido a base de mentiras.

3.- La máquina lavadora que mi poderdante fabrica son para trabajo pesado en lavanderías de autoservicio y se fabrican una por una no en serie teniendo además componentes de calidad superior a las domésticas como por ejemplo EASY, BENDIX, por lo que sería imposible venderlas a precio inferior de estas lavadoras domésticas.

4.- Para probar que la publicación es un error y que no se trata que mi representada tenga una desmedida ganancia, el suscrito a nombre de mi mandante puede presentar copias fotostáticas de ventas realizadas antes del 10. de febrero y después del mismo, para que se corrobore que no se ha vendido máquinas a precio inferior ni mucho menos a precio superior, así mismo como se dijo al inicio el precio de la máquina lavadora a partir del 10. de febrero de 1988 es de

\$1,645,000.00 con IVA incluido, el cual es ligeramente superior al costo de la máquina.

La política de nuestra empresa para el año de 1988, ha sido vender casi al costo en virtud de la baja demanda que han tenido los aparatos electrodomésticos. Esta política que ha seguido mi representada es con el fin de mantener los empleos, pues como todos sabemos la inflación y el desempleo son los dos grandes problemas que agobian a nuestro país. A mayor abundamiento la Ley no permite a Sociedades Mercantiles vender por abajo del costo.

Por lo anteriormente expuesto a usted C. Procurador atentamente solicito:

UNICO.- Dejar sin efecto la presente queja y mandarla al archivo como asunto total y definitivamente concluido.

PROTESTO LO NECESARIO

México, D.f., a 24 de febrero de 1988."

Después, y una vez rendido el informe por el proveedor, la ley estatuye:

"Artículo 59... fracción VIII... inciso a)... Si del informe del proveedor se infiere que esta dispuesto a satisfacer la reclamación, previa comprobación de la satisfacción al consumidor se dará por concluido el caso.

b) De no haber quedado satisfecha la reclamación del consumidor se citará a éste y al proveedor a una audiencia de conciliación..."

Se pueden presentar, entonces, los supuestos siguientes:

1.- Si del informe rendido se infiere (o de que las partes hayan aceptado llegar a un convenio) que el proveedor está dispuesto a satisfacer las reclamaciones, concluye el asunto. De inmediato, se cita a las partes para que concurran a la unidad de convenios de la propia dependencia en la que signan un convenio en el que se plasman los términos y condiciones para satisfacer el reclamo.

2.- De no haber quedado satisfecha la reclamación, se citará a ambas partes para que concurran a una audiencia de conciliación que se lleva a cabo en la Dirección General de Conciliación para que las partes concilien sus intereses. En el siguiente inciso analizamos este supuesto.

F.- LA AUDIENCIA DE CONCILIACION.

Una vez que comparece el proveedor a rendir su informe justificado puede suceder que llegue a un arreglo con el quejoso o que encontrándose en pláticas conciliatorias o porque cree tener la razón no llega a ningún arreglo con el quejoso, la Procuraduría cita a las partes a una audiencia de conciliación con fundamento en lo dispuesto en:

"Artículo 59... fracción VIII... inciso b) De no haber quedado satisfecha la reclamación del consumidor se citará a éste y al proveedor a una audiencia de conciliación..."

El contenido de una acta así lo indica:

"--- A C U E R D O.- Por representados a los comparecientes con la personalidad acreditada y reconocida, por presentado y anexo en autos el informe requerido al proveedor, por hechas sus manifestaciones para todos los efectos legales a que haya lugar; visto lo anterior se señalan las 14.00 HORAS DEL DIA 03 DE MARZO DE 1988, para que tenga verificativo la audiencia de conciliación, prevista por el artículo 59, Fracción VIII inciso b), de la Ley Federal de Protección al Consumidor, a la que tendrán que asistir las partes, apercibido el consumidor que de no comparecer se le tendrá por desistido de su reclamación con fundamento en el párrafo segundo del ordenamiento legal citado; asimismo se apercibe al proveedor con multa hasta por 100 veces el salario mínimo general vigente en el Distrito Federal, para el caso de no comparecer en el día y hora antes señalados, esto con fundamento en el Artículo 66, Fracción I, de la Ley de la Materia.- ASI LO ACORDARON Y FIRMAN LOS CC. FUNCIONARIOS QUE ACTUAN Y DAN FE.- DOY FE. -----"

Es decir que una vez acreditada y reconocida su personalidad por parte de la autoridad esta cita a las partes a una audiencia de conciliación con fundamento en el numeral que se invoca apercibiéndolos al quejoso si no comparece a que se le tendrá por desistido de su queja y al proveedor con la imposición de una multa (artículo 66, fracción I). Entonces puede ocurrir lo siguiente:

a) Si se presentan ambas partes: puede haber conciliación y en tal supuesto se da por finiquitado el asunto y se manda al archivo de la dependencia el expediente (inciso b).

b) Si se presentan ambas partes: puede no haber conciliación y se les invitará a que diriman su controversia ya sea en amigable composición o en juicio arbitral de estricto derecho (inciso c) los deja con sus derechos a salvo.

"AUDIENCIA DE CONCILIACION

---En la Ciudad de México, Distrito Federal, siendo las catorce horas del día tres de marzo de mil novecientos ochenta y ocho, día y hora señalados para la audiencia de conciliación, prevista por el Artículo 59, Fracción VIII inciso b), de la Ley Federal de Protección al Consumidor, ante el C. LIC. JUAN PEREZ TORRES, JEFE DEL DEPARTAMENTO DE CONCILIACION, asistido en este acto por el C. CONCILIADOR RUBEN TORRES PEREZ quien hace constar: -----

---COMPARECE: La parte consumidora C. ALICIA TORRES MENDEZ, quien ya se encuentra identificada en autos. -----

--- COMPARECE: La Parte proveedora LAVA FACIL, S.A. DE C.V., por conducto del C. LIC. CARLOS PANO VAZQUEZ, quien ya se encuentra identificado y acreditada en autos. -----

EN USO DE LA PALABRA.- La parte consumidora manifiesta, que toda vez que no es posible llegar a un acuerdo conciliatorio con la parte proveedora, se solicita se continúe con el trámite a que haya lugar. -----

--- A C U E R D O.- Por presentados a los comparecientes con la personalidad acreditada y reconocida, por hechas sus manifestaciones para todas los efectos legales que correspondan, y visto que las mismas no llegaron a un acuerdo conciliatorio y no habiendo concenso de las mismas para someterse al arbitraje de esta Procuraduría, para los efectos del Artículo 59, Fracción VIII inciso d), de la Ley Federal de Protección al Consumidor, tórnese los presentes autos a la DIRECCION GENERAL DE RESOLUCIONES ADMINISTRATIVAS, para su trámite, concediéndose a las partes DIEZ DIAS HABLES, contados a partir de esta fecha, para que ofrezcan pruebas y rindan alegatos, debiendo hacerlo por la vía escrita en la Oficialía de partes DE ESTE DEPARTAMENTO DE CONCILIACION, apercibidas las partes que en caso de no hacerlo o de que se ofrezcan las primeras sin estar debidamente relacionadas en los términos de los Artículos 79 y 329 del Código Federal de Procedimientos

Civiles de aplicación supletoria a la Ley de la Materia, se les tendrá por perdido ese derecho y se dictará resolución con las constancias que obran en autos.- ASI LO ACORDARON Y FIRMAN LOS CC. FUNCIONARIOS QUE ACTUAN Y DAN FE.- DOY FE. -----"

c) En el supuesto de que el consumidor no concurriera a la audiencia de conciliación se le tendrá por desistido de su queja, a menos que acredite dentro de los 10 días hábiles siguientes que su ausencia fue justificada y en ese caso, será citado por una sola vez. Y si no vuelve a concurrir ya no podrá presentar ante la institución los mismos hechos que le afectan, aunque los podrá hacer valer en otra vía.

"AUDIENCIA.

--- En la Ciudad de México Distrito Federal siendo las diez treinta horas del día diez de junio de mil novecientos ochenta y siete día y hora señalados para que tenga verificativo la audiencia de conciliación a que se refiere el artículo 59 fracción VIII inciso b) de la Ley Federal de Protección al Consumidor ante el C. LIC. IRMA GUTIERREZ GARCIA, JEFA DEL DEPTO. DE CONCILIACION., asistido en este acto por el C. LIC. RODOLFO CAMACHO HERNANDEZ, quien en este acto hace constar que -----

--- No comparece la parte consumidora la C. ERNESTINA TELLEZ BURGOS., quien en autos se encuentra acreditada.-----

--- Asimismo se hace constar que: Comparece la parte proveedora por conducto, de su representante legal el C. CARLOS PANO VAZQUEZ, quien en este acto se identifica con licencia automovilística expedida por la Srfa. Gral. de Protección y Vialidad del D.F. y acredita su personalidad con testimonio núm. 5698 pasada ante la fe del notario núm. 8 del Distrito de Cuautitlan Edo. de México documento que se tiene fe tener a la vista y se devuelve al interesado En uso de la palabra la parte proveedora solicita se le haga efectivo a la parte consumidora el apercibimiento que antecede en la comparecencia informe.....

---A C U E R D O.- Por hechas sus manifestaciones de la parte proveedora y toda vez que la parte consumidora no comparece a la audiencia de conciliación no obstante, encontrarse debidamente notificada como consta en los autos que antecede, asimismo con fundamento en lo dispuesto por el artículo 59, fracción VIII, letra b), turnese el presente expediente al archivo provisional para todos los efectos legales a que haya lugar. ASI LO ACORDARON Y FIRMAN LOS CC. FUNCIONARIOS QUE ACTUAN Y DAN FE.-----"

d) En el supuesto de que el proveedor no concurriera a la audiencia de conciliación la Dirección de Conciliación analiza los hechos motivo de la reclamación para determinar si viola la ley; si no hay violación dictará resolución dejando a salvo los derechos de las partes (inciso d).

En las hipótesis b), c) y d) al analizar la reclamación, determina que hay violación a la ley, la autoridad dará a las partes un término de 10 días hábiles basado en circunstancias, pruebas u otros elementos de juicio, emitirá resolución administrativa, dejando a salvo los derechos de las partes para que las ejerciten ante los juzgados ordinarios (inciso d)

G.- INVITACION AL ARBITRAJE.

En el supuesto de que las partes concurren a la audiencia de conciliación pueden llegar a dos caminos: a) conciliar sus intereses y b) no llegar a ningún arreglo y en este caso la institución los invitará al arbitraje y si no lo desean para el negocio a resolución administrativa para su trámite.

En el caso de que las partes deseen someter sus diferencias en arbitraje se debe de seguir un procedimiento que indica la misma Ley Federal de Protección al Consumidor:

"Artículo 59... fracción VIII... inciso c).- Si consumidor y proveedor asistiesen a la audiencia de conciliación y no se lograra esta, la Procuraduría Federal del Consumidor los invitará a que de común acuerdo la designen arbitro, 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 resolverá en conciencia y buena fe guardada, sin sujeción a reglas legales, pero observando las formalidades esenciales del procedimiento.

La Procuraduría tendrá la facultad de allegarse a todos los elementos de prueba que juzgue necesarios para resolver las cuestiones que se le hayan sometido en arbitraje. La resolución correspondiente solo admitirá aclaración de la misma.

En el juicio arbitral de estricto derecho las partes formularán compromiso, en el que fijará igualmente las reglas del procedimiento que convencionalmente establezcan, en el que se aplicará 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, admitirán como único recurso el de revocación. Los laudos no admitirán recurso alguno, si así lo disponen las partes en el compromiso arbitral."

De inmediato el expediente es turnado a la Dirección General de Arbitraje en la que se llevará a cabo el compromiso de arbitrar. Sus características son:

- a) La Procuraduría actúa como un árbitro imparcial;
- b) Las partes pueden establecer las bases procedimentales;
- c) El juicio se celebra antes de que haya un juicio, durante éste o después de sustanciado, sea cual fuere el estado en que se encuentre, pero el posterior a la sentencia irrevocable no tendrá lugar si los interesados lo conocieron;
- d) El Código de Procedimientos Civiles se aplica supletoriamente en el juicio arbitral.
- e) Al término del arbitraje, el árbitro después de haberse allegado de todas las pruebas y alegatos que pertenezcan al juicio, así como todo lo necesario para proveer el asunto, dicta un laudo arbitral, que tiene su ejercicio en los juzgados ordinarios competentes.

H.- PERIODO PROBATORIO

En el momento en que las partes son citadas a la audiencia de conciliación puede ocurrir: que se presenten y lleguen a un acuerdo; que solo se presente el proveedor; que se presenten y no lleguen a ningún acuerdo o que solo se presente el quejoso.

En estos últimos casos la Procuraduría por conducto de su Dirección General de Resoluciones Administrativas cita a las partes:

"--- A C U E R D O.- Por presentados a los comparecientes con la personalidad acreditada y reconocida, por hechas sus manifestaciones para todas los efectos legales que correspondan, y visto que las mismas no llegaron a un acuerdo conciliatorio y no habiendo concenso de las mismas para someterse al arbitraje de esta Procuraduría, para los efectos del Artículo 59, Fracción VIII inciso d), de la Ley Federal de Protección al Consumidor, túrnese los presentes autos a la DIRECCION GENERAL DE RESOLUCIONES ADMINISTRATIVAS, para su trámite, concediéndose a las partes DIEZ DIAS HABLES, contados a partir de esta fecha, para que ofrezcan pruebas y rindan alegatos, debiendo hacerlo por la via escrita en la Oficialía de partes DE ESTA DIRECCION GENERAL DE CONCILIACION, apercibidas las partes que en caso de no hacerlo o de que se ofrezcan las primeras sin estar debidamente relacionadas en los términos de los Artículos 79 y 329 del Código Federal de Procedimientos Civiles de aplicación supletoria a la Ley de la Materia, se les tendrá por perdido ese derecho y se dictará resolución con las constancias que obran en autos.- ASI LO ACORDARON Y FIRMAN LOS CC. FUNCIONARIOS QUE ACTUAN Y DAN FE.- DOY FE. -----"

Con fundamento en el artículo 59, fracción VIII inciso d) que dice:

d).- Si no hubo conciliación ni compromiso arbitral o el proveedor no asistió a la audiencia a que se refiere al inciso b) pero si el consumidor, la Procuraduría analizará los hechos motivo de la reclamación para determinar si implican posible violación a la Ley Federal de Protección al Consumidor. En el caso de que se concluya respecto a la inexistencia de posible violación se dictará resolución, dejando a salvo los derechos de proveedor y consumidor, para que los ejerciten ante la jurisdicción ordinaria. De inferirse la existencia de una posible violación, se dará al consumidor y proveedor un término de 10 días hábiles comunes a ambos para que rindan pruebas y formulen alegatos, hecho lo cual en un lapso que no excederá de 15 días hábiles, con base en las circunstancias, pruebas y otros elementos de juicio, determinará si existió o no la violación y dicatará la resolución administrativa que proceda, dejando a salvo los derechos de proveedor y consumidor, según sea el caso, para que los ejercite ante la jurisdicción ordinaria.

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

Es decir que si no hay violación se dicta resolución dejando a salvo los derechos de ambas partes, pero si existe se abre un periodo probatorio y es el que se refiere el inciso d) que se transcribe.

En la práctica sucede que el consumidor no exhibe pruebas más la que exhibió desde el primer momento en que se presentó a quejarse. Y es el proveedor el que aprovecha esta fase para hacer el aporte de todas las pruebas que a su consideración deben ser las indicadas para acreditar su no violación a los derechos del quejoso.

El contenido de un escrito de ofrecimiento de pruebas y de alegatos se presenta de la siguiente manera.

"ALICIA TORRES MENDEZ

VS

LAVA FACIL, S.A. DE C.V.

EXPEDIENTE 04049/88

DELEGACION IZTAPALAPA

SE RINDEN PRUEBAS Y ALEGATOS

∞ C. PROCURADOR FEDERAL DEL CONSUMIDOR
P R E S E N T E .

∞ CARLOS PANO VAZQUEZ, en mi carácter de apoderado de LAVA FACIL, S.A. DE C.V., y con la personalidad que tengo debidamente acreditada en los autos que al rubro se indican y

señalando como domicilio para oír y recibir toda clase de documentos y notificaciones el ubicado en el No. 4231 de la calle de Andres Molina Enriquez, en la Colonia Viaducto Piedad de esta Ciudad, ante usted con el debido respeto comparezco y expongo:

^ Que por medio del presente curso vengo en tiempo y forma a rendir las pruebas y alegatos en los siguientes términos:

^ PRUEBAS

^ 1.- La documental consistente en 13 hojas del periodico Excelsior de fechas 17, 28 y 29 de enero y 10., 2, 4, 6, 8, 9, 10, 11 y 12 de febrero de 1988.

^ 2.- La documental consistente en 6 copias fotostáticas simples de operaciones de compraventas realizadas por mi representada con fecha de enero y febrero de 1988.

^ 3.- La documental consistente en la operación de compraventa, realizadas con la parte consumidora al igual que el pagaré firmado por la misma y pagado antes del plazo estipulado por ambas partes.

^ 4.- La instrumental de actuaciones que obra en el presente expediente.

^ 5.- La presuncional legal y humana en todo lo que me favorezca.

^ ALEGATOS

^ 1.- La documental consistente en 13 hojas del periodico Excelsior que circula en todo el pais correspondientes a las

fechas 27, 28 y 29 de enero de 1988, en donde se publica el valor de nuestra máquina lavadora en \$1,442,000.00 con IVA incluido y 1o., 2, 4, 6, 8, 9, 10, 11 y 12 de febrero de 1988 en las que aparece la publicidad hecha por mi representada respecto de las lavadoras que vende y en las que claramente aparece como precio de las mismas la cantidad de \$1,645,000.00 (UN MILLON SEISCIENTOS CUARENTA Y CINCO MIL PESOS 00/100 M.N.) por cada una, con lo cual se demuestra y comprueba fehacientemente que con fecha anterior a la que señala la consumidora, que en realidad nunca ha tenido este carácter, en su queja, o sea el 1o. de febrero del presente año el precio de la mencionada lavadora era y siguió siendo el anteriormente señalado y no el que dolosamente pretende obtener la parte consumidora aprovechandose de un error en una sola publicación, lo cual en términos jurídicos nos lleva a encajar su conducta dentro del presupuesto del fraude, ya que de aprovecharse de un error para obtener un beneficio o lucro es lo que tipifica el delito de fraude, se anexa copia fotostática simple.

2.- La documental consistente en 6 copias fotostáticas de los contratos de compraventa efectuados por mi mandante del mes de enero 3 de ellos con el precio de \$1,442,000.00 y el mismo numero de febrero del año en curso, con el precio de \$1,645,000.00 y que se refieren a la venta de máquinas lavadoras cada uno de ellos, con el objeto de demostrar igualmente que con fecha anterior y posterior a la citada por

la consumidora en su queja, mi representada realizó operaciones de compraventa, y que nuevamente dicha parte consumidora pretende aprovecharse de un error que claramente se le explicó y que va en perjuicio de mi representada y como antes se menciona el aprovecharse de un error para obtener un beneficio o lucro tipifica una conducta delictuosa que en el caso contrario se refiere al fraude, motivo mas que suficiente para que esa H. Procuraduría en ningún momento pueda apoyar la multicitada pretensión de la parte consumidora ni considerar violado en forma alguna los artículos 15, 16, 18 y 52 ni ningún otro precepto de la ley Federal de Protección al Consumidor, ya que en ninguna de las publicaciones que efectúa mi representada implica inexactitud, obscuridad, omisión, ambigüedad ni exageración alguna, así como tampoco incluye circunstancias que puedan inducir al consumidor a engaño, error o confusión, ni dejó de respetar circunstancias o condiciones que se hubieran convenido con la parte consumidora, se anexa copia fotostática simple.

3.- La documental consistente en la propia operación de compraventa celebrada con la parte consumidora y mi representada con fecha 1o. y 2 de febrero de 1988, en donde a pesar de habersele dado explicaciones y habersele hecho de su conocimiento del incremento del bien de referencia lo acepta sin que exista objeción alguna, tan es así que con fecha 1o. de febrero del año en curso nos firma el pedido

número 4212 en el cual hace un anticipo de \$1,000,000.00 y nos firma un pagaré con vencimiento al 3 de febrero mismo que es liquidado el día 2 de febrero del año en curso, se anexa copia fotostática simple.

“Por todo lo anteriormente expuesto a usted C. Procurador Federal del Consumidor atentamente solicito:

PRIMERO.- Tenerme por presentado en los términos del presente escrito por rendidas las pruebas y alegatos en tiempo y forma y por reconocida mi personalidad con la que me ostento.

SEGUNDO.- Tenerme por recibidas las pruebas documentales de las cuales hago referencia en el cuerpo del presente escrito y que de estimarse necesario para su cotejo y certificación las presentaré en original en el momento en que esa H. Institución me lo solicite.

TERCERO.- Por falta de materia desechar la presente queja y mandarla al archivo como asunto total y definitivamente concluido dejando a salvo los derechos de las partes para hacerlos valer en la vía y forma que mas convengan a sus intereses.

PROTESTO LO NECESARIO //

México, D.F., a 12 de marzo de 1988.”

I.- RESOLUCIONES ADMINISTRATIVAS.

Posteriormente, en un lapso que no excederá de 15 días hábiles, con base en las circunstancias, pruebas y otros elementos de juicio, determinará si existió o no la violación y dictará la resolución que proceda, dejando a salvo los derechos del proveedor y consumidor, según sea el caso, para que los ejercite ante la jurisdicción ordinaria.

Veamos el contenido de una resolución administrativa:

"Con apoyo y fundamento en lo dispuesto por los Artículo 59, Fracción VIII, inciso d), 86, Fracción I, 90 y demás relativos y aplicables de la Ley Federal de Protección al Consumidor, deberá imponerse a LAVA FACIL, S.A. DE C.V. con domicilio en Andres Molina Enríquez 4231, Colonia Viaducto Piedad, Delegación Iztacalco, el equivalente a 40 veces el salario mínimo en vigor en el Distrito Federal, una sanción de \$320,000.00 (TRESCIENTOS VEINTE MIL PESOS 00/100 M.N.), debiéndose dejar a salvo los derechos de las partes, para que los ejerciten en la forma que corresponda.

^ POR TODO LO EXPUESTO Y FUNDADO, ES DE RESOLVERSE Y SE:

RESUELVE:

^ PRIMERO.- La parte proveedora LAVA FACIL, S.A. DE C.V. ---- en el presente caso ha incurrido en violación a lo dispuesto en el (los) artículo (s) 52. -----
--- de la Ley Federal de Protección al Consumidor, en

consecuencia;

'SEGUNDO.- Con fundamento en lo prevista por el artículo 86, Fracción I de la Ley Federal de Protección al Consumidor se impone a la proveedora una sanción de \$320,000.00 equivalente a 40 salarios mínimos general vigente en el Distrito Federal.

'TERCERO.- Para el cumplimiento del punto resolutive anterior, gírese atento oficio a la Autoridad que corresponda para su ejecución, acompañándole copia autorizada de la presente resolución, a efecto de que en su oportunidad informe del resultado.

'CUARTO.- Se dejan a salvo los derechos de las partes, para que los ejerciten en su caso ante la Jurisdicción Ordinaria.

'QUINTO.- Notifíquese personalmente y agréguese copia autentica al legajo de Resoluciones para constancia.

'SEXTO.- Notificada que sea la presente y existiendo constancia en autos. ARCHIVASE COMO ASUNTO TOTAL Y

'DEFINITIVAMENTE CONCLUIDO.

'A S I, lo resolvió y firma el C. LICENCIADO ERNESTO LUNA MONTES, Director General de Resoluciones Administrativas, asistido en este acto por el C. LICENCIADO ARTURO DAVILA ALVAREZ, Jefe del Departamento de Apoyo Administrativo y auxiliado por el C. ISIDRO SERRANO GARCIA. Secretario de Resoluciones Administrativas, con quien actúa y da fe. 11

Como se podrá ver, hasta en "machotes" la autoridad emite sus

resoluciones lo que a mi parecer ya esta predispuesto a imponer multas a los proveedores no importando si tiene o no la razón.

Ya desde el momento en que el asunto se turna a la Dirección de Resoluciones Administrativas es porque existe una posible violación de parte del proveedor y no obstante ofrecerse pruebas y presentarse alegatos, la resolución será casi siempre contraria al proveedor.

Además, según dispone el párrafo último del inciso d), si los hechos motivo de la reclamación consisten en infracción a artículos de la Ley Federal de Protección al Consumidor diversos de los mencionados en el artículo 87 de la misma, se harán del conocimiento de la autoridad competente.

Cabe decir, finalmente que el proveedor tiene la facultad de recurrir la mencionada resolución administrativa e inclusive la misma ley establece el recurso a ejercitar.

I.- DENUNCIAR ANTE LAS AUTORIDADES CORRESPONDIENTES LOS HECHOS QUE LLEGUEN A SU CONOCIMIENTO Y QUE PUEDAN SER CONSTITUTIVOS DE DELITO.

Una atribución que le asigna la ley a la Procuraduría Federal del Consumidor es la establecida en su artículo 59, fracción IX que dice "... Denunciar ante el Ministerio Público los hechos que lleguen a su conocimiento y que puedan ser constitutivos de delito.

Aunque es una facultad que conlleva a la denuncia o querrela es prácticamente imposible que la Procuraduría intervenga a menos de que ella como persona moral sea la directamente ofendida.

Puede suceder que al intervenir en una queja la Procuraduría se percate de la existencia de un delito, pero éste es de los que requieren de una querrela, es decir que personalmente el ofendido tenga que presentar ante el Ministerio Público para hacerle de su conocimiento la violación a su derecho y que cae dentro del campo penal; en este caso, la Procuraduría solo podrá asesorar al quejoso para que asista ante el representante social.

También puede suceder que la Procuraduría se entere de la posible comisión de un delito en contra de los intereses de la colectividad pero, como sucede en el ejemplo anterior, solo es posible acudir al Ministerio Público por querrela o sea por el directamente afectado.

Otro ejemplo es el de que por Oficio se proceda, pero sucede que este caso la Procuraduría denunciará pero ¿seguirá en su carácter de denunciante, el procedimiento penal que pueda surgir por motivo de su denuncia? Es conveniente señalar que la ley en ninguna de las fracciones del artículo 59 establece la atribución de estar como denunciante en un juicio penal, a menos que del contenido de la fracción IX se infiera tal atribución.

CAPITULO CUARTO

LA AUDIENCIA DE CONCILIACION Y SU INEXACTA APLICACION EN LA DIRECCION GENERAL DE CONCILIACION

- A.- LA NO CONCURRENCIA DEL CONSUMIDOR
- B.- LA NO CONCURRENCIA DEL PROVEEDOR
- C.- LA COMPARECENCIA DE CONSUMIDOR Y PROVEEDOR
- D.- SEÑALAMIENTO A UNA AUDIENCIA DE CONCILIACION
- E.- CASOS CONCRETOS
 - 1.- ENCUESTAS A PROVEEDORES
 - 2.- ENCUESTAS A CONCILIADORES

LA AUDIENCIA DE CONCILIACION Y SU INEXACTA APLICACION EN LA DIRECCION GENERAL DE CONCILIACION.

La Ley Federal de Protección al Consumidor prevee el procedimiento administrativo al que quedan sujetas las partes -quejoso y proveedor- desde el momento mismo en que aquel acude a la instancia pública para que, bajo su tutelaje, sea satisfecha su reclamación surgida a consecuencia de su relación contractual y por motivos de incumplimiento del proveedor y que cae en la esfera de lo establecido en la ley que se comenta. A este efecto la Procuraduría Federal del Consumidor cuenta en su estructura interna con una serie de órganos que son los que realizan las actividades tendientes a cumplir los objetivos para los cuales fue creada. Y es precisamente la Dirección General de Conciliación el órgano interno que tiene una intervención primordial (que no destaca) en el procedimiento administrativo a que se refiere el artículo 59, fracción VIII, de la ley motivo de estudio. A este respecto cabe señalar que ya, en el capítulo que antecede, se hizo un desglose pormenorizado de los pasos a seguir desde el momento mismo en que se presenta una queja hasta el momento en que se emite una resolución administrativa y, en ese tenor, la ingerencia de diversas direcciones generales (de Quejas, de Apoyo Técnico, de Resoluciones Administrativas, etc.) en el procedimiento que se ventila al interior de la Procuraduría.

En el presente capítulo se analiza la participación de la Dirección General de Conciliación desde el momento en que se recurre a ella,

tratando de demostrar el desapego que tiene a lo que indica la Ley Federal de Protección al Consumidor ya que mientras a la letra esta establece una serie de respuestas la Dirección mencionada realiza otras violentando con ello la esfera jurídica de quien se cree afectada por dicho órgano interno.

A.- LA NO CONCURRENCIA DEL CONSUMIDOR.

La participación de la Procuraduría Federal del Consumidor como tutelador de los intereses del consumidor da inicio desde el momento en que este presenta una queja en contra de su proveedor por violaciones a lo establecido en la Ley Federal del Consumidor en la presentación del bien o del servicio contratado y es en la Dirección General de Quejas en que se recepta tal queja la que, a su vez, envía el expediente a la Dirección General de Conciliación para la prosecución del mismo. Mientras tanto el proveedor es notificado por la Dirección General de Apoyo Técnico de la queja promovida en su contra y enterado también en ese acto de que debe comparecer a la dependencia citada en día y hora en que se le indica a efecto de rendir su informe sobre los hechos materia de la reclamación de la llamada comparecencia informe. A este respecto la dependencia se fundamenta en lo dispuesto por la siguiente norma jurídica:

"Artículo 59. La Procuraduría Federal del Consumidor tiene las siguientes atribuciones... VIII. 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 y requerir al proveedor que rinda un informe por escrito sobre los hechos dentro de un plazo de 5 días hábiles..."

Del anterior numeral se desprenden las siguientes consideraciones:

La ley única y exclusivamente ordena que se "requiera" al proveedor para que rinda un informe, sin que de su contenido se desprenda que tanto proveedor y consumidor tengan la obligación de comparecer a la Dirección General de Conciliación. Tal informe debería ser presentado ante la Oficialía de Partes Común de la dependencia.

Pero no obstante ello en la práctica se impone la obligación al proveedor de concurrir a la comparecencia informe y al quejoso se le da la opción de comparecer o no y si lo hace se dicta en el acta correspondiente la "comparecencia voluntaria del consumidor" y si no, pues simple y sencillamente en posterior asistencia a la oficina o mesa conciliatoria que conoce de su asunto el conciliador de turno le informa la fecha en que debe presentarse para que tenga verificativo la llamada audiencia de conciliación. Por lo que en nada afecta al procedimiento el hecho de que el consumidor no asista a esa comparecencia informe.

"EL C. ARTURO PICHARDO GOMEZ, en representación de la Consumidora, personalidad que acreditare en su momento procesal oportuno, Con fecha 1o. de Octubre del año de 1987,

celebró contrato de compraventa con el proveedor al rubro indicado, Respecto a la adquisición de Una Máquina Lavadora Marca LAVA FACIL Modelo Autoservicio sin tragamonedas totalmente automática en color amarillo, con un costo total de \$875,000.00, mismo que estan totalmente liquidados, es el caso que en el catálogo de presentación de dicha máquina lavadora la publicidad que trae es de alta calidad y mas larga vida asi como su vibrador con tornillos de acero inoxidable que dura prácticamente toda la vida y en si toda la máquina lavadora, me percate que no es lo contratado, toda vez que dicha máquina lavadora se esta oxidando totalmente, situación que hice del conocimiento de inmediato al proveedor el cual no se quiere hacer responsable, situación que considero totalmente injusta y arbitraria.- Por tal motivo solicito la intervención de ésta Procuraduría para que por su conducto se obligue al proveedor de referencia a reparar debidamente dicha lavadora de todo lo oxidado ya que como lo menciona en su catalogo de publicidad que dicha lavadora es para durar toda la vida, a la mayor brevedad posible a mi entera y total satisfacción".

En este momento cabe hacer notar que el procedimiento ya se encuentra viciado en virtud de que la Dirección General de Conciliación ordena una comparecencia informe sin que este fundado ni motivada conforme a derecho aplicando inexactamente el artículo 59, fracción VIII, inciso a) de la Ley Federal de Protección al Consumidor, situación que puede o no

beneficiar al consumidor ya que al estar señalando comparecencia alarga mas el asunto, de ahí que el consumidor opta mejor por estar presente y si puede llegar a un arreglo mejor para el o al menos que del informe se "infiera" que se van a satisfacer las reclamaciones del quejoso.

B.- LA NO CONCURRENCIA DEL PROVEEDOR.

En lógica consecuencia con lo expuesto en el inciso anterior, concurriendo entonces los mismos argumentos en que considero que la ley es aplicada inexactamente, la Procuraduría Federal del Consumidor desde el momento mismo en que le notifica de la queja en su contra al proveedor desde ese momento también le indica día, hora y fecha para que concurra a una comparecencia informe so pena de imponerle una sanción si incumple con el mandamiento de tal autoridad.

Para proceder a la imposición de la comparecencia informe se fundamenta en el contenido del ya tantas veces citado artículo 59, fracción VIII, inciso a) de la ley de la materia, que en lo conducente indica:

"... y requerir al proveedor que rinda un informe por escrito sobre los hechos dentro de un plazo de 5 días hábiles..."

De lo transcrito nos percatamos de que el proveedor única y exclusivamente tiene la obligación de rendir su informe justificado dentro de un término de 5 días hábiles contados a partir del día siguiente

a aquel en que es notificado de la queja promovida en su contra. Debiendo presentar dicha promoción en la oficialía de partes de la dependencia para que, posteriormente, se presente en la mesa conciliatoria asignada y preguntar por la fecha y hora en que ahora si deberá de presentarse a la audiencia conciliatoria, a menos que concurra el supuesto de que de dicho informe se "infiera" que el proveedor esta dispuesto a satisfacer la queja promovida.

Así conforme a derecho el proveedor no está obligado a comparecer ante la Dirección General de Conciliación sino hasta el momento mismo en que se celebre la audiencia conciliatoria a menos de que se presente el supuesto de que se "infiera" su deseo de satisfacer la reclamación.

Pero en la práctica cotidiana sucede que si el proveedor no se presenta a la comparecencia informe se le impone una sanción (de la que ya estaba apercibido), no obstante de que por oficialía de partes haya presentado su promoción en lo que se plasma su informe y que lo haya efectuado dentro del término de 5 días o minutos antes de tal comparecencia o también puede ocurrir que por oficialía de partes presente su informe minutos antes de su comparecencia informe y de que también acuda a esta y en este sentido, sin ninguna valoración o criterio justo, se hace acreedor de la sanción en virtud de que el informe no se lo presentó directamente al conciliador que conoce del asunto.

Veamos el contenido de una acta de comparecencia informe que contraría los más elementales principios de justicia

"INFORME

--- En la Ciudad de México, Distrito Federal siendo las doce horas del día diecinueve de junio de mil novecientos noventa y uno, día y hora señalados para que tenga verificativo la rendición de informe que se refiere el artículo 59, fracción VIII inciso a) de la Ley Federal de Protección al Consumidor ante el C. JEFE DEL DEPARTAMENTO DE CONCILIACION LIC. FERNANDO ANICETO VARGAS, asistido en este acto por el C. CONCILIADOR MARTIN SOTO MAGAÑA, quien hace constar que comparece la parte consumidora C. ARTURO PICHARDO GOMEZ quien se identifica con credencial expedida a su favor por Club Casablanca en donde consta su firma y fotografía para su debida identificación.-----

Se hace constar que no comparece la parte proveedora a pesar de estar notificado conforme a derecho.-----

-- En uso de la palabra la parte consumidora manifiesta que ratifica en todos y cada uno de sus puntos su escrito inicial de queja. -----

-- A C U E R D O.- Téngase por presentada a la compareciente con la personalidad con que se ostentan, por hechas sus manifestaciones para todos los efectos legales a que haya lugar, por no presentada la parte proveedora no obstante encontrarse notificada conforme a derecho y en virtud de la incomparecencia de este último se le hace efectivo el apercibimiento con que fue citado y con fundamento en el

artículo 66 fracción I se le impone una sanción por la cantidad de \$1'178,100.00 (UN MILLON CIENTO SETENTA Y OCHO MIL CIEN PESOS 00/100 M.N.) equivalente a 99 veces el salario mínimo general diario vigente en el Distrito Federal y área metropolitana, debiéndose girar atento oficio a la Oficina ejecutora que corresponda para su conocimiento, y para que tenga verificativo la audiencia de conciliación a que se refiere el artículo 59, fracción VIII, inciso b) de la Ley Federal de Protección al Consumidor, se señalan las 9.30 HORAS DEL DIA MIERCOLES 10 DE JUNIO DE 1991, apercibiendo a la parte proveedora que de no comparecer se hará acreedor a los medios de apremio que establece el artículo 66 fracción I, de la Ley de la materia, asimismo se apercibe a la parte consumidora que de no comparecer se le tendrá por desistido de su reclamación, con fundamento en el artículo 59, fracción VIII inciso b) párrafo segundo del Ordenamiento legal citado.- Así lo acordaron y firman los cc. funcionarios que actúan y dan fe.....

De tal acto nos percatamos de que a pesar de que no comparece el proveedor si consta en autos que exhibió su informe por escrito a través de oficialía de partes correspondiente pero que de todos modos la Dirección General de Conciliación le impone una sanción y le indica ahora sí, fecha para que tenga verificativo la audiencia conciliatoria.

Es recomendable que se haga la modificación correspondiente de manera que se establezca en la ley la celebración de la comparecencia informe y la obligación del proveedor a la misma para así evitar injustas situaciones jurídicas que violentan la esfera del proveedor argumentandose la defensa del consumidor. Aquí cabe aclarar que no estamos en contra de la defensa de los intereses del consumidor. No en lo que no estamos de acuerdo es que con esa pretendida defensa se aplique inexacta y contrariamente la ley.

C.- LA COMPARECENCIA DEL CONSUMIDOR Y DEL PROVEEDOR.

Cuando comparecen ambas partes -proveedor y consumidor- a la citada comparecencia informe y se rinde el mencionado informe puede ocurrir lo que a continuación se destaca:

- a) Que lleguen a un acuerdo satisfactorio para las partes;
- b) De que del informe se infiera que el proveedor dará cumplimiento a las reclamaciones del quejoso.

"ARTURO PICHARDO GOMEZ
VS
LAVA FACIL, S.A. DE C.V.
EXPEDIENTE: 0420/88
ASUNTO: SE RINDE INFORME

C. PROCURADOR FEDERAL DEL CONSUMIDOR
P R E S E N T E .

CARLOS PANO VAZQUEZ, apoderado de LAVA FACIL, S.A. DE C.V. personalidad que acredito con la fotocopia certificada del testimonio de la escritura pública Num. 3397, pasada ante la fe del Notario Público No. 8, Lic. Alvaro Muñoz Arcos con residencia en Cuautitlan Estado de México, misma que acompaño, y señalando como domicilio para oír y recibir toda clase de documentos y notificaciones la casa marcada con el número 4231 de la calle de Andres Molina Enriquez, en la colonia Viaducto Piedad de esta ciudad, ante usted con el debido respeto comparezco y expongo:

Que por medio del presente escrito vengo a comparecer a la audiencia de conciliación para la que fue citada mi representada por oficio sin número de fecha 10 de febrero de 1988, a rendir por escrito el informe que se requiere en relación con la queja presentada ante esa H. Procuraduría por el C. ARTURO PICHARDO GOMEZ, y al efecto manifiesto lo siguiente:

Que con fecha 10. de febrero de 1988, mi representada celebró operación de compra-venta con el consumidor ya anteriormente descrito en relación de la adquisición de una máquina lavadora modelo autoservicio sin tragamonedas la cual se encuentra liquidada en su totalidad.

Con la finalidad de llegar a un arreglo conciliatorio con la parte consumidora el suscrito a nombre y representación de mi poderdante se compromete a realizar la reparación del aparato en cuestión y ampliar la garantía por 6 meses mas.

PROTESTO LO NECESARIO"

En ambos casos se signa un convenio que garantiza su cumplimiento por parte del proveedor y se da por concluido el negocio y remitido el expediente al Archivo central de la institución. Así se desprende de una acta levantada:

"AUDIENCIA

--- En la Ciudad de México, Distrito Federal, siendo las diez horas con treinta minutos del día nueve de agosto de mil novecientos noventa y uno, día y hora señalados para que tenga verificativo la audiencia de conciliación a que se refiere el artículo 59 fracción VIII inciso b) de la Ley Federal de Protección al Consumidor, ante el C. JEFE DEL DEPARTAMENTO DE CONCILIACION LIC. FERNANDO ANICETO VARGAS, asistido en este acto por el C. CONCILIADOR MARTIN

SOTO MAGAÑA, quien hace constar que comparece la parte consumidora C. ARTURO PICHARDO GOMEZ quien se encuentra debidamente acreditada en autos. -----

Se hace constar que comparece la parte proveedora LAVA FACIL, S.A. DE C.V. por medio del C. CARLOS PANO VAZQUEZ quien se identifica con licencia de chofer No. 009672 expedida a su favor por la Secretaría de Protección y Vialidad en donde consta su firma y fotografía para su debida identificación y quien acredita su personalidad con Poder Notarial No. 3,397 pasado ante la fe del LIC. ALVARO MUÑOZ ARCOS Notario No. 8 del Distrito Federal.-----

--- En uso de la palabra las partes manifiestan a esta H. autoridad su deseo de celebrar un convenio al tenor de las siguientes.-----

-----CLAUSULAS-----

PRIMERA. Las partes se reconocen su personalidad mutuamente con la que se ostentan. -----

SEGUNDA.- La parte proveedora por medio de su representante legal se compromete y se obliga a hacer el cambio de la tina móvil en el mismo domicilio del cliente y en un término que no exceda de 8 días contados a partir del día de hoy, sin costo adicional alguno para la parte consumidora.-----

TERCERA.- La parte consumidora al C. ARTURO PICHARDO GOMEZ esta de acuerdo con lo que se compromete y obliga la parte proveedora, asimismo en concederle el término que solicita de 8 días contados a partir de esta fecha.-----

--A C U E R D O.- Téngase por presentados a los comparecientes con la personalidad que tienen debidamente reconocido en autos, por agregado a los autos el escrito de informe que presenta la parte proveedora y del cual se le corre traslado al consumidor, por celebrado el presente convenio al que han llegado las partes el cual se aprueba en todas y cada una de sus partes por no ser contrarias a la moral o al derecho, condenándose las mismas a estar y pasar por el y en el en todo tiempo y lugar, así como al cumplimiento del mismo y elevado a la categoría de cosa juzgada y con fundamento en el artículo 65 de la Ley Federal de Protección al Consumidor se le requiere a LAVA FACIL, S.A. DE C.V. para que comparezca el día LUNES 2 DE SEPTIEMBRE DE 1991 A LAS 13.30 HORAS, y exhiba la prueba documental con el cual acredite fehacientemente haber dado cumplimiento al presente convenio, apercibiéndoles que para el caso de no comparecer y de no presentar dicha prueba documental que se le requiere se le impondrán en su contra los medios de apremio que se refiere el artículo 66 fracción I, de la Ley de la materia, asimismo se hace del conocimiento a la parte consumidora que deberá comparecer y manifieste lo que a su derecho convenga.- Asi lo acordaron y firman los cc. funcionarios que actuan y dan fe.-----

Aquí radica la importancia de la comparecencia informe ya que en la primera presentación y comparecencia del proveedor y ante la

comparecencia del quejoso fue posible llegar a una conciliación de intereses sin necesidad de agotar los largos mecanismos que se siguen en la misma institución. De ahí que desde que tratamos este punto hemos pugnado de que sea modificada la ley que se comenta de manera que se contemple su legal existencia para beneficio de quienes concurren a la protección y tutelaje de la Procuraduría.

a) De que una vez que comparecen las partes y de que el proveedor rinde su informe y de que este se infiere de que no se satisfacen los reclamos o de que las partes expresan no llegar a un acuerdo, se cita a estas a una audiencia de conciliación en términos de ley. Esto trataremos en el inciso siguiente.

D.- SEÑALAMIENTO A UNA AUDIENCIA DE CONCILIACION.

Una vez que en la comparecencia informe por cualesquiera de las circunstancias indicadas (de que del informe no se infiera solución al reclamo o de que las partes no llegan a un acuerdo) no se llega a ningún convenio entre las partes, en el artículo 59, fracción VIII, inciso b), se estatuye que:

"... 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 fuera el resultado de la misma..."

En forma clara y precisa el citado precepto indica que solo se citará a una sola audiencia de conciliación en la que se pueden dar los siguientes casos:

1o.- Si hubiere conciliación y el proveedor queda obligado a alguna prestación (inciso b) el proveedor queda obligado de pleno derecho. Tal reconocimiento trae aparejada ejecución, la cual podrá promoverse ante los tribunales competentes en forma inmediata en la vía de apremio o en el juicio ejecutivo a elección del interesado (inciso c).

En este punto cabe mencionar que no obstante haber llegado a un arreglo las partes e inclusive haberlo plasmado en un documento resulta que si el proveedor no da cumplimiento al mismo el quejoso puede recurrir a los juzgados competentes para solicitar su forzosa ejecución, aquí es conveniente insistir en que a la Procuraduría se le otorguen facultades ejecutivas porque al no tenerlas se trastornan o se pierde ese espíritu protector y tutelar de que se le enviste a la dependencia pública.

2o.- 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 misma Procuraduría por los mismos hechos y respecto del mismo proveedor, sin perjuicio de hacer valer sus derechos en otra vía, salvo que justifique dentro de los 10 días hábiles siguientes a la celebración de la misma, la causa de la inasistencia, en cuyo caso se citará de nueva cuenta por una sola vez a otra audiencia de conciliación. (inciso b, párrafo segundo).

El quejoso no podrá, pues invocar mas que por una sola vez que su inasistencia a la audiencia conciliatoria se debió a "motivos justificados", así se evita retrasar el procedimiento conciliatorio. Es decir, que pueden ser, por excepción, dos audiencias: una, en la que concurre solo el proveedor que en lo personal expongo que si la Procuraduría da tutelaje y protección y representa los intereses del consumidor y si el proveedor quiere dar satisfacción a la queja, entonces, ¿porque esperar a otra audiencia? Se ahorrarían recursos financieros, técnicos, administrativos, humanos, etc. ya solamente se le pediría, posteriormente, a cualquiera de las partes, acreditar (con el desistimiento correspondiente) el cumplimiento del quejoso.

Se podría argumentar que si el quejoso no concurre y no justifica su inasistencia se le tendrá por desistido de su reclamación ¿y el tiempo, dinero, personal que se perdió por su actitud? ¿no es excesivo pues, el proteccionismo que pretende la institución si finalmente el quejoso asume tal actitud de indiferencia ante el ente social? ¿que facultad tiene la institución para evitar se presente esta situación? ¿o quiere decir que el consumidor al percatarse de la falta de fuerza ejecutiva de la institución ya no se presenta a tal audiencia, porque considera que esa no le va a resolver su problema?

En realidad se ve vulnerada la atribución de la Procuraduría Federal del Consumidor por tal indiferencia, lo recomendable es indicarle al consumidor desde el momento en que este se presenta a solicitar su participación en que consistirá esta y el tiempo aproximado que se

llevaría su asunto. Porque en la práctica es frecuente encontrarse al principio a los receptores de quejas que pueden ser estudiantes de derecho o personal que sin ser letrado ya tiene cierta experiencia que son los primeros en oír al quejoso, estos nada más oyen la queja y sin más trámite lo canalizan ahora sí a la Dirección General de Quejas en la que un funcionario, normalmente pasante de Licenciatura de Derecho, oye y sin más levanta la queja en los machotes que al efecto tiene elaborados sin darle una explicación del procedimiento a seguir al quejoso.

La otra audiencia a la que me refiero es la que participan ya las dos partes y es a la que únicamente llamaría "de conciliación" porque es en esta en donde frente a frente podrán o no las partes conciliar sus intereses. Entonces la primera en la que no llegó el quejoso, podría llamarse audiencia de comparecencia del proveedor mas no conciliatoria.

Habría que tener cuidado en la actitud que asume el quejoso en relación a la protección que le otorga la Procuraduría, ya que como es de todos sabido muchas de las veces el mismo se encarga de pregonar que la institución poco hace por él.

3o.- Si el consumidor y proveedor asistiesen a la audiencia de conciliación y no se lograra esta, la Procuraduría Federal del Consumidor los invitará a que de común acuerdo le 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 efeto se levante (inciso c), párrafo primero).

4o.- Si no hubo conciliación ni compromiso arbitral o el proveedor no asistió a la audiencia de conciliación pero si el consumidor (aquí cabe mencionar que el proveedor no se le da la oportunidad de "justificar" su inasistencia) la Procuraduría, via Dirección General de Conciliación, analizará los hechos motivo de la reclamación para determinar si implican posible violación a la Ley Federal de Protección al Consumidor. En el caso de que se concluya respecto a la inexistencia de posible violación se dictará resolución dejando a salvo los derechos del proveedor y consumidor, para que los ejerciten ante la jurisdicción ordinaria.

De inferirse la existencia de una posible violación, se dará el consumidor y al proveedor un término de 10 días hábiles comunes para que rindan pruebas y formulen alegatos, hecho lo cual en un lapso que no exederá de 15 días hábiles con base en las circunstancias, pruebas y otros elementos de juicio, determinará si existio o no la violación y dictará la resolución administrativa que proceda, dejando a salvo los derechos de proveedor y consumidor, según sea el caso, para que los ejerciten ante la jurisdicción ordinaria.

Si los hechos motivo de la reclamación consisten en infracción a artículos de la Ley Federal de Protección al Consumidor diversos de los mencionados en su artículo 87, se harán del conocimiento de la

autoridad competente.

De lo expuesto anteriormente, podemos concluir que la Ley Federal de Protección al Consumidor en su artículo 59, fracción VIII, inciso B, párrafo primero, establece la celebración de una sola audiencia de conciliación en que se podrá dar los supuestos a que se refieren los numerales 1, 2, 3 y 4 que expreso.

E.- CASOS CONCRETOS.

Pero no obstante de que la Ley Federal de Protección al Consumidor establece la celebración de una sola audiencia de conciliación en la práctica tal hipótesis se quebranta por la misma dependencia a través de su Dirección General de Conciliación.

En las páginas siguientes revisaremos expedientes cuyo trámite se ha llevado en la Procuraduría Federal del Consumidor y en los que nos daremos cuenta cabal de la reiterada y constante violación a la ley por la propia dependencia.

Por razones obvias los datos de número de expediente, domicilio, nombres y generales son omitidos a propósito y puestos unos ficticios pero el fondo de tales negocios (motivo de reclamación, fechas, acuerdo de la dependencia, etc.) si corresponden a la realidad.

EXPEDIENTE 1.

En fecha 2 de enero de 1990, la Sra. Raquel Matias Romero se presentó en la Procuraduría Federal del Consumidor y expresó su queja en los siguientes términos:

"Que en la fecha indicada compre con la proveedora los aparatos de referencia con un costo de \$8,162,581.00 pesos de contado, el caso es que dichas máquinas lavadoras no lavan correctamente y una de ellas se encuentra descompuesta desde hace un mes así como también se los he mencionado en múltiples ocasiones por vía telefónica y no obstante que ha venido un tecnico en una ocasión no ha dado solución al problema mencionado con lo que me está ocasionando gastos y perjuicios con mis clientes por tratarse de una lavandería, por lo que solicito la intervención de ésta Procuraduría para que se cite a LAVA FACIL, S.A. DE C.V. para que por conducto de su representante legal a efecto de que de cumplimiento con la garantía de los aparatos mencionados anexando al presente expediente copias fotostáticas de la factura no. 1338 para todos los efectos legales procedentes.

Y en fecha 8 de agosto el proveedor LAVA FACIL, S.A. DE C.V. es notificado de la queja promovida en su contra y apercibido que de no presentarse a la comparecencia de fecha 3 de septiembre de 1990 y de no rendir su informe se le impondría los medios de apremio a que se

refiere el artículo 66, fracción I de la Ley en la materia, consistente en una multa equivalente a determinado número de salarios mínimos vigente en el Distrito Federal.

Y en fecha 3 de septiembre de 1990, la proveedora por conducto de su representante legal acude a la comparecencia y rinde el informe de ley y en su acuerdo correspondiente la autoridad indica.

"CONSUMIDOR. C. RAQUEL MATIAS ROMERO

PROVEEDOR: LAVA FACIL S.A. DE C.V.

EXPEDIENTE 005/90

En la ciudad de México, Distrito Federal siendo las nueve horas con treinta minutos del día tres de septiembre de mil novecientos noventa ante el C. Lic. Francisco Medina Licea, Jefe del Departamento de conciliación asistido en este acto por el Lic. Miguel Angel Meza, comparece el proveedor citado al rubro, por conducto de su representante C. Carlos Pano Vazquez, quien acredita su personalidad con Testimonio del Poder No. 9,359 pasado ante la fe del Notario Público No. 142, de la ciudad de México D.F. Lic. Humberto Hassey Perezcano identificandose dicho representante con licencia para conducir No. 9672 expedida a su nombre por la Srfa. General de Protección y Vialidad documentos que se dan fe tener a la vista, devolviendose al interesado por asi solicitarlo.

ACTO CONTINUO: En uso de la palabra la parte proveedora

manifiesta: que ratifica en todas y cada una de sus partes el informe de ley rendido ante esta H. Institución.

En uso de la palabra la parte consumidora manifiesta que ratifica su escrito inicial de queja presentada con anterioridad. ACUERDO.- Por lo antes expuesto el C. Conciliador actuante, de las manifestaciones del proveedor. Si comparece la parte consumidora y se señalan las DOCE HORAS DEL DIA DIECIOCHO DE SEPTIEMBRE DEL PRESENTE AÑO, a fin de que la proveedora consulte con su Representada la opción de que el Transporte de las máquinas en viaje redondo del domicilio del consumidor al domicilio de la proveedora sea por cuenta de LAVA FACIL, S.A. DE C.V., apercibida la proveedora que para el CASO DE NO COMPARECER FISICAMENTE ANTE ESTA DIRECCION GENERAL DE CONCILIACION se hará acreedora a los medios de apremio previstos por el Artículo 66 Fracción I de la Ley Federal de Protección al Consumidor".

Una vez cumplimentado en sus términos la asistencia y rendición de informe, la autoridad cita a las partes para que concurran a una audiencia (aquí si de conciliación porque ya se cita a ambos y es el paso a seguir dentro de lo que establece la ley), pero con la finalidad de que el representante legal consulte con su representada si puede o no dar cumplimiento a una cuestión que él, en su calidad de representante, debe de tener la facultad para decidir. Así les señala las 12 horas del 18 de septiembre de 1990 para tal efecto.

El acta de la fecha indica lo siguiente:

"--- En la ciudad de México, D.F. siendo las doce horas del día DIECIOCHO de septiembre de mil novecientos noventa día y hora fijados fecha en la que deberá de tener continuación la audiencia de conciliación, ante el C. Jefe del Departamento de Conciliación LIC. FRANCISCO MEDINA LICEA, asistido por el C. Conciliador LIC. MIGUEL ANGEL MEZA.-----
--- COMPARECE.- EL C. RAQUEL MATIAS ROMERO con el carácter de consumidor, asimismo el C. CARLOS PANO VAZQUEZ, con el carácter de representante de la proveedora quien en este acto acredita su personalidad en términos de la escritura No. 9359 pasada ante la fe del LIC. HUMBERTO HASSEY PEREZCANO, notario Público No. 142 del Distrito Federal, asimismo se identifica con su licencia para conducir 9672 expedida por la Secretaría de protección y vialidad, documentos que se tiene a la vista y se devuelven al interesado de quien en este acto manifiesta que su representada se encuentra en la mejor disposición de respetar la garantía de los aparatos materia de la queja y que ratifica la propuesta hecha el día 3 de septiembre en curso y que obra en el expediente que se actúa."

Del contenido de la mencionada acta nos damos cuenta de lo que a continuación se indica:

a) En la parte correspondiente a "... En la ciudad de México, D.F., siendo las doce horas del día DIECIOCHO de septiembre de mil novecientos noventa día y hora fijados fecha en la que deberá de tener continuación la audiencia de conciliación...", me permito indicar que por ningún motivo se "continúa" porque la anterior asistencia del proveedor fue nada mas a una comparecencia informe sin que se ventilara nada acerca de una posible conciliación entre las partes, razón por la cual, el acta que se analiza adolece de una grave violación a las normas protectoras del consumidor.

b) En la parte conducente a uso de la palabra la parte consumidora expone que:

..en uso de la palabra la parte consumidora manifiesta no aceptar la propuesta por la proveedora y en este acto solicita nuevamente se haga la cancelación de la compra venta toda vez que por causa imputable a la proveedora no se ha aceptado la garantía correspondiente y unicamente se ha concretado a dar evacivas como se demuestra en autos desea aclarar que si esta propuesta hecha por la proveedora se hubiera señalado antes de hacer valer un recurso y no obstante aun ha sido valer el recurso o la excepción de incompetencia se hubiera llevado a efecto dicha garantía la parte de la de la voz la hubiera aceptado pero a raíz del retraso del procedimiento la de la voz ha sufrido daños y perjuicios los cuales no los considera subsanados al respetarse la garantía, por lo que se

procede acordar. ACUERDO. Por presentadas ambas partes, procediéndose a señalarse las 10.30 HORAS DEL DIA 3 DE OCTUBRE EN CURSO, fecha en la que deberán de comparecer ambas partes para la continuación de la audiencia de conciliación apercibiéndose la proveedora que de no hacerlo se utilizaran en su contra los medios de apremio estipulados en el Artículo 66 Fracción I de la Ley de la Materia, asimismo se apercibe a la parte consumidora que de no comparecer se le tendrá por desistida de su queja y en consecuencia se ordenará el archivo del expediente. DOY FE."

Por lo que en el acuerdo respectivo la dependencia debió de haber acordado lo conducente en el sentido de dejar a salvo los derechos de las partes y/o pasar a resolución administrativa el expediente para la emisión de lo que resultará conforme a derecho. Pero sucede que, contrariando lo que la misma dependencia tiene como obligación velar (por el cumplimiento de la ley), emite un acuerdo contrario aún a los intereses del consumidor. En el apartado que sigue lo señalamos:

c) En efecto, la dependencia emite un acuerdo en el que se lee:

"ACUERDO. Por presentadas ambas partes, procediéndose a señalarse las 10.30 HORAS DEL DIA 3 DE OCTUBRE EN CURSO, fecha en la que deberán de comparecer ambas partes para la continuación de la audiencia de conciliación apercibiéndose la proveedora que de no hacerlo se utilizaran en su contra los

medios de apremio estipulados en el Artículo 66 Fracción I de la Ley de la Materia, asimismo se apercibe a la parte consumidora que de no comparecer se le tendrá por desistida de su queja y en consecuencia se ordenará el archivo del expediente. DOY FE."

Procede a señalar nueva fecha para que tenga verificativo LA CONTINUACION DE LA AUDIENCIA DE CONCILIACION, apercibiendo a las partes en caso de que no comparezcan.

Como lo expuse en líneas anteriores el artículo 59, fracción VIII, inciso b), párrafo primero, establece la celebración de una sola audiencia de conciliación a excepción del supuesto de ausencia justificada del consumidor que en el caso que nos ocupa no sucede.

Y es el caso que nos ocupa la autoridad no funda ni mucho menos motiva el porque de una nueva audiencia de conciliación a la que ella llama "continuación" violándose con ello su garantía de legalidad a favor de las partes porque incluso el mismo quejoso expresa su voluntad de no aceptar la propuesta del proveedor.

Esos son errores que vician el procedimiento y que indebidamente son práctica frecuente en aras de una pretendida protección al consumidor que, a la larga, en lugar de beneficiarle le perjudican como es el caso que nos ocupa en que el proveedor hizo valer excepción de incompetencia con la única finalidad de retrasar al procedimiento.

En la audiencia de fecha 3 de octubre de 1990 se levantó la siguiente acta:

"--- En la ciudad de México, D.F. siendo las diez treinta horas del día TRES de octubre de mil novecientos noventa día y hora fijados fecha en la que deberán de comparecer ambas partes para la continuación de la audiencia de conciliación, ante el C. Jefe del Departamento de Conciliación LIC. FRANCISCO MEDINA LICEA, asistido por el C. Conciliador actuante MIGUEL ANGEL MEZA.-----

--- COMPARECE.- LA C. RAQUEL MATIAS ROMERO, con el carácter de consumidor, asimismo el C. CARLOS PANO VAZQUEZ con el carácter de representante de la proveedora, quien en este acto manifiesta que toda vez que se ha tratado de dar una solución a la presente reclamación en referencia de otorgar la garantía correspondiente su representada, mantiene la misma posición respetando dicha garantía. en uso de la palabra la parte consumidora manifiesta que toda vez como lo ha solicitado el de la voz considerando que la proveedora tuvo el tiempo suficiente para hacer valer la garantía correspondiente, ya no es aceptada dicha garantía por el de la voz por lo que nuevamente reitera el deseo de la cancelación o en su caso la rescisión de la compra venta por causa imputable a la proveedora de no respetar la garantía correspondiente, misma que pretende hacerla valer una vez que ha causado daños y perjuicios al retrasar el

procedimiento de la presente queja, por lo que en el acto solicita se de por concluida la fase conciliatoria, y se envíen los presentes autos a Resolución Administrativa y deslindar la responsabilidad de las partes, Por lo que se procede acordar. ACUERDO.- Por presentadas ambas partes, y por hechas sus manifestaciones, toda vez que lo solicita la parte consumidora se da por concluida la parte conciliatoria y enviense los presentes autos a Resolución Administrativa, con fundamento en el Art. 59 Fracc. VIII inciso d) de la Ley Federal de Protección al Consumidor, por lo que en este acto se otorga un término de 10 días hábiles comunes a las partes para que rindan pruebas y formulen alegatos. Dándose por notificadas del presente acuerdo ambas partes para todos los efectos legales procedentes. DOY FE.-----"

De por sí el procedimiento ya se encuentra viciado en obvio pues de que se continúe con ese vicio y en la mencionada acta se incerte en hablar de "continuación de la audiencia de conciliación" y si ya en la audiencia anterior el quejoso había manifestado no llegar a ningún arreglo en esta es claro y notorio que ratifica su voluntad.

En este caso nos damos cuenta, entonces, de que la propia autoridad no respeta el contenido de la fracción VIII, inciso b), párrafo primero, del artículo 59 de la ley de la materia porque en lugar de celebrarse una sola audiencia de conciliación se celebran 3 sin existir la excepción de inasistencia justificada del consumidor; que indebidamente se le llama

"continuación de la audiencia de conciliación", siendo que su realidad no se había celebrado audiencia alguna de conciliación, sino una comparecencia Informe; que se violentan las garantías de las partes al apercibir las en caso de que asistan a la continuación de la audiencia de conciliación; que no se fundan en presupuesto jurídico alguno para citar a la "continuación de la audiencia de conciliación", a este respecto no se fundan porque simple y sencillamente en la ley no existe presupuesto legal alguno que así lo indique; con su actitud, la autoridad en lugar de proteger y procurar (con su intervención) la satisfacción a los intereses del consumidor, lo único que ocasionó (por señalar las audiencias) fue de que el quejoso tuviera más daños y perjuicio de los que hubiera tenido si desde el principio la Procuraduría le hubiera asesorado debidamente y de la existencia de supuestos que se podrán dar en el procedimiento y su calidad de "conciliador" de intereses.

EXPEDIENTE 2.

De fecha 4 de junio de 1991, en representación del consumidor, el C. Gustavo Trejo Hernández se presentó a la Procuraduría Federal del Consumidor exponiendo como motivo de reclamación lo siguiente:

"El C. GUSTAVO TREJO HERNANDEZ en representación de la Consumidora, personalidad que acreditare en su momento procesal oportuno, Con fecha 1o. de Octubre del año de 1987, celebró contrato de compraventa con el proveedor al rubro indicado, Respecto a la adquisición de Una Máquina Lavadora

Marca BURBUJAS DE ESPUMA, S.A. DE C.V. Modelo Autoservicio sin tragamonedas totalmente automática en color amarillo, con un costo total de \$875,000.00, mismo que estan totalmente liquidados, es el caso que en el catálogo de presentación de dicha máquina lavadora la publicidad que trae es de alta calidad y mas larga vida así como su vibrador con tornillos de acero inoxidable que dura prácticamente toda la vida y en si toda la máquina lavadora, me percate que no es lo contratado, toda vez que dichamáquina lavadora se esta oxidando totalmente, situación que hice del conocimiento de inmediato al proveedor el cual no se quiere hacer responsable, situación que considero totalmente injusta y arbitraria.- Por tal motivo solicito la intervención de ésta Procuraduría para que por su conducto se obligue al proveedor de referencia a reparar debidamente dicha lavadora de todo lo oxidado ya que como lo menciona en su catalogo de publicidad que dicha lavadora es para durar toda la vida, a la mayor brevedad posible a mi entera y total satisfacción."

Y en fecha 12 de junio de 1991 el proveedor BURBUJAS DE ESPUMA S.A. DE C.V. es notificado de la queja promovida en su contra y apercibido que de no presentarse a la comparecencia de fecha 19 de junio de 1991 y de no rendir su informe se le impondran los medios de apremio a que se refiere el artículo 66, fracción I, de la ley en la materia consistente en una multa equivalente a 99 veces el salarios mínimos vigentes para el Distrito Federal.

Y en fecha 19 de junio de 1991, en la Dirección General de Conciliación se levantó el acta correspondiente a la comparecencia informe que indica:

"INFORME

--- En la Ciudad de México, Distrito Federal siendo las doce horas del día diecinueve de junio de mil novecientos noventa y uno, día y hora señalados para que tenga verificativo la rendición de informe que se refiere el artículo 59, fracción VIII inciso a) de la Ley Federal de Protección al Consumidor ante el C. JEFE DEL DEPARTAMENTO DE CONCILIACION LIC. JERONIMO FLORES SALGADO, asistido en este acto por el C. CONCILIADOR RICARDO ORTIZ CRUZ, quien hace constar que comparece la parte consumidora C. DANIELA JUAREZ ORTIZ quien se identifica con credencial expedida a su favor por Club Casablanca en donde consta su firma y fotografía para su debida identificación.-----

Se hace constar que no comparece la parte proveedora a pesar de estar notificado conforme a derecho.-----

-- En uso de la palabra la parte consumidora manifiesta que ratifica en todos y cada uno de sus puntos su escrito inicial de queja. -----

-- A C U E R D O.- Téngase por presentada a la compareciente con la personalidad con que se ostentan, por hechas sus manifestaciones para todos los efectos legales a que haya

lugar, por no presentada la parte proveedora no obstante encontrarse notificada conforme a derecho y en virtud de la incomparecencia de este último se le hace efectivo el apercibimiento con que fue citado y con fundamento en el artículo 66 fracción I se le impone una sanción por la cantidad de \$1'178,100.00 (UN MILLON CIENTO SETENTA Y OCHO MIL CIENTOS PESOS 00/100 M.N.) equivalente a 99 veces el salario mínimo general diario vigente en el Distrito Federal y área metropolitana, debiéndose girar atento oficio a la Oficina ejecutora que corresponda para su conocimiento, y para que tenga verificativo la audiencia de conciliación a que se refiere el artículo 59, fracción VIII, inciso b) de la Ley Federal de Protección al Consumidor, se señalan las 9.30 HORAS DEL DIA MIERCOLES 10 DE JULIO DE 1991, apercibiendo a la parte proveedora que de no comparecer se hará acreedor a los medios de apremio que establece el artículo 66 fracción I, de la Ley de la materia, asimismo se apercibe a la parte consumidora que de no comparecer se le tendrá por desistido de su reclamación, con fundamento en el artículo 59, fracción VIII inciso b) párrafo segundo del Ordenamiento legal citado.- Así lo acordaron y firman los cc. funcionarios que actúan y dan fe.....

De la lectura de la transcripción anterior nos percatamos de que el proveedor no comparece y de que no rinde el informe por lo que la dependencia acuerda en el sentido de que por su incomparecencia y no

rendición de informe se hace acreedor a la medida de apremio consistente en una sanción multa y asimismo, se le señalan a las partes las 9.30 horas del 10 de julio de 1991 a efecto de que tenga verificativo la audiencia de conciliación a que se refiere el artículo 59, fracción VIII, inciso b), de la Ley en la materia con el correspondiente apremio a las partes, por un lado a la quejosa de tenerlo por desistido de su reclamación fundándose para ello en el artículo 59, fracción VIII, inciso b), párrafo segundo, de la ley que se comenta y, por el otro lado, al proveedor de una medida de apremio que establece el artículo 66, fracción I (de las multas).

Pero sucede que en la audiencia de conciliación de fecha 10 de julio de 1991 la proveedora no comparece. El acta respectiva indica:

."AUDIENCIA

--- En la ciudad de México, D.F., siendo las nueve horas con treinta minutos del día diez de julio de mil novecientos noventa y uno, día y hora señalados para que tenga verificativo la audiencia de conciliación a que se refiere el artículo 59 fracción VIII inciso b) de la Ley Federal de Protección al Consumidor, ante el C. JEFE DEL DEPARTAMENTO DE CONCILIACION LIC. JERONIMO FLORES SALGADO, asistido en este acto por el C. CONCILIADOR RICARDO ORTIZ CRUZ, quien hace constar que comparece la parte consumidora C. DANIELA JUAREZ ORTIZ quien se encuentra identificada en autos. ----

Se hace constar que no comparece la parte proveedora ni persona que la represente a pesar de estar notificado conforme a derecho.-----

---En uso de la palabra la parte consumidora manifiesta que ratifica su escrito inicial de queja y solicita se suspenda la presente audiencia y se señale nuevo día y hora.-----

---A C U E R D O.- Tengase por presentada a la compareciente con la personalidad con que se ostenta por hechas sus manifestaciones para todos los efectos legales a que haya lugar, por no presentada a la parte proveedora ni persona que la represente a pesar de estar notificado conforme a derecho, y en virtud de la incomparecencia de este último se le hace efectivo el apercibimiento de ley con que fue citado y con fundamento en el artículo 66 fracción I, de la Ley Federal de Protección al Consumidor, se le impone una sanción por la cantidad de \$1'178,100.00 (UN MILLON CIENTO SETENTA Y OCHO MIL CIEN PESOS 00/100 M.N.) equivalente a 99 veces el salario mínimo general diario vigente en el Distrito Federal y área metropolitana, debiendose girar atento oficio a la Oficina ejecutora que corresponda, y se suspende la presente audiencia y para su continuación se señalan las 10.30 HORAS DEL DIA LUNES 12 DE AGOSTO DE 1991, apercibiendo a la parte proveedora que de no comparecer se hará acreedor a los medios de apremio que establece el artículo 66 fracción I, de la Ley en cuestión, asimismo se apercibe a la parte consumidora que de no comparecer se le tendrá por desistido

de su reclamación, con fundamento en el artículo 59 fracción VIII inciso b) parrafo segundo del Ordenamiento legal citado.- Así lo acordaron y firman los cc funcionarios que actuan y dan fe.- DOY FE.....

Es en este momento en que no obstante no estar establecido en la ley, en el acuerdo correspondiente la autoridad señala: "... y se suspende la presente audiencia y para su continuación se señalan las 10.30 horas del día lunes 12 de agosto de 1991...", es decir habla de "suspensión" y de "continuación", términos que en ningún momento se establecen en la ley. Además de que no se funda en disposición legal alguna para así señalarla lo cual es obvio porque en la ley no se establece el supuesto de citar a otra audiencia de conciliación. Pero, sin embargo, la autoridad si se funda para apercibir a las partes en caso de su inasistencia en la continuación de la audiencia.

Veamos el contenido del acta de "continuación de audiencia" de fecha 12 de agosto de 1991:

"AUDIENCIA

--- En la Ciudad de México, Distrito Federal, siendo las diez horas con treinta minutos del día doce de agosto de mil novecientos noventa y uno, día y hora señalados para que tenga verificativo la audiencia de conciliación a que se refiere el artículo 59 fracción VIII inciso b) de la Ley Federal

de Protección al Consumidor, ante el C. JEFE DEL DEPARTAMENTO DE CONCILIACION LIC. JERONIMO FLORES SALGADO, asistido en este acto por el C. CONCILIADOR RICARDO ORTIZ DIAZ, quien hace constar que comparece la parte consumidora C. DANIELA JUAREZ ORTIZ quien se encuentra debidamente acreditada en autos. -----

Se hace constar que comparece la parte proveedora BURBUJAS DE ESPUMA, S.A. DE C.V.. por medio del C. CARLOS PANO VAZQUEZ quien se identifica con licencia de chofer No. 009672 expedida a su favor por la Secretaría de Protección y Vialidad en donde consta su firma y fotografía para su debida identificación y quien acredita su personalidad con Poder Notarial No. 3,397 pasado ante la fe del LIC. ALVARO MUÑOZ ARCOS Notario No. 8 del Distrito Federal.-----

--- En uso de la palabra las partes manifiestan a esta H. autoridad su deseo de celebrar un convenio al tenor de las siguientes.-----

-----CLAUSULAS-----

PRIMERA. Las partes se reconocen su personalidad mutuamente con la que se ostentan. -----

SEGUNDA.- La parte proveedora por medio de su representante legal se compromete y se obliga a hacer el cambio de la tina móvil en el mismo domicilio del cliente y en un término que no exceda de 8 días contados a partir del día de hoy, sin costo adicional alguno para la parte consumidora.-----

TERCERA.- La parte consumidora la C. DANIELA JUAREZ ORTIZ

esta de acuerdo con lo que se compromete y obliga la parte proveedora, asimismo en concederle el término que solicita de 8 días contados a partir de esta fecha.-----

--A C U E R D O.- Téngase por presentados a los comparecientes con la personalidad que tienen debidamente reconocido en autos, por agregado a los autos el escrito de informe que presenta la parte proveedora y del cual se le corre traslado al consumidor, por celebrado el presente convenio al que han llegado las partes el cual se aprueba en todas y cada una de sus partes por no ser contrarias a la moral o al derecho, condenándose las mismas a estar y pasar por el y en el en todo tiempo y lugar, así como al cumplimiento del mismo y elevado a la categoría de cosa juzgada y con fundamento en el artículo 65 de la Ley Federal de Protección al Consumidor se le requiere a BURBUJAS DE ESPUMA, S.A. DE C.V. para que comparezca el día LUNES 2 DE SEPTIEMBRE DE 1991 A LAS 13.30 HORAS, y exhiba la prueba documental con el cual acredite fehacientemente haber dado cumplimiento al presente convenio, apercibiéndoles que para el caso de no comparecer y de no presentar dicha prueba documental que se le requiere se le impondrán en su contra los medios de apremio que se refiere el artículo 66 fracción I, de la Ley de la materia, asimismo se hace del conocimiento a la parte consumidora que deberá comparecer y manifieste lo que a su derecho convenga.- Así lo acordaron y firman los cc. funcionarios que actúan y dan fe.-----

Ya en la audiencia del 12 de agosto de 1991, las partes comparecen y llegan a un acuerdo:

Pero nuevamente la autoridad cita a una nueva audiencia para el día 2 de septiembre de 1991, para que el proveedor acredite haber cumplido con el convenio, claro sin fundar ni motivar su acuerdo.

En el expediente de referencia nos percatamos de una serie de irregularidad que invalidan la celebración de dicha audiencia porque no estan fundadas conforme a derecho y en consecuencia, los acuerdo que de ella emanan son tambien nulos de pleno derecho así sus apercibimientos a su efectiva aplicación son inconstitucionales.

Así la dependencia pública via Dirección General de Conciliación aplica inexactamente la Ley Federal de Protección al Consumidor ya que sin estar facultada para ello señala la celebración de dos o mas audiencia de conciliación sin que la ley se lo permita. Ocasionando con ello el despilfarro de una serie de recursos (técnicos, humanos, económicos) que podrán ser aprovechados en otros conceptos. Además de que el quejoso en lugar de ver satisfechos sus reclamos en forma inmediata se percata de que o no son cumplidos estos o pasa bastante tiempo para dicho cumplimiento con el consiguiente daño y perjuicio en su contra.

1.- ENCUESTAS A PROVEEDORES.

Se realizaron encuestas a 20 proveedores sin que estas nos proporcionen dato alguno de identificación ya que fue la condición para que colaboraran. Nuestro objetivo es el de conocer los criterios acerca de que importancia le conceden a la intervención de la Procuraduría en su relación con el quejoso, concretamente, en su etapa conciliatoria.

Enseguida se exhibe un cuadro que consta de 12 preguntas efectuadas a los proveedores tratando de que estos contestaran SI o NO.

Cuadro No. 1

El cuadro anterior nos arroja lo siguiente: 12 entrevistados dicen que solo han sido citados a una audiencia de conciliación, 6 han sido citados 2 veces y solo 2 a 3 audiencias de conciliación, pero en relación con la pregunta 11 resulta que solo 8 de los proveedores han solucionado su asunto en la primera audiencia de conciliación lo cual nos da a entender que, por lo menos los demás deberán concurrir a otra audiencia de conciliación para llegar a un convenio con el quejoso y de que la Procuraduría, en consecuencia, seguirá aplicando inexactamente la ley en su afán protector a la clase consumidora.

Acerca de la pregunta 2, 17 de los entrevistados respondieron de que en la comparecencia informe si se pudo haber llegado a un acuerdo con el quejoso pero por que éste o el conciliador así se lo indicaba no se llegó

P R O V E E D O R E S

PREGUNTA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1 A cuantas audiencias de conciliación ha sido citado?	1	1	1	3	1	1	2	2	1	1	1	1	2	3	2	1	1	1	2	3
2 En la comparecencia Informe pudo llegar a un convenio?	SI	SI	SI	NO	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	NO						
3 Era necesario llegar a mas de una audiencia conciliatoria?	NO																			
4 Sabia que la Ley solo indica la celebración de una sola audiencia de conciliación?	SI																			
5 Usted ha comparcido a las audiencias de conciliación en que lo han citado?	SI																			
6 El quejoso ha asistido a las audiencias de conciliación en que los han citado?	SI																			
7 Usted no ha interpuesto recurso alguno en contra de la citación a otras audiencias de conciliación que no prevée la Ley?	NO																			
8 Sabia de la inexacta aplicación de la Ley por citar a mas de una audiencia de conciliación?	SI																			
9 Considera que hay que modificar la Ley para que se celebren mas audiencias?	NO																			
10 Que se respete la Ley y que se celebre una sola audiencia, sin importar resultados?	SI																			
11 Ya redujeron su asunto?	NO																			
12 Es usted Licenciado en Derecho?	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	NO												

a convenir alguno o porque, de plano, al quejoso no le asistía la razón.

Respecto a la pregunta 3, íntimamente relacionada en la pregunta 2, el total de entrevistados argumentaron que no era necesario llegar más que a una audiencia conciliatoria. Aquí cabe mencionar que quizá por su calidad de proveedores estos argumentaban tal situación.

Todos los entrevistados indicaron saber que la ley solo establece la celebración de una audiencia de conciliación; quizá lo dijeron sin saberlo porque cabe anotar que no todos eran licenciados o pasantes de la licenciatura de derecho, ya que 11 de ellos son licenciados, 3 pasantes de derecho y 6 representantes legales o dueños del negocio pero sin ser letrados en derecho. Así se establece de su respuesta a la pregunta 12.

Acerca de las preguntas 5 y 6, todos los proveedores aceptan haber comparecido a las audiencias de conciliación en que han sido citados lo que indica un respeto a la institución y nos hacen saber que solo en una ocasión el quejoso no ha comparecido a las audiencias lo que también indica el interés de las partes de llegar a un acuerdo.

Ninguno de los encuestados promovió recurso alguno en contra de la citación a otras audiencias de conciliación que no provee la ley. Lo que indica la postura de los proveedores de solucionar en esa instancia su controversia a sabiendas de la inexacta aplicación de la ley en sus asuntos que se reafirma con la pregunta número 8 en la que todos

contestaron afirmativamente.

Creen que no es necesario que se modifique la ley para que así, se legalice la celebración de mas de una audiencia de conciliación, lo cual indica que la solución a la reclamación del quejoso puede ser más rápida o de que se ahорren recursos ya que se dejarían a salvo los derechos de las partes para ejercitarlos en la vía ordinaria, ello se desprende de la pregunta 9. Igualmente piden que se respete la ley y que se celebre una sola audiencia sin importar el resultado.

De lo que se concluye: que se respete la Ley Federal de Protección al Consumidor y de que no se celebre mas que una sola audiencia de conciliación sea cual fuere su resultado. También nos percatamos que en casi todas sus intervenciones la Dirección General de Conciliación cita a mas de una audiencia de conciliación. Existe el deseo de los proveedores de respetar el procedimiento no obstante estarse aplicando inexactamente la ley.

2.- ENCUESTAS A CONCILIADORES.

También se elaboró un cuestionario a fin de que fuera contestado por las personas que en su calidad de conciliadores prestan sus servicios en la Dirección General de Conciliación de la Procuraduría Federal del Consumidor pero resulta que ninguna de las personas a las que me acerque para que me hicieran el favor de auxiliarme en este trabajo acepto contestar tal cuestionario, exponiendo argumentos de que por

respeto a su fuente de trabajo no lo hacian o porque si se enteraban los funcionarios la iban a pasar muy mal (situación que yo descarto completamente), o porque no tenían interes alguno en colaborar. Lo cual lo hago saber.

Pero no por ello dejo de exhibir el cuestionario mencionado para que quede constancia de ello.

Questionario

1.- Cuanto tiempo tiene prestando sus servicios en la Procuraduría Federal del Consumidor?

R.-

2.- Como conciliador, que tiempo tiene usted laborando?.

R.-

3.- Sabía que la Ley Federal de Protección al Consumidor establece la celebración de una sola audiencia de conciliación?

4.- Usted acostumbra citar a más audiencias de conciliación?

R.-

5.- Usted fundamenta su acuerdo para citar a más audiencias de conciliación?

R.-

6.- Pudiera que en una sola audiencia de conciliación se satisficieran los reclamos del quejoso?

R.-

respeto a su fuente de trabajo no lo hacían o porque si se enteraban los funcionarios la iban a pasar muy mal (situación que yo descarto completamente), o porque no tenían interés alguno en colaborar. Lo cual lo hago saber.

Pero no por ello dejo de exhibir el cuestionario mencionado para que quede constancia de ello.

Cuestionario

1.- Cuanto tiempo tiene prestando sus servicios en la Procuraduría Federal del Consumidor?

R.-

2.- Como conciliador, que tiempo tiene usted laborando?.

R.-

3.- Sabía que la Ley Federal de Protección al Consumidor establece la celebración de una sola audiencia de conciliación?

4.- Usted acostumbra citar a más audiencias de conciliación?

R.-

5.- Usted fundamenta su acuerdo para citar a más audiencias de conciliación?

R.-

6.- Pudiera que en una sola audiencia de conciliación se satisficieran los reclamos del quejoso?

R.-

7.- Sabía que usted está aplicando inexactamente la Ley?

R.-

8.- Usted es Licenciado en Derecho?

R.-

9.- Existe un acuerdo interno que les indique su obligación de citar a más de una audiencia de conciliación?

R.-

El cuestionario contiene 9 preguntas, que de haber sido respondido nos hubieran arrojado luz acerca del conocimiento o de la aplicación indebida que hacen de la ley en esa instancia; de que los conciliadores cuentan o no con la experiencia necesaria para aceptar los puestos que detentan, que en base a esa experiencia actúan con buena fe o no en los asuntos encomendados; que cuentan con el título de estudios correspondiente y afín a sus funciones como conciliadores, etc.

CONCLUSIONES

PRIMERA.- El Derecho Económico presenta características muy especiales: Humanista, Dinámico, Específico, instrumento para el cambio social, instrumental, finalista, complejo, interdisciplinario y como un derecho nacional e internacional; en razón de ello el proteccionismo al consumidor encuadra en el derecho económico. Los antecedentes a cerca de la protección al consumidor los encontramos en la "Ley de atribuciones del ejecutivo federal en materia económica", y la comisión nacional de precios es el antecedente inmediato de la Procuraduría Federal del Consumidor.

SEGUNDA.- De los objetivos que establece la ley federal de protección al consumidor a favor de la Procuraduría Federal del Consumidor se destaca su carácter social. Se recomienda: modificar el artículo 57 bis; que la distribución de la revista del consumidor sea gratuita; modificar la fracción XII del artículo 59; que las fracciones IX y XI se ubiquen en una sola fracción. Modificar el artículo 5o; modificar el artículo 51; que todo prestador de bienes o servicios disponga de ejemplares de la ley y los de gratuitamente al consumidor; modificar el artículo 1o. párrafo segundo. La Procuraduría Federal del Consumidor no lleva a la práctica todas las atribuciones que le otorga el artículo 59.

TERCERA.- Se propone modificar el artículo 3o. párrafo primero de la siguiente manera

"El consumidor es el sujeto físico o moral que contrata, por escrito o de palabra, la prestación de un servicio o de un bien"

Así también la Ley contempla la definición de proveedor de la siguiente forma:

"El artículo tercero de la Ley Federal de Protección al Consumidor nos indica de manera sencilla que los proveedores son "... las personas físicas o morales a que se refiere el artículo 2o...", por lo que de inmediato nos remitimos al contenido del artículo segundo."

Sugiero que se proceda a la restitución de la anterior redacción...

"...el proveedor es la persona física o moral que desarrolla actividades de producción, distribución o comercialización de bienes o prestación de servicios a consumidores."

CUARTA.- La Ley Federal de Protección al Consumidor es de plena aplicación en toda la República, es de orden público y de interés social, sus normas son irrenunciables y es aplicable por sobre otras leyes o usos, costumbres, prácticas que le sean contrarias. Conviene modificar el artículo primero, párrafo tercero para que en plena concordancia en

el marco jurídico que regula la actuación de las autoridades (ya sea federales, estatales o municipales se conviertan en verdaderos órganos auxiliares y no quede como una mera buena voluntad del legislador. Para el mismo caso, modificar el artículo 3o. párrafo tercero.

QUINTA.- La facultad consignada en la fracción VIII del artículo 59 es la que más ejercita la Procuraduría de que evidencía:

a) Que no cumple con su función "conciliadora" se recomienda obligar al proveedor entregar gratuitamente un ejemplar de la ley a su consumidor.

A pesar de presentar la queja por escrito, esta se plasma en un machote, por lo que sería más conveniente apersonarse y plasmar directamente la queja. En los machotes de notificación debe indicarse solo de que se requiere la presentación del proveedor y que rinda su informe en términos de ley y no ordenarle al proveedor a "que manifieste si quiere o no satisfacer la queja". Ya que en la práctica se acostumbra efectuar las comparecencias en formas, se recomienda se haga la modificación correspondiente para que la misma tengan su fundamento jurídico.

SEXTA.- La Dirección General de Conciliación tiene una intervención primordial (que no destacada) en el procedimiento administrativo a que se refiere el artículo 59, fracción VIII de la ley en estudio. Viola lo dispuesto en el inciso a) de la fracción anterior, (porque la ley no

consigna la celebración de una comparecencia informe a la que si no concurre el consumidor no afecta el procedimiento pero en caso de inasistencia del proveedor injustamente se le sanciona.). Con la comparecencia de ambos pueden llegar a 3 supuestos se recomienda hacer la modificación correspondiente para darle legalidad a la "comparecencia informe".

SEPTIMA.- El artículo 59, fracción VIII, inciso b) párrafo primero de la ley de la materia, establece la celebración de una sola audiencia de conciliación, en que se pueden dar cuatro supuestos. Por excepción pueden ser dos audiencias de conciliación al amparo del inciso b), párrafo segundo del numeral citado, en la práctica tales hipótesis se violan por la dirección general de conciliación y se ejemplifican con la revisión de casos concretos. La citación a otras audiencias de conciliación no son fundamentadas en los acuerdos en que así lo dispone tal dirección. La citación a otras audiencias de conciliación no son impugnadas, tal como se desprende de las encuestas a proveedores.

BIBLIOGRAFIA

- 1.- WITKER V., JORGE. "Derecho Económico", Editorial HARLA S.A. de C.V., México, 1990.
- 2.- PALACIOS LUNA, MANUEL. "El derecho económico en México". 4a. edición actualizada., Editorial Porrúa, S.A., México, 1990.
- 3.- BECERRA CALETTI RODOLFO. "La protección de los consumidores." Propiedad del autor, 1991.
- 4.- BODENHEIMER, EDGAR. "Teoría del derecho" F.C.E., México, 1976., 5a. Reimpresión.
- 5.- GARCIA MAYNES, EDUARDO. "Introducción al estudio del derecho"., Editorial Porrúa, S.A. México, 1984., 35a Edición.
- 6.- Ley de Atribuciones del Ejecutivo Federal en Materia Económica". Diario Oficial de la Federación de 30 de septiembre de 1950.
- 7.- Exposición de motivos a la Iniciativa de ley de Protección al Consumidor", de 20 de septiembre de 1975.

LEGISLACION CONSULTADA

- 1.- La Ley Federal de Protección al Consumidor, Editorial Trillas, México 1991.
- 2.- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, comentada. Editorial Porrúa, S.A., México 1990.
- 3.- Edición del Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM, México 1985.
- 4.- Código Federal de Procedimientos Civiles, Editorial Porrúa, S.A., México 1991.
- 5.- Código Civil del Distrito Federal, Editorial Porrúa, S. A., México 1991.
- 6.- Código de Procedimientos Civiles del Distrito Federal, Editorial Porrúa, S.A., México 1991.