

106
29.



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO
Escuela Nacional de Estudios Profesionales
" ARAGON "

**LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR,
SU PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO, LA FALTA
DE FUERZA Y COERCITIVIDAD.**

T E S I S

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:

LICENCIADO EN DERECHO

P R E S E N T A:

JOSE LUIS ELIZONDO SANDOVAL

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

ENEP



ARAGON

San Juan de Aragón, Edo. de México

1994



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas Tesis Digitales Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS © PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis está protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

A MIS PADRES:

JOSE AUGUSTO ELIZONDO GUERRERO

CELIA SANDOVAL VAZQUEZ

UN ETERNO AGRADECIMIENTO, PORQUE
CON SU AMOR Y SACRIFICIO ME HAN
GUIADO POR EL CAMINO RECTO, Y
GRACIAS POR EL MEJOR REGALO DE
LA VIDA, MI FORMACION PROFESIO-
NAL.

A MIS HERMANOS:

ESPERANZA, ALFREDO, RAMON Y CELIA,
POR SU APOYO TAN VALIOSO CUANDO SE
NECESITO.

A MIS FAMILIARES:

LOS CUALES SIEMPRE HAN
APOYADO Y DESEADO MI
SUPERACION.

A MI ESPOSA:

ANA MARIA, POR SU APOYO,
SACRIFICIO Y PACIENCIA,
PARA CULMINAR MIS ESTU-
DIOS.

A MIS HIJOS:

ANGEL AUGUSTO Y ANA LUISA, YA QUE
POR SUS LLANTOS Y ALEGRÍAS ME HAN
IMPULSADO PARA LA SUPERACION DIA
CON DIA.

A MIS AMIGOS:

LOS CUALES CON SU ANIMO
CREYERON EN LA REALIZACION
DE ESTE TRABAJO.

CON UN AGRADECIMIENTO ETERNO A
LA U. N. A. M., CONJUNTAMENTE CON
LA E.N.E.P. ARAGON.

LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR,
SU PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO, LA FALTA
DE FUERZA Y COERCITIVIDAD.

I N D I C E

PAGS.

INTRODUCCION 1

CAPITULO PRIMERO

LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

1.- ANTECEDENTES	4
2.- ESTRUCTURA	13
2.1.- Organización	13
2.2.- Funciones	14
2.3.- Personalidad	16
2.4.- Patrimonio	17
3.- FACULTADES Y ATRIBUTOS	18

CAPITULO SEGUNDO

FASES DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO QUE SE
REALIZA ANTE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

1.- EL PROCEDIMIENTO INICIAL DE RECLAMACION	27
2.- EL PROCEDIMIENTO DE CONCILIACION	31
3.- EL PROCEDIMIENTO DE ARBITRAJE	38
4.- EL PROCEDIMIENTO DE ARRENDAMIENTO INMOBILIARIO	41

CAPITULO TERCERO

LAS RESOLUCIONES DICTADAS POR AUTORIDADES DE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.

1.- DEFINICION DE RESOLUCION Y RESOLUCION ADMINISTRATIVA	52
2.- ANALISIS DE LAS RESOLUCIONES	53
3.- RECURSOS EXISTENTES CONTRA RESOLUCIONES	56
4.- EL JUICIO DE AMPARO	64

CAPITULO CUARTO

LA EFICACIA DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR EN EL AMBITO JURIDICO DE NUESTRO PAIS.

1.- PROBLEMATICA DE LA LEY SOBRE LA EFICACIA EN CUANTO A SU OBSERVANCIA	74
2.- NECESIDAD DE LEGISLAR SOBRE EL PROBLEMA	78
2.1.- La coercitividad la base fundamental para el cumplimiento de la ley.	78
2.2.- Autonomia en cuanto a decisiones y medida encaminadas a resolver controversias de su competencia.	83
CONCLUSIONES	85
BIBLIOGRAFIA	93

INTRODUCCION

La Ley Federal de Protección al Consumidor, nace como consecuencia de una necesidad apremiante de nuestra época ya que la mas intensa de la Administración Pública es la esfera social, económica y cultural de los administrados, como consecuencia del desarrollo, para hacer mas justa nuestra vida colectiva y para ampliar las normas tutelares en beneficios de las mayorías.

Con la incanzable creación de normas legales que ha caracterizado al Sistema Jurídico Mexicano en varias décadas, ha influenciado en la existencia de disposiciones jurídicas de toda índole, que muchas veces se rigen por principios diferentes, generalmente propician divergencias en su aplicación al considerarlas como de derecho privado, de derecho público o del reciente llamado Derecho Social.

Es por esto que la tradicional y discutida separación entre el derecho público y privado resulta insuficiente, respecto de los actos jurídicos regulados por la Ley Federal de Protección al Consumidor; no obstante que se ha reconocido la influencia y repercusión, se está ante una directa regulación de carácter social en las enajenaciones de bienes en la prestación de servicios, y en el goce y uso temporal de los mismos.

Ahora bien, los comentarios con respecto a la Institución y de las funciones que realiza, no siempre eran muy positivas, debido a las fallas que adolecía y aun adolece la Ley, sino también para el desconocimiento de las funciones y atribuciones de la Institución.

Se pretende con este trabajo dar a conocer las reformas y adiciones que desde su creación y principalmente en el año de 1985, ha tenido la Ley Federal de Protección al Consumidor, ya que se fortalece su intervención para que además de fungir como conciliador y a

solicitud de las parte actuar como árbitro, analice los hechos motivo de la reclamación y determine la posible violación a las disposiciones de la Ley Federal de Protección al Consumidor y dicte la Resolución Administrativa que proceda para hacer respetar la Ley en la parte que fue inobservada, ya que tales disposiciones son de orden público e interés social y deben prevalecer sobre cualquier otra, así como el funcionamiento de la Institución que lo aplica.

Otra de las razones para la realización del presente trabajo es principalmente llegar a conclusiones válidas que de alguna manera, sin pretender una crítica ociosa, resulten interesantes para el sector y den base a la Protección Administrativa que se espera para el consumidor, a quien debe considerársele como un ente no solo de derechos sino también de obligaciones.

Además representa la última etapa de la vida estudiantil, y el primer contacto con la vida profesional, lo que viene a constituir una nueva etapa de estudio.

CAPITULO PRIMERO

LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

1.- ANTECEDENTES

2.- ESTRUCTURA

2.1.- Organización

2.2.- Funciones

2.3.- Personalidad

2.4.- Patrimonio

3.- FACULTADES Y ATRIBUTOS

LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

1.- ANTECEDENTES

Para poder entender, analizar o comprender los procedimientos que se lleven a cabo ante la Procuraduría Federal del Consumidor es necesario previamente estudiar el origen y contenido de las normas que la regulan, las causas que dieron motivo a la iniciativa de la Ley, así como las facultades y la organización que tiene dicha Institución en su carácter de autoridad de amigable componedor y árbitro.

Por lo tanto es necesario en el presente trabajo, señalar una de las organizaciones sociales más importantes de los Pueblos de Anahuac, esta era la poderosa organización de los POCHTECAS o COMERCIANTES, los cuales tenían una serie de privilegios dentro de la jerarquía social tales como, contar con su Dios propio, en caso de guerra tenían sus propios destacamentos militares e incluso realizaban sus propias guerras y en la esfera jurídica contaban con tribunales propios y así ser juzgados en base a sus propias costumbres.

El cometido de los Pochtecas fue múltiple y se puede ubicar en los siguientes aspectos:

A.- COMETIDO RELIGIOSO

B.- COMETIDO MILITAR

C.- COMETIDO ECONOMICO

A.- COMETIDO RELIGIOSO, por lo que se refiere a este, los POCHTECAS, tenían dos grandes ocasiones o festividades religiosas que eran las siguientes.

LA DANZA DEL TLACATECATL, ésto era en honor del Dios HUITZILOPOCH-TLI, en la que tomaba la parte activa la milicia mexicana y los Pochtecas como espectadores, les brindaban flores, regalos, ofrecían chocolate al pueblo y costeaban los gastos de las fiestas.

La otra festividad era la del PANQUETZALIZTLI, de caracter religioso la cual consistia en honor del Dios Paynal que era el Dios del Correo.

Fuera de estas dos funciones los Pochtecas no tenían especial participación en el Culto Tenochtitlan, ya que estos tenían su propio templo y su sacerdocio en Tlatelolco, siendo sus dioses protectores YACATECOTLI que era el guía PAYNAL el correo y OPOCHEO el zurdo, protector del lago y del que se supone se deriva su etimología, tenían ciertas cosas sus sacerdotes a manera de conventos llamados POCHTLAN.

B.- COMETIDO MILITAR, los Pochtecas militarmente observaban un -- orden jerárquico en la marcha, salían en formación por itinerario -- ya determinados con cierto orden rotativo, partían por lugares -- diferentes de los de regreso en caravana y si preveían dificultades marchaban de noche y acampanaban de día y si se veían perse-- guidos tomaban las armas y presentaban batalla, también tenían a -- su cargo los correos llamados PAYNANI, con sus lugares de relevo llamados TECHIALOYAN o TEQUIHUATITLANTI, lugar en el que descansaban los embajadores, esto es que tenían una función diplomática -- y se trasladaban al extranjero, buscaban intérpretes y en ocasiones se desplazaban, entonces eran llamados NAHULOZTOMECA.

Sumamente precavidos en sus negocios ocultaban la mercancía, nunca paraban en sus casas ya que tenían sobre el camino grandes galeras donde descansaban, tenían escondites en los montes donde se

ocultaban de los enemigos, hacían planos, fortalezas y carreteras, y en el Ejército Mexicano tenían funciones específicas además de guías y embajadores ocupaban puestos delanteros en el ejército, preparaban trampas a los enemigos y en tiempo de guerra se unían bajo el mando único de un QUAUHPOYUALITZIN y tenían el cometido diplomático, militar, al inicio de las guerras usaban divisos particulares y en general contaban con privilegios militares a través de su propia organización.

C.- COMETIDO ECONOMICO, eran geógrafos, observaban las provincias lejanas, trazaban planos de caminos y comarcas, recogían datos estadísticos, etc., su administración tenía tres organizaciones importantes:

I.- LOS MERCADOS

II.- EL TRANSPORTE Y DISTRIBUCION DE MERCANCIA - INTERCAMBIO

III.- LOS CORREOS

I.- LOS MERCADOS.- El mercado internacional más importante era el de TLATELOLCO, le seguía el de XICALANCO, que era el lugar de intercambio entre los pueblos de Anahuac y Mayas, tenían mercados especializados de acuerdo con los estados regionales, tales como: Mantas, Jicaras, etc., ATZCAPOTZALCO era el principal centro de TLACOHTLIZ, que eran los esclavos e ITZOCAN, también tenían las distintas regiones organizadas en cadena rotativa, que los mercados tocando a cada población, uno de los cinco días de la CINCO MANA, para establecer en ella un gran mercado local y regional.

II.- EL TRANSPORTE Y DISTRIBUCION DE MERCANCIA - INTERCAMBIO.- Se hacían con TLAMEMES o cargadores que tenían sus propias normas acerca de las distancias que habían de andar y el peso máximo que debían cargar, la distribución de la mercancía era concertada en base a la ley de la oferta y la demanda.

III.- LOS CORREOS.- Estos eran a base de relevos o PAYNANIZ, y tenían doble caracter que era el económico y el político militar, los gobernantes eran los que más lo utilizaban y estaban organizados con normas determinadas.

La organización de los Pochtecas estaban agrupados en barrios especiales y Saghum, nombra ocho que son: ACXOTLA, ATLAUHCO, AUACHTLAN, ITZTOLCO, POCHTLAN, UEXOTLA, TEPETITLAN y TZONMOLCO, estaban sujetos como todas las ordenes autoctonas a una doble autoridad.

LA POCHTECA TLAYLOTLAC que significa el comerciante que regreso y AXZOTECATL que significa de los pies ligeros.

Frente al mercado, los Pochtecas de Tlatelolco tenían un Tecpan que significaba "Lugar donde se administraba el comercio", se impartía la justicia la que se formaba por cinco jueces llamados MIXCOA TLAYLOTLAC eran quien regia el TIANGUIZTLI, mercado el cual fijaba el precio de la mercancía y sostenía un cuerpo de alguaciles que su función era de la vigilar el orden y mirar por el justo precio, pesas y medidas de las mercancías.

Un tribunal de comercio con doce miembros llamados LOS DOCE POCHTECAS TLATOQUE, los cuales eran competentes para juzgar de toda infracción a los reglamentos, deudas comerciales y quiebras, tenían sus propias prisiones y la facultad para dictar sus propias resoluciones pudiendo aplicar hasta la pena de muerte.

En la época colonial una de las primeras actas de cabildas en la Ciudad de México, inagurado el 7 de Marzo de 1524, en la casa de Córtes, esta tiene que ver con la autoridad del ayuntamiento para

determinar los precios entre las providencias dictadas para el abono de un buen gobierno, dictada el 4 de noviembre de 1524, que se comprende lo relacionado con el comercio al menudeo, y el 13 de enero de 1525 se estableció el fiel contraste para la exactitud de las pesas y medidas.

Las crisis alimentarias se agudizaron con la inclusión de un tipo de comerciantes que se identificó con lo más detestable del medio comercial y fue el REGATON, y fue la especulación comercial, la que hizo surgir a este (Rescatador, Rescatón o Regatón), que compraba barato usualmente en las puertas de las Villas y ciudades provocando con esto la escasez para que posteriormente vendiera a los consumidores al precio que el regatón le viniera en gana, por lo que los gobernantes tomaron varias medidas para combatir la ambruna unas medidas fueron legales y otras agrícolas protegiendo los cultivos de los indios y para proteger a los consumidores de pan y trigo. Para esto el Virrey decretó el destierro a cinco leguas de la Ciudad o para los que aumentaron el precio aun por primera vez.

Don Luis Chavez Orozco, señala, que donde el control de precio se aplicaba con mayor energía era en los artículos alimentarios de primera necesidad.

Inspirándose en los que regían en España, el ayuntamiento de la Ciudad de México, elabora las ordenanzas del pozito el día 8 de marzo de 1580 con los siguientes objetivos.

- A) Socorrer en tiempo de apremio alimentario a los pobres.
- B) Vender el maíz a precios moderados con todas sus limitaciones, los pozitos cuadyubarón a limitar los precios en beneficio de los consumidores pobres, contrarrestando de algún modo las embestidas de la regatonería.

Suplementoriamente en noviembre de 1578, se fundo la alondiga de la Ciudad de México y el 31 de Marzo de 1583, Felipe II, aprobó las ordenanzas de la alondiga y se define la naturaleza de la institución que era.

"DESPACHAR SUS GRANOS PARA QUE LOS LABRADORES LOS SEMBRARAN Y PARA LOS PANADEROS DONDE PROVEERSE DEL TRIGO Y HARINA QUE HUBIEREN MENESTAR PARA SU AVIO Y ABASTO DE LA CIUDAD A LOS PRECIOS ACOMODADOS".

La defensa de los consumidores de bajos ingresos constituia al común objetivo de ambas instituciones (pozitos y alondigas), y se empleaban como ultimo recurso contra las inconstatables fuerzas del mercado.

Alondigas y pozitos funcionaban como las tiendas Conasupo.

La excisión del pozito y la alondiga, se hizo en acatamiento de un decreto expedido en abril de 1813 por las cortes de Cadíz, que tenían jurisdicción , sobre las posesiones españolas en America con lo que se dio término a una de las instituciones más tutelares y proteccionistas de los consumidores mexicanos y así analizamos brevemente los antecedentes de lo protección del consumidor en la epoca colonial. (1)

Ahora bien pasaremos a mencionar algunas de las causas recientes que dieron motivo a la iniciativa de ley, así como a las facultades y la organizción de la institución. Durante los ultimos años México llevo a cabo un gran esfuerzo en la actividad económica, y en particular de la industria; con lo que alcanzo una elevada y constante taza de crecimiento en la producción de bienes y servicios.

(1) ANTONIO DEL BAJIO, Crisis Alimentaria y Subsistencias Populares en México,, Tomo I. Edición Leche Industrializada Conasupo, S.A. DE C.V. México 1987.

Este crecimiento provocó notorio desequilibrio económico y social. Esto a implicado cambios sustanciales en los objetivos y procedimientos que orientan la acción del poder público, lo que a puesto la revisión permanente de nuestros procesos normativos a fin de asegurar el desenvolvimiento armónico y equitativo del país.

La economía mundial a entrado a una era de inestabilidad lo que repercute y habrá de repercutir durante muchos años en México.

La inflación es la manifestación de una crisis generalizada que obliga a tomar desiciones y a modificar estructuras injustas que, de otro modo, tal vez hubieran podido sobrevivir.

Entre estas decisiones el ejecutivo Federal considera necesario iniciar profundos cambios en los sistemas de intermedicación de mecánicas y de servicios que tradicionalmente ha venido reduciendo la ganancia legitima del producto y lesionando el patrimonio de las clases populares.

Desde que el proceso inflacionario comenzo a darse a nivel mundial, repercutio en nuestro país, a consecuencia de esto las organizaciones de tabajadores plantearón al ejecutivo Federal la urgencia de tomar medidas tendientes a la protección del poder adquisitivo de los grupos de menor ingreso.

Así se obtuvo la fijación de los precios por variación de costos expedida por el ejecutivo Federal, tratando de evitar de esta forma, la especulación, el acaparamiento y el áfan desmedido de lucro.

Destacan igualmente las reformas a la legislación del trabajo por lo que se establecio el Fondo Nacional de Garantía y Fomento al Consumo de los Trabajadores. Se ha procesado, así mismo el fortalecimiento de los sistemas de comercialización social, tales como almacenes populares, cooperativas de consumo, tiendas sindicales y obrero patronales.

Sin embargo estas medidas no son suficientes ya que siguen prevaleciendo prácticas nocivas y muchas veces ancestrales de comercio que distorsionan los hábitos de consumo y lesionan los intereses de la población, el ingreso familiar y aun de la ciudadanía, por lo que se hace necesario una política destinada a la protección de las mayorías, pero también, en consecuencia un instrumento para corregir vicios y deformaciones del aparato distributivo.

Los sistemas modernos de comercio alcanzan solo a un sector privilegiado de la población, y no logran transformar el aparato distributivo llegando incluso a adoptar medidas hegemónicas acentuando así su predominio sobre el público consumidor cautivo que frente a tales conductos, carece de una defensa específica y adecuada.

Es indiscutible que el consumidor se encuentra desprotegido ante prácticas que le impone la relación comercial y que implican tanto la renuncia de derechos como la aceptación de condiciones inequitativas.

Se hace indispensable estimular la conciencia cívica y dotar al pueblo de los instrumentos necesarios para su defensa, lo que hace que surja la intervención del ejecutivo (Gobierno), ya que no podrá permanecer indiferente ante injusticias reiteradas que merman el ejercicio de las libertades y el poder adquisitivo de la población.

Los medios modernos de inducción colectiva, los excesos de publicidad y las tendencias monopólicas de ciertos sectores de la economía ha propiciado fenómenos semejantes en casi todos los países. Esto se ha convertido, por tanto, en una preocupación mundial el lograr el establecimiento de normas que regulen los límites a los sistemas de intermediación y propaganda.

La creación de disposiciones jurídicas tutelares de protección al consumidor ha sido, característico de nuestro tiempo, en particular a través de los actos de comercio, que tradicionalmente han sido regidos por disposiciones de derecho privado, los cuales tienen un fundamento legal en la filosofía de nuestra carta magna en sus artículos 27 y 127, que derivan en las leyes reglamentarias que protegen a los sectores más débiles de la población o que imprimen a la propiedad privada las modalidades que dicta el interés público.

Es por ello que las medidas de control que protegen al consumidor están delegadas en la Secretaría de Comercio, la cual está facultada para "intervenir en la fijación de precios oficiales". Esta dependencia ejerce controles administrativos con el fin de que los comerciantes se sujeten a las leyes en materia de comercio, evitándose con esto las irregularidades en el suministro y en el almacenamiento de artículos básicos. Estos controles administrativos sirven para evitar el ocultamiento de productos y los aumentos injustificados de precios. La Secretaría de Comercio fija también las políticas de protección al consumidor. (2)

Es por ello que el Ejecutivo Federal, el 20 de septiembre de 1975 sometió al Congreso de la Unión una iniciativa de ley; la Ley Federal de Protección al Consumidor, proponiendo, colateralmente, la creación de la Procuraduría Federal del Consumidor de la cual se

(2) JACINTO FAYA VIESCA, Administración Pública Federal, Segunda Edición, Editorial Porrúa, México 1983, p. 407.

pretende tenga alcances limitados de tipo social, para orientar y proteger al público consumidor, es por ello que el Congreso de la Unión aprueba esta iniciativa, la cual entra en vigor en toda la República el día 5 de febrero de 1976, pero también hago notar que con fecha 18 de diciembre de 1992, en el Diario Oficial de la Federación salio publicada la nueva Ley Federal de Protección al Consumidor, y en sus artículos Transitorios, el primero a la letra dice: La presente Ley entrará en vigor al siguiente día de su publicación en el Diario Oficial de la Federación. El Segundo: Se Abroga la Ley Federal de Protección al Consumidor publicada en el Diario Oficial de la Federación al 22 de diciembre de 1975, y en sus reformas se derogan todas las disposiciones que se opongan a lo dispuesto en esta Ley.

Por todo lo anterior se puede concluir que la Procuraduría Federal del Consumidor tiene antecedentes en la necesidad de crear un ordenamiento legal que pueda regular las relaciones comerciales, ya que como se menciona, México esta creciendo y por consiguiente también crece la producción de bienes y servicios los cuales deben de tener un termómetro para estabilizar y frenar los abusos de los proveedores y productores, ya que de lo contrario los consumidores quedarían (y lo están), desprotegidos y a merced de los acaparadores, monopolistas, industriales, comerciantes e intermediarios en los bienes y servicios hacia la comunidad social.

2) ESTRUCTURA

2.1.- Organización

En la disposición, el arreglo, el orden que guardan los organos, en la Procuraduría Federal del Consumidor, en tanto su organización se puede detectar a travez de su organigrama que es; "La forma gráfica de la estructura de una organización compleja que determina el lugar y la responsabilidad de todo servicio, pues en el

mismo se representan todos los elementos que constituyen la organización, así como las relaciones reciprocas" (3), es por esto que veremos como la Procuraduría Federal del Consumidor se distribuye, las responsabilidades de cada elemento como se demuestra en el organigrama del cuadro (anexo uno).

2.2.- Funciones

La creación de la Procuraduría Federal del Consumidor fue con el objeto de desarrollar multiples funciones, entre ellas una de suma importancia, en la de recabar algunos preceptos que se encontraban dispersos en la legislación civil y mercantil, con esto se buscaba la unidad a esas normas, ordenandolas dentro de un mismo cuerpo legislativo, en el que se les imprimiera una nueva naturaleza al lado de otras disposiciones que regulan con caracter social, actos de comercio y las relaciones entre particulares.

Por otro lado, este ordenamiento pretende evitar el acaparamiento y la especulación con los otros bienes de consumo popular, así como, corregir los vicios y deformaciones del aparato distributivo nacional; también proteger los intereses de las mayorías, al crear las condiciones necesarias para concientizar a los distribuidores sobre sus derechos y deberes.

Esta ley obligatoria para toda aquella persona física o moral que habitual o periodicamente ofrece, distribuye, vende, arrienda o concede el uso o disfrute de bienes, productos y servicios, tanto de empresas publicas como privadas.

(3) DICCIONARIO ENCICLOPEDICO BASICO, Décima Edición, Editorial Plaza I Jones, S.A., Barcelona, España, 1974, p. s/n.

En el citado documento los consumidores y los comerciantes que se les denominarán los proveedores son sujetos de derechos y obligaciones que emanan de la presente ley, excluyéndose a los prestadores de servicios profesionales, así como también los servicios que se presten en virtud de una relación o contrato de trabajo, y por último los de las Instituciones y Organizaciones cuya supervisión o vigilancia este a cargo de las Comisiones Nacionales Bancarias de Valores o de Seguros y Fianzas.

Además se estipulan las bases para la publicidad de los productos las garantías de los mismos y la manera de efectuar las ofertas y promociones. La Ley regula también las operaciones de crédito, la información que deben recibir quienes las realicen, a la forma como se calculan los intereses, los casos de rescisión de los contratos. Están así mismo establecidas las responsabilidades en que incurren los proveedores que cometan engaños o que no cumplan con lo que se ofrece.

En la misma ley se regula lo relacionado a las ventas a domicilio, señalando las características que estas deben de reunir a fin de ofrecer la protección necesaria al consumidor. Por lo que la Procuraduría Federal del Consumidor fue creada como organismo encargado de representar los intereses de los consumidores. (4)

De lo antes expuesto se puede establecer que la Procuraduría Federal del Consumidor, tiene múltiples funciones que cubrir, pero la función primordial para lo cual fue creada dicha institución es la de salvaguardar y representar los intereses de las personas que intervienen en actos de comercio como partes consumidoras, y en los cuales puedan ser objetos de engaños o violaciones a sus derechos, y consecuentemente tener un detrómetro en su patrimonio.

(4) JACINTO FAYA VIESCA op. cit. p. 407 - 408.

2.3.- Personalidad

La Procuraduría Federal del Consumidor es creada con personalidad jurídica propia, ya que es poseedora de capacidad jurídica para contraer derechos y obligaciones. Por ello es que se le considera persona moral como se deja ver en el artículo 25 del Código Civil vigente del Distrito Federal el cual a la letra dice: "son personas morales 1.- La Nación, los Estados y los Municipios; 2.- Las demás corporaciones de carácter público reconocidas por la Ley.

El mismo ordenamiento afirma: "las personas morales pueden ejercitar todos los derechos que sean necesarios para realizar el objetivo de la institución ... ", como cumplimiento a lo antes expuesto vemos que se cita "que las persona morales obran y se obligan por medio de los organos que las representan ...", reafirmandose en la Ley Federal del Consumidor el cual en su artículo 20 contempla el fundamento de la personalidad jurídica de la Procuraduría al indicar que la "Procuraduría Federal del Consumidor es un organismo descentrelizado de servicio social con personalidad jurídica y patrimonio propio. Tiene funciones de autoridad administrativa y esta encargada de promover y proteger los derechos e intereses del consumidor ...

Se puede señalar que la Procuraduría Federal del Consumidor tiene personalidad jurídica propia como lo menciona el artículo 20 de su ley, así mismo se debe considerar persona moral al tener plena capacidad jurídica para contraer derechos y obligaciones como lo establece la Ley.

2.4.- Patrimonio

Según el Diccionario Enciclopédico por patrimonio se entiende a los "bienes propios adquiridos por cualquier título" (5), o "no solo lo entiende como la casa que se habita sino como los bienes, los utensilios y lo que uno mismo produce para su beneficio" como lo define Sergio Vargas Domínguez (6), por otra parte Guillermo Floris Margadant lo refiere como "el conjunto de ser corporales (cosas tangibles), ser incorporeales (créditos y otras cosas intangibles), y deudas que correspondan a una persona" (7).

Por lo que puede entenderse por patrimonio, al cumulo o conjunto de bienes a inmuebles que pertenecen a una personal física o moral.

La Procuraduría Federal del Consumidor es propietaria de bienes e inmuebles, de los cuales podemos enunciar algunos muebles: automoviles, escritorios, sillas, sillones, máquinas de escribir, máquinas copiadoras, etc. entre los bienes inmuebles, se tiene a terrenos y edificación de sus oficinas, la calefacción instalada en dicho edificio.

Por otro lado, si bien es cierto que la Procuraduría Federal del Consumidor no crea sus propios recursos, si es propietaria de bienes muebles e inmuebles como los ya antes mencionados, con lo que se puede dar credibilidad a lo acentado en el art. 23 que a la letra dice: "El patrimonio de la Procuraduría estará integrado

(5) Diccionario Enciclopédico Básico op. cit. p. s/n PAT.

(6) Sergio Domínguez Vargas, Teoría Económica, Sexta Edición, Editorial Porrúa, S.A. México 1977, pag. 16 - 17.

(7) Guillermo Floris Margadant, Derecho Romano, Séptima Edición, Editorial Esfinge, S.A. México 1977, pag. 175.

por:

- I.- Los bienes con que cuenta.
- II.- Los recursos que directamente le asigne el presupuesto de Egresos de la Federación.
- III.- Los recursos que le aporten las dependencias y entidades de la administración pública federal, estatal y municipal.
- IV.- Los ingresos que perciba por los servicios que proporcione en los términos que señale la Ley de la materia; y
- V.- Los demás bienes que adquiera por cualquier otro título legal".

3.- FACULTADES Y ATRIBUCIONES.

Para los efectos de este trabajo se habrá de dar una conotación similar a los términos "facultad" y "atribuir", ya que uno y otro son complementarios para poder determinar las atribuciones de la Procuraduría Federal del Consumidor, las cuales veremos mas adelante, se entiende por facultad "El derecho para hacer alguna cosa", (8) y atribuir es "Aplicar hechos o cualidades a una persona o cosa, así como asignar una cosa a alguien como de su competencia". (9)

(8) Diccionario Enciclopedico Básico op. cit. s/n

(9) Ibidem s/n.

Entendiendo el significado de estos dos términos, veremos que las facultades y atribuciones de la Procuraduría Federal del Consumidor se podrían definir como: El poder que tiene para aplicar el derecho a actos que se encuentran dentro de su esfera de competencia, así como el de denunciar aquellos actos violatorios de derechos que estén fuera de su competencia.

De esta forma se verá que la Ley Federal de Protección al Consumidor en su artículo 24, determina las atribuciones de la Procuraduría Federal del Consumidor, los cuales se citan a continuación:

ARTICULO 24

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

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

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

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

V.- Formular y realizar programas de difusión y capacitación de los derechos del consumidor.

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

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

VIII.- Promover y realizar directamente, en su caso, programa educativos y de capacitación en materia de orientación al consumidor y prestar asesoría a consumidores y proveedores.

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

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

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

XII.- Celebrar convenios y acuerdos de colaboración de información con autoridades federales, estatales, municipales y entidades para estatales, en beneficio de los consumidores.

XIII.- Vigilar y verificar el cumplimiento de precios y tarifas acordados, fijados, establecidos, registrados o autorizados por la Secretaría y coordinarse con otras dependencias legalmente facultadas para inspeccionar precios para lograr la eficaz protección de los intereses del consumidor y a la vez evitar duplicación de funciones.

Dichas facultades y atribuciones se encuentran reguladas por los artículos 28 y 73 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, por lo tanto es una ley reglamentaria, y para

entender el presente inciso es necesario, hacer una breve referencia a la Doctrina en lo que respecta a la clasificación de las leyes.

Si nos atenemos a su importancia, las leyes, pueden ser clasificadas de la siguiente manera.- La Constitución, las leyes Constitucionales, Las Leves Federales, Las Leyes Locales y Las Leyes Reglamentarias. (10)

Las normas integrantes de un orden jurídico son muy diferentes desde muy variados puntos de vista, ya que tienen distintos orígenes, diversos grados de generalidad además de poseer rangos distintos, categorías diversas, y así encontramos, que la Constitución tiene un rango superior a la Ley, la Ley tiene un rango superior a los reglamentos, (la Constitución, las leyes y los reglamentos) tienen rangos superiores a las normas establecidas en los contratos, las normas individualizadas, de la sentencia judicial y de la resolución administrativa, tienen una categoría formal inferior a las leyes y a los reglamentos, y el extremo último se encuentra representado por la acción ejecutiva de los agentes de la autoridad.

En los países organizados políticamente bajo un régimen constitucional, la Constitución es la Ley suprema del Estado, la que en orden de importancia se encuentra en primer lugar, y la que contiene las disposiciones acerca de la organización fundamental del Estado y sobre las facultades de sus órganos de mayor importancia.

(10) RAMIREZ SANCHEZ JACOBO, Introducción al Estado del Derecho y Nociones de Derecho Civil, Editorial Dirección y Control, S.A. México 1960, pag. 151.

En toda Constitución es preciso distinguir dos partes fundamentales, la dogmática, integrada por toda esa serie de derechos del hombre o de garantía individuales como también se le denomina, y la orgánica, que comprende también todas aquellas reglas de referentes a la organización del Estado.

Siendo la Constitución la ley fundamental de un país, todas las demás leyes, excepto las constitucionales deben de sujetarse a sus disposiciones no pudiendo contrariarlas ni derogarlas, por que si así lo hacen, pasan a ser leyes anticonstitucionales y no habrá por lo tanto obligación de acatarlas, y si se aplican, pueden pedirse la nulidad de los actos que al amparo de ellas se hayan ejecutado.

Las leyes constitucionales participan de la naturaleza de la Constitución, consagran disposiciones del mismo orden que ésta, han sido sancionadas por el mismo órgano legislativo, y sólo por circunstancias especiales no forman parte de ella.

LAS LEYES FEDERALES. Son aquellas de observancia obligatoria en toda la república y las expide el Congreso de la Unión conforme al proceso legislativo que nosotros ya conocemos.

Dentro de la categoría de Leyes Federales, se pueden distinguir las siguientes.- Los Tratados, Las Leyes Reglamentarias u Orgánicas de la Constitución y las Leyes Federales Ordinarias.

Los Tratados. Son los convenios celebrados entre las naciones extranjeras para ajustar a los mismos las relaciones internacionales. Los celebra el Presidente de la República, pero deben de ser aprobadas por el Congreso de la Unión y reúnen las condiciones y características de las leyes.

Las Leyes reglamentarias U Orgánicas, que generalmente son emanadas de la propia Constitución y tienen por objeto la aplicación de los preceptos constitucionales, estableciendo la manera de aplicarlos, creando los órganos para llevarlas a cabo, y determinando los casos en los que esas disposiciones deben de aplicarse.

Las Leyes Federales Ordinarias. Son todas las demás que expide para la república, el Poder Legislativo y que tienen caracter de obligatorias en todo el país. (11)

Las Leyes Federales. Conocidas también como leyes estatales, son aquellas que sólo obligan y se aplican dentro de los límites territoriales de un Estado. Son obra de la actividad de los gobiernos de cada una de las entidades federativas y se expedirán generalmente por la legislatura del Estado que corresponda, constituida por la Cámara de Diputados del mismo, la más importante de ellas la Constitución Local.

El reglamento. Es una disposición legislativa, expedida por el poder ejecutivo para proveer en la esfera administrativa, a la exacta observancia de las leyes que expida el poder legislativo.

(11) RECASENS SICHES LUIS, Introducción al Estudio del Derecho, Editorial Porrúa, México 1961, pag. 175.

CAPITULO SEGUNDO

FASES DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO QUE SE REALIZA ANTE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

- 1.- EL PROCEDIMIENTO INICIAL DE RECLAMACION
- 2.- EL PROCEDIMIENTO DE CONCILIACION
- 3.- EL PROCEDIMIENTO DE ARBITRAJE
- 4.- EL PROCEDIMIENTO DE ARRENDAMIENTO INMOBILIARIO.

FASES DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO QUE SE REALIZA ANTE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.

Para empezar a conocer todo un procedimiento, es necesario saber lo que es el Derecho Administrativo.

Para el maestro García Maynes, señala que el concepto mas moderno del Derecho Administrativo es el que lo define como la rama del Derecho Público que tiene por objeto específico la Administración Pública. (12)

Para otros autores como Duguit y Jeza, expresan que el Derecho Administrativo es el conjunto de reglas que determinará la organización de los servicios públicos.

Otros estudios del Derecho lo entienden como el conjunto de normas jurídicas que estudian la organización y la actividad administrativa.

Las materias que comprende:

Según las diferentes tesis que existen al respecto, las materias que debe estudiar el Derecho Administrativo varían pero con base en nuestro sistema legal y de acuerdo a la definición antes expuesta, es posible señalar que comprende el análisis de las normas, principios y doctrinas relativas a las siguientes materias:

a) La existencia, organización y funcionamiento de los diversos entes administrativos, es decir, se ocupará del análisis relacionado con los órganos que llevan a cabo actividades de naturaleza

(12) GARCIA MAYNES EDUARDO, Introducción al Estudio del Derecho, Trigesima Primera Edición, Editorial Porrúa, S. A., México 1980, pag. 139.

administrativa, que bien pueden corresponder exclusivamente al Estado, o bien a organismos diferentes de él, pero que guardan intima relación con el poder público, como son los descentralizados, los de participación estatal, etc.

b).- Las atribuciones, facultades y competencias de los órganos administrativos, con el fin de fijar con precisión la esfera en que cada uno de ellos puede actuar, y las facultades que según la ley de cada uno corresponden, para evitar con ello, actos administrativos arbitrarios, caprichosos o ilegales.

c).- Existencia, elementos, características y prestación de los servicios públicos. Es el de tal importancia este campo del estudio del Derecho Administrativo, que como antes acentamos, algunos autores definen a esta disciplina en función de los servicios públicos constituyen una de las funciones primordiales de la administración pública, dado que su objeto y justificación es satisfacer las necesidades colectivas de los administradores, las que en la actualidad son múltiples.

d).- Los actos administrativos, tanto regularse como irregulares. Se justifica esta inclusión, si observamos que esos actos son la manifestación de la actividad administrativa.

e).- El procedimiento y los recursos administrativos ya que a través del primero se determina la secuela que habrán de seguir los órganos administrativos para emitir sus actos y por medio de los segundos se proporcionan medios de impugnación para dejar sin efecto las declaraciones administrativas que pudieran considerarse no ajustadas a derecho.

El contencioso administrativo, que da oportunidad de acudir a órganos de naturaleza jurisdiccional, ajena a las autoridades administrativas, para buscar la nulidad o modificación de los actos administrativos. (13)

1).- EL PROCEDIMIENTO INICIAL DE RECLAMACION

El Procedimiento Administrativo ante la Procuraduría Federal del Consumidor, nace esencialmente en la reclamación anteriormente conocida también con el nombre de Queja, misma que se lleva a cabo compareciendo personalmente en cualquier de las oficinas centrales, en las delegaciones o en cualquiera de las dependencias que se encuentran distribuidas en el interior del país. Así mismo habrá reclamaciones que se presenten por la vía escrita, en virtud de que sean formados módulos de orientación para un mejor servicio, esto es contemplado dentro del mismo marco legal de la Ley de la materia con personal debidamente acreditado y capacitado que se encargará de representar a la población consumidora cuando por alguna causa no pueda asistir personalmente a presentar su reclamación.

Así como también existe la reclamación por la vía telefónica, que generalmente se refiere a las reclamaciones efectuadas por los consumidores respecto de: la violación de los precios oficiales, de los productos en mal estado y la alteración de pesas y medidas.

Una vez que es recibida la reclamación en contra de un proveedor, se señala fecha para la audiencia de conciliación de tal forma que se le emplaza al proveedor tanto para que concurra a la audiencia de conciliación, así como también para que rinda un informe por escrito sobre lo hechos y motivos de la reclamación. (anexo dos).

(13) ENRIQUE PEREZ DE LEON, Jr. Notas de Derecho Constitucional Administrativo, Cuarta Edición, México 1977, pags. 134 y 135.

El hecho de anexar dos copias de la forma RQ, formato utilizado en la Procuraduría Federal del Consumidor, para el recibo de las reclamaciones es por la siguiente razón:

En la Ley ya abrogada se especificaba claramente en el artículo 59 fracción VIII inciso A) que a la letra decía:

"Recibir 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.

Y en el mismo formato se hace mención a la sanción por incumplimiento que le impondrán los medios de apremio a que se refiere el artículo 66 de la Ley de la materia, consistente en una multa por la cantidad de _____.

Tomando en consideración el nuevo formato RQ, utilizado por la Procuraduría Federal del Consumidor, y fundamentado en la Ley en vigor en el artículo 112 que a la letra dice:

En caso de que el proveedor no se presente a la audiencia, o no rinda informe relacionado con los hechos, se le impondrán medidas de apremio.

Al parecer este nuevo formato se encuentra incorrecto debido a que en ningún momento en el artículo III de la Ley Federal de Protección al Consumidor se indica o especifica que el proveedor debe de rendir un informe por escrito, o puede realizarlo en forma verbal en el momento de la audiencia. Pero arbitrariamente en el mismo formato se le previene con una medida de apremio en caso de no rendir informe por escrito y por duplicado sobre los hechos materiales de la reclamación, apercibido de que en caso de incumplimiento se impondrán las medidas de apremio.

Por lo tanto se hace incapie en que se lleve a cabo la reforma del artículo 112 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, para que se indique claramente el requerimiento y la obligación que debe de tener el proveedor, de rendir el informe por escrito, ya que con la nueva Ley en vigor queda la ambigüedad de, en que forma debe rendirse el informe que solicita la Institución. (Se anexa el organigrama de la Dirección General de Quejas (Anexo tres).

Una vez que ya fue levantada la queja y se fundamentó legalmente conforme a la Ley Federal de Protección al Consumidor dicho documento se pasa al departamento de Verificaciones o al departamento de Notificaciones.

Se pasa al departamento de Verificaciones en casos específicos como son:

A).- Cuando se no cuenta con documento alguno que acredite una relación contractual con algún proveedor, esto es debido a la gran infinidad de negociaciones que trabajan clandestinamente o simplemente no cuentan con notas de remisión o facturas, que obligatoriamente deben de proporcionar a todo consumidor en el momento de que venden, arriendan o conceden el uso o disfrute de bienes, productos o servicios.

B).- Se realizará la Verificación con el fin de describir o -- constatar (en forma generalizada) el estado que guarda el bien materia de reclamación, también para entablar la relación contractual entre el consumidor y proveedor, cuando se carece de un documento que debio ser porporcionado por el proveedor.

C).- La Verificación se utiliza en ciertas ocaciones para llevar a cabo una conciliación domiciliaria, ya sea por economía procesal y la buena disposición de conciliar por parte del proveedor, se efectua la conciliación y se manda al archivo correspondiente - como asunto totalmente solucionado y con esto, se evita todo un -- procedimiento, y quedando a entera satisfacción de las partes, consumidor y proveedor.

D).- También se lleva a cabo la verificación cuando el area de Arrendamiento Inmobiliario, requiere un informe o descripción del - estado que guarda el inmueble que se encuentra arrendado y por lo-- tanto es motivo de reclamación, y estas verificaciones se enfocan a la comprobación de la existencia de humedad, tuberias en mal estado la falta de luz, así como también de energía eléctrica; esto sirve como base fundamental para que el servidor público que esta al frente o a cago de la audiencia de conciliación tenga el conocimiento de la verdad de la queja que esta presentando el arrendatario.

E).- También se lleva a cabo la Inspección o Verificación, cuando se presenta el ocultamiento de productos, la alteración de los precios a los productos, así como también de pesas y medidas, por básicos; así como lo indica el artículo 96 de la Ley de la materia que a la letra dice:

ARTICULO 96.-

La Procuraduría, con objeto de aplicar y hacer cumplir las disposiciones de esta ley, cuando no corresponda a otra dependencia

practicará la vigilancia y verificación necesarias en los lugares donde se administren, almacenen, transporten, distribuyan o expendan productos o mercancías o en los que presten servicios, actuando de oficio y en los términos que dispone esta ley, en lo no previsto por lo dispuesto en la Ley Federal sobre la Metrología y normalización.

Se agrega una copia del acta que es utilizada por los servicios públicos, al momento de llevar a cabo la verificación (anexo cuatro).

En caso de no requerirse la verificación, se pasa al departamento de notificaciones que son los encargados de llevarle hasta el domicilio, ya sea del proveedor o del consumidor, así como estipula el artículo 103 que a la letra dice:

"La Procuraduría notificará al proveedor dentro de los quince días siguientes a la fecha de recepción y registro de la reclamación.

A continuación se demuestra como es utilizada la mecánica departamental de las notificaciones.

2.- EL PROCEDIMIENTO DE LA CONCILIACION.

Para adentrarnos al conocimiento de este procedimiento empezaremos para conocer el significado de la palabra CONCILIACION, "es un

acuerdo celebrado entre quienes se encuentran ante un conflicto de interes, con el objeto de evitar un juicio o poner un rápido fin a uno ya iniciado", (sin correr todos los trámites que, en otro caso serán precisos concluirlos). (14)

UNA vez conocido el significado de la palabra conciliación, diremos que también dentro del proceso se encuentra el servidor público, que se le denomina con el nombre de conciliador, quien es la persona que se encuentra a cargo de llevar a cabo la audiencia de conciliación, la cual tiene como fin primordial o la inclinación natural a conciliar los intereses de las partes.

Tomando en consideración lo anterior, pasemos a conocer el procedimiento de la conciliación que se lleva a cabo ante la Procuraduría Federal del Consumidor, mismo que encuentra su fundamento legal que van del artículo 111 al 116 de la Ley de la materia en su sección segunda.

Cabe hacer notar que para efectuar la audiencia de conciliación, fue necesario emplazar las partes consumidor y proveedor que intervendrán en la conciliación, como se hizo mención en el inciso anterior, pero antes de la audiencia de conciliación, ya que esta puede ser en varias formas tales como:

- a).- Conciliación vía telefónica
- b).- Conciliación por otro medio idoneo, el cual será necesario se confirme por escrito los compromisos adquiridos.

A estas formas de conciliación se atrevería a mencionar la Conciliación Domiciliaria, que en tal caso vendría siendo la verifi

(14) DE PINA RAFAEL, Diccionario de Derecho, Editorial Porrúa, México 1978, pag. 146.

cación, y esta es un punto de apoyo importante, tanto para las reclamaciones como para las conciliaciones, ya que en algunos casos es bastante eficiente, y esto es debido a que en la practica de la verificación como la visita domiciliaria se trata de dar solución a la reclamación lo mas pronto posible, tomando en consideración la magnitud del problema, existen en ocasiones en que debido a la pequeña cuantia de la reclamación o simplemente por la buena disposición del proveedor o por ser sabedor del tiempo que se pueda ahorrar dandole solución al problema en ese momento, decide conciliar en ese mismo instante y de esta forma mandar el expediente al archivo como asunto totalmente concluido, esto desde luego despues de percatarse la Procuraduría del cumplimiento del proveedor.

La conciliación telefónica, es como su nombre lo indica, se lleva a cabo por vía telefónica, mismo que un conciliador atenderá, las reclamaciones de consumidores que se pueden solucionar con una llamada telefónica, pero esto es para con determinados asuntos y proveedores, siendo esta la presentación de un servicio, como son la violación de los precios oficiales y ocultamiento de productos de primera necesidad, etc.

Así mismo, si el proveedor se compromete telefonicamente a una obligación y no cumple, se le manda a citar para comparecer en una fecha determinada y con su apercibimiento se procederá a continuar con todo el procedimiento que el asunto amérite.

La conciliación por otro medio idoneo: esta es que se confirmen por escrito los compromisos adquiridos, esto es una audiencia de conciliación en la que se procurará avenir los intereses de las partes.

Cuando a la primera audiencia de conciliación no comparece el proveedor o no rindo el informe por escrito relacionado con los hechos y motivos de la reclamación, se le impondrán las medidas de

apremio y se citará para una segunda audiencia en un plazo no mayor de diez días de diferencia con la primera, y en caso de no asistir de nueva cuenta el proveedor, se le aplicará una nueva medida de apremio y se tendrá por cierto lo manifestado por el reclamante.

Cuando se trata de la persona que presenta la reclamación y no acude a su primera audiencia, se le tendrá por desistido de su reclamación, salvo que se justifique su inasistencia en un plazo no mayor de días días, y se le señalará una nueva audiencia de conciliación.

Lo anteriormente mencionado es tomado en cuenta cuando hay inasistencias de alguna de las partes en la audiencias.

Ahora bien, a continuación se pasará a indicar el procedimiento conciliatorio cuando las partes interesadas en el asunto se encuentran presentes.

En esta parte es donde entre en función el conciliador, mismo que expondrá a las partes en resumen tanto de la reclamación del consumidor, como de la rendición del informe de la parte proveedora señalando los puntos afines y los de controversia, y al mismo tiempo exhortará a las partes a llegar a un arreglo conciliatorio con una o varias opciones para solucionar el conflicto.

El conciliador para lograr su función satisfactoriamente, o sea que las partes en conflicto se muestren satisfechas de la labor que esta desempeñando el servidor público, como autoridad podrá requerirles a las partes los elementos necesarios para la conciliación.

Por otra parte las personas que intervienen en el asunto, o sea el consumidor y el proveedor podrán aportar las pruebas que estimen necesarias para acreditar los elementos de la reclamación y del informe respectivamente.

En esta etapa las partes en conflicto y el tercero que es el conciliador, se pueden alegar de todos los elementos necesarios, unos para comprobar su dicho y otro para ser convincente en la controversia.

Para esto si en la primera audiencia las partes en conflicto no llegan a ningun arreglo satisfactorio, el conciliador podrá suspender la audiencia cuando lo estime necesario o a petición de las partes, esta suspensión unicamente podrá hacerse hasta por dos ocasiones, y en caso de suspenderse el conciliador señalara día y horas para la reanudación dentro de los quince días siguientes, siempre se levantará acta respectiva de cada audiencia, con las manifestaciones de los que en ella intervienen, a dichas actas les recaerá su acuerdo respectivo, y los acuerdos por los conciliadores no admitirán recurso alguno.

Ahora bien, si en la primera o segunda audiencia de conciliación, las partes llegan a un arreglo satisfactorio para las mismas, se celebrá un convenio, el cual quedará asentado por escrito, mismo que será aprobado por la Procuraduría Federal del Consumidor, siempre y cuando no vaya en contra de la Ley a dichos convenios les recaera el acuerdo respectivo que lo apruebe y no admitirá recurso alguno.

Las actas de las audiencias, asi como las actas de los convenios en que intervengan tanto consumidor como proveedor tendrán que ser rubricadas por estos y por el personal autorizado para intervenir en las mismas.

Cuando las partes en la audiencias de conciliación no lleguen a ningun arreglo conciliatorio, el conciliador expondrá a las partes, los procedimientos a seguir dentro de la Procuraduría Federal del Consumidor, y que sería designar como árbitro a la misma Pro-

curaduría o a algun árbitro reconocido oficialmente o designado por las partes para dar solución a su conflicto, haciendo la aclaración que el procedimiento arbitral es todo un juicio a llevarse a cabo, y esto trae como consecuencia, un tiempo razonable para dar solución al conflicto de los intereses de las partes.

Una vez explicado lo anterior, se le indica otra opción que en caso de no aceptar el procedimiento arbitral, se le dejarán a salvo los derechos de ambas partes. Con esto se quiere decir que las partes en conflicto no llegarón a ningun arreglo conciliatorio, que no aceptaron el arbitraje dentro de la Procuraduría Federal del Consumidor, por que se procedio a dejarles a salvo sus derechos y con esto el trámite ante esta autoridad llevo a su fin dejandoles libre el camino para que ejerzan sus derechos como mejor les convengan a las partes.

Una vez llegando a esta etapa del procedimiento, a parecer es un error que se dejen a salvo los derechos de las partes, es decir, que la Procuraduría Federal del Consumidor, se desatienda del asunto para que el promovente lo trate de hacer valer por la via legal conducente, esto es que se llegue a la plena satisfacción del consumidor conforme a la reclamación por supuesto siempre y cuando tenga la razón y se obre conforme a derecho, por que de otra forma, ya sea por la cuantía del asunto o debido a la escases de recursos económicos de la parte consumidora pra poder contratar un abogado particular, quedará en desventaja y en muchas ocasiones jamas volve ra a intentar hacer valer sus derechos, debido a la desagradable experiencia ya vivida.

En la Ley Federal de Protección al Consumidor (actual vigente) en lo que se refiere al procedimiento conciliatorio, llegando a su fin de este, o sea que no hubo arreglo conciliatorio, ni convenio, ni sometiendo arbitral, pero se se dejarón a salvo los derechos de las partes, esto por intención propia del proveedor el cual de antemano sabe que a violado la Ley de la materia, y por lo tanto no

es conveniente que continúe con el procedimiento.

A nuestro entender entre el procedimiento conciliatorio y el procedimiento por infracciones a la Ley, existe una laguna amplia toda vez que al finalizar el procedimiento conciliatorio sea cual fuere su resultado pero en especial dejando a salvo los derechos de las partes, no hay una relación o un fundamento legal que exprese que la Procuraduría Federal del Consumidor analizará los hechos motivo de la reclamación, para determinar si existe posible violación a la Ley Federal de Protección al Consumidor, o no implica violación a la Ley de la materia.

Esto es debido a que en la Legislación anterior si estaba contemplado específicamente en el artículo 59 fracción VIII inciso D) que a la letra dice:

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

Fracción VIII: Procurar la satisfacción de los derechos a los consumidores, conforme a los siguientes procedimientos.

Inciso D): Si no hubo conciliación, ni compromiso arbitral, o el proveedor no asistió a la audiencia a que se refiere el inciso B), pero si el consumidor, la Procuraduría analizará los hechos motivo de la reclamación, para determinar si 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 de dictará resolución, dejando a salvo los derechos de proveedor y consumidor, para que los ejerciten ante la jurisdicción ordinaria, de inferir de la existencia de una posible violación, se dará a consumidor y proveedor un término de diez días hábiles comunes a ambos para que rindan pruebas y formulen

alegatos, hechos lo cual no exederá de quince dias hábiles con base a las circunstancias, pruebas y otros elementos de juicio, determinará si existió o no la violación dictará la resolución administrativa que proceda, dejando a salvo los derechos del proveedor y consumidor, según sea el caso, para que los ejercite ante la jurisdicción ordinaria.

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

Pero en la legislación actual solo se concretan a indicar que en caso de no haber conciliación ni compromiso arbitral, se dejan a salvo los derechos de las partes.

Se agrega organigrama de como esta constituida la Dirección de Conciliación. Y guias para los conciliadores, para levantamiento de actas en las audiencias.

3).- EL PROCEDIMIENTO DE ARBITRAJE

Iniciaremos por conocer el significado de la palabra ARBITRAJE "Es la actividad jurisdiccional que es desarrollada por los arbitros para resolver el conflicto de intereses que les ha sido encomendado por las partes en el juicio".

El significado de la palabra ARBITRO: "Es el juez que por vias de equidad y buen sentido dirime las discordias, entre las partes que se las someten.

Como se emnciona en el inicio del procedimiento de conciliación, para que se inicie el arbitraje, es necesario haber concluido totalmente con la etapa conciliatoria, de esto quedará constancia en el acta que se levante el dia de la audiencia, en donde se indicará claramente que no se realizó ningun arreglo conciliatorio, por lo tanto el conciliador tendrá la obligación de exhortar a las partes para que designen como arbitro a la Procuraduría o a algun arbitro oficialmente reconocido o designado por las partes para solucionar el conflicto.

En caso dade de ser voluntad de las partes, someterse al arbitraje de la Procuraduría Federal del Consumidor, y sea designado como arbitro la misma, se asentará en una acta en la que se especificará el tipo de compromiso arbitral, ya sea en amigable composición o en estricto Derecho.

Asi mismo, el laudo emitido por la Procuraduría o por el arbitro designado por las partes deberá cumplimentarse o iniciar su cumplimiento dentro de los quinde dias siguientes a la fecha de su notificación, salvo pacto en contrario.

En lo referente a la designación del arbitro, la cual se hará constar mediante acta levantada ante la Procuraduría en este punto se hace la aclaración que de acuerdo a la Ley Federal de Protección al Consumidor, en especial en su precepto legal 122 que a la letra dice: "Sin perjuicio de las funciones de arbitraje que puede legalmente ejercer la Procuraduría, la Secretaría llevará una lista de arbitros independientes, oficialmente reconocidos para actuar como tales. Dichos arbitros podrán antuar por designación de las partes o designación de la Procuraduría, a petición del proveedor y del consumidor. En lo relativo a su inscripción y actuación se regula-

rán por lo que dispongn al reglamento de la presente Ley.

En este precepto podemos observar que la designación del arbitro puede ser por la voluntad de las partes, por designación de la Procuraduría, pero los arbitros tendrán que ser oficialmente reconocidos, y la autoridad tendrá lista de arbitros independientes, esto sin perjuicio de las funciones de arbitraje que ejerza la Procuraduría.

El procedimiento arbitral en amigable composición es esta etapa se fijarán las bases objeto del arbitraje y la Procuraduría resolverá en consecuencia y a buena fe guardada eso sin sujetarse a reglas legales, pero observando las formalidades esenciales del procedimiento.

En este procedimiento el arbitro o la Procuraduría tendrá la facultad de allegarse de todos los elementos de prueba que juzgue necesarias para resolver las cuestiones que se hayan sometido al arbitraje y no habrá términos no incidentes.

La resolución o laudo emitido por el arbitro designado solo admitirá aclaración de la misma.

El procedimiento arbitral en Estricto Derecho, en esta etapa las partes formularán compromisos en el que se fijarán las bases del procedimiento que convencionalmente establezcan las partes, aplicándose supletoriamente el código de comercio, y a falta de disposición en dicho código, se aplicará el ordenamiento procesal civil.

La resolución que se dicte durante el procedimiento arbitral admitirán como unico recurso el de revocación, mismo que resolverá el arbitro designado, en un plazo no mayor de 48 horas y el laudo arbitral solo estará sujeto a aclaración dentro de los dos dias siguientes a la fecha de su notificación.

Asi mismo, el laudo emitido por la Procuraduría o por el arbitro designado por las partes deberá cumplimentarse o iniciar su cumplimiento dentro de los quince dias siguientes a la fecha de su notificación.

Asi mismo, el laudo emitido por la Procuraduría o por el arbitro designado por las partes deberá cumplimentarse o iniciar su cumplimiento dentro de los quince dias siguientes a la fecha de su notificación.

Organigrama de como esta constituida la Dirección General de arbitraje, y guias para los arbitros, para el levantamiento de actas en las audiencias. (anexo siete).

4).- EL PROCEDIMIENTO DE ARRENDAMIENTO INMOBILIARIO.

Con fecha 28 de diciembre de 1984, se decretó que la Procuraduría Federal del Consumidor, tuviera facultades para conocer lo relativo a controversias de arrendamiento de bienes e inmuebles para habitación exclusivamente, dicho decreto fue publicado en el Diario Oficial de la Federación, de fecha 7 de febrero de 1985, en el cual se manifiesta que es adicionado y reformado al capítulo IV del título sexto de la segunda parte del libro cuarto del Código Civil para el Distrito Federal, en materia de arrendamiento de fincas urbanas destinadas a la habitación.

los vicios existentes de comercialización de los productos de primera necesidad, así como también la imposibilidad del gobierno federal de otorgar viviendas propias. Por lo que fue necesaria la intervención del Estado para tratar de dar solución al problema.

En la legislación anterior de la Ley de la materia se especifica claramente en sus artículo 2 y 3 bis, que a la letra dice:

Artículo 2do.: Quedan obligados al cumplimiento de esta Ley, los comerciantes e industriales ... Así mismo 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 total en el Distrito Federal, en materia de protección al inquilino en arrendamiento para habitación.

Artículo 3 Bis: Para los fines del artículo 2 se entiende por arrendador y arrendatario a quienes por disposiciones del Código Civil del Distrito Federal, se hayan obligados recíprocamente, uno a conceder el uso temporal de un inmueble destinado a la habitación y el otro a pagar por ello un precio cierto.

El procedimiento en materia de Arrendamiento Inmobiliario sigue los mismos lineamientos que el procedimiento de conciliación ya expuesto con anterioridad, pero la gran diferencia es que el procedimiento que trataremos se realizará con la aplicación supletoria al Código Civil vigente para el Distrito Federal.

Lo anterior con fundamento en el artículo 73 fracción VI Constitucional que a la letra dice: "Para legislar en todo lo relativo al Distrito Federal, sujetandose a las siguientes bases.

Se faculta a la Ley Federal de Protección al Consumidor por el decreto mencionado, para conocer de controversias relacionadas con el arrendamiento de bienes e inmuebles destinados para la habitación en el Distrito Federal, al indicar en su artículo 2do., quedan obligados al cumplimiento de esta Ley los arrendadores de bienes destinados para habitación en el Distrito Federal.

En la actual legislación de igual forma se encuentra contemplado el arrendamiento pero en el artículo 73 que a la letra dice: "Así mismo, esta ley es aplicable a los arrendamientos de inmuebles destinados a casa habitación en el Distrito Federal, en cuyo caso el arrendatario se considerará como consumidor y el arrendador como proveedor".

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

Se hace notar, que en virtud de que la Ley Federal de Protección al Consumidor, en materia de arrendamiento legislará conjuntamente con el Código Civil para el Distrito Federal, para fincas urbanas destinadas para habitación.

El arrendamiento de inmueble destinados a la habitación, es en la actualidad uno de los principales problemas que afronta la ciudad de México, motivando por el crecimiento demográfico y sus varias razones, propiciando con esto la falta de vivienda y consecuentemente el alza indiscriminada de las rentas por parte de los arrendadores, afectando directamente a las clases mas necesitadas, agravando su situación económica en virtud de los bajos salarios y

En la legislación actual se encuentra contemplado el arrendamiento en el Capítulo VIII de las operaciones con inmuebles en el artículo 73 que a la letra dice: "Los actos relacionados con inmuebles solo estarán sujetos a esta Ley cuando los proveedores sean fraccionadores o constructores de viviendas destinadas a casa habitación para venta al público o cuando otorguen al consumidor el derecho de usar inmuebles mediante el sistema de tiempo compartido, en los términos de los artículos 64 y 65 de la presente Ley. así mismo, esta ley es aplicable a los arrendamientos de inmuebles destinados a casa habitación, en el Distrito Federal en cuyo caso el arrendatario se considerará como consumidor y el arrendador como proveedor.

El artículo señalado con anterioridad no nos otorga las bases o normas a seguir, en materia de arrendamiento, por lo que nos remitiremos al Código Civil del Distrito Federal.

Artículo 2398: "Hay arrendamiento cuando las dos partes contra tantes se obligan recíprocamente, una a conceder el uso o goce temporal de una cosa y la otra, a pagar por ese uso o goce un precio cierto". El arrendamiento no puede exceder de diez años para las fincas destinadas al ejercicio de una industria.

En términos generales, el contrato de arrendamiento se define diciendo, que es aquel e virtud del cual, una persona llamada arrendador concede a otra llamada arrendatario, el uso o disfrute temporal de una cosa, mediante pago de un precio cierto.

En el artículo 74 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, es señalado casi de igual forma, pero más sintética ya que a la letra dice: "Los proveedores deberán efectuar la entrega física o real del bien material de la transacción en el plazo pactado con el consumidor y de acuerdo con las especificaciones previamente establecidas y ofrecidas.

Pero para adentrarnos mas al conocimiento del arrendamiento inmobiliario, conozcamos cuales son los elementos del arrendamiento.

PERSONAJES: Arrendador; quien cede el uso o goce de la cosa.
Arrendatario; quien adquiere la cosa.

Artículo 2401: El que no fuere dueño de la cosa podrá arrendarla, si tiene la facultad para celebrar ese contrato, ya que en virtud de autoridades del dueño, ya por disposición de la Ley.

REALES: La cosa y el precio.

Artículo 2407.- Si el precio fuera rústico y la renta pasase de cinco mil pesos anuales, el contrato se otorgará en escritura pública.

En la legislación de la materia, en su artículo 75, que a la letra dice: "en los contratos de adhesión relacionados con inmuebles, se estipulará la información requerida en el capítulo VII fecha de entrega, plazos y demás elementos que individualicen el bien. Los Proveedores no podrán recibir pago alguno hasta que conste por escrito la relación contractual excepto el relativo.

los gastos de investigación.

FORMA DE CONTRATO DE ARRENDAMIENTO

La forma del contrato de arrendamiento, debe ser por escrito y deberán transcribirse íntegras las disposiciones del capítulo del ordenamiento legal que nos ocupa, y deberá contener cuando menos:

- I.- Nombres del arrendador y arrendatario.
- II.- Ubicación del inmueble.
- III.- Destino habitacional del inmueble
- IV.- Descripción detallada de la habitación arrendada, de las instalaciones y accesorios con que cuenta, así como el estado que guarda.
- V.- El monto de la renta.
- VI.- La garantía en su caso.
- VII.- El término del contrato
- VIII.- Obligaciones adicionales que contraigan las partes.
2448, fracciones F y L.

OBLIGACION DE REGISTRAR EL CONTRATO

El arrendador tiene la obligación de registrar el contrato, ante las autoridades del Distrito Federal, en la Dirección General de la Tesorería, esta última inscripción, en el caso de que se den rentas adelantadas por tres años, y se contrae o se prorroguen por mas de seis años, y entregar copia del mismo contrato al inquilino para que contenga dicho registro, o en su defecto, tendrá derecho el inquilinario para registrar su copia ante las autoridades mencionadas en el artículo 2448 fracción G).

CONTRATO DE ARRENDAMIENTO NO TERMINA POR:

Las reformas al Código Civil, proveen que para asegurar la habitación de los familiares del inquilino, el contrato de arrendamiento no terminará por la muerte de arrendador, ni por la del arrendatario, toda vez que el conyuge, el o la concubina, los hijos, los ascendentes en la línea consanguinea o por afinidad del arrendatario fallecido, se subrogan en los derechos y obligaciones de este, en los mismos términos del contrato, siempre y cuando hubieran habitado real y permanentemente el inmueble en vida del arrendatario. Art. 2448 fracción H).

DERECHO DE PREFERENCIA DEL INQUILINO PARA CELEBRAR NUEVO CONTRATO DE ARRENDAMIENTO.

Para asegurar el arrendatario de la habitación, si éste esta al corriente de los pagos de las rentas, tendrá derecho al inmueble para celebrar un nuevo contrato de arrendamiento, Art. 2448, fracción I).

DERECHO DEL TANTO

Es el derecho de preferencia que tiene el inquilino para adquirir en propiedad el inmueble que el propietario quiera vender. El inquilino, no hará uso del Derecho del Tanto, para adquirir la vivienda que habita en el caso de que el propietario quiera vender el inmueble arrendado, obligado a que en todos los casos el propietario debe notificar al arrendatario su deseo de vender, señalándole claramente el precio, las condiciones, los términos y plazos de la forma de pago, para la operación de compra - venta, conforme a derecho proceda, y conforme a lo establecido en la Ley de la materia. Art. 2448 fracción J).

GARANTIAS DEL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO

No podrá el arrendador rehusar como fiador a una persona que cumpla con los requisitos establecidos por la Ley, y esta exige que sea persona con capacidad para obligarse, y que tenga bienes suficientes para responder como fiador, no necesariamente que sea propietario de bienes inmuebles. Es pretestativo para el arrendatario dar fianza, o bien otorgar deposito de un mes de renta, Art. 2448 fracción K).

Como nos podemos dar cuenta todo el procedimiento que es llevado a cabo ante la Procuraduría Federal del Consumidor en materia de arrendamiento inmobiliario es en base al Derecho Civil y el procedimiento Civil para el Distrito Federal, pero si bien es cierto que la misma Ley Federal de Protección al Consumidor, específica claramente en el párrafo segundo del artículo 73, que a la letra dice: "Así mismo esta ley es aplicable a los arrendamientos de inmuebles destinados a casa habitación en el Distrito Federal, en cuyo caso

el arrendatario se concedirá consumidor y el arrendador como proveedor".

De escaso valor o imposible práctica es la especificación que resulta de la Ley, ya que sin rescatar definitivamente de el ámbito del Derecho Civil, la materia del arrendamiento, se limita a "obligar", a arrendadores o arrendatarios el cumplimiento de una Ley en donde todas sus disposiciones se refieren a la materia de la protección al consumidor y ninguna al arrendamiento.

Las especies proveedor - consumidor, por otra parte de ninguna manera resultan coincidentes con las del arrendador - arrendatario, habida cuenta de los diversos ámbitos en que ambas se desenvuelven; el ámbito de Derecho Social de la protección al consumidor que reconoce la existencia de un desequilibrio entre los contratantes y el Derecho Civil del arrendamiento, que parte del principio de la absoluta igualdad de los contratantes.

El abismo jurídico existente entre la naturaleza legal de ambos grupos, determina la imposibilidad de atribuirse a cualquiera de las partes de la relación civil de arrendamiento, o la calidad proveedora o la consumidora, conflicto que alcanza al legislador, según demuestra con su absoluto, alguna de esas denominaciones.

Un esfuerzo para tratar de desentrañar el sentido lógico, nos lleva a concluir de esta ordenanza a arrendadores y arrendatarios a cumplir la ley, pero como no existen disposiciones inquilinarias que cumplir, no debe cumplirse nada, de igual consideración resultaría que la ley ordenará o señalará a ejidatarios y latifundios, como tales, a el cumplimiento de esta ley.

En clara demostración de lo que es el legalismo - ficción la Procuraduría Federal del Consumidor, ha creado la Dirección General de Arrendamiento Inmobiliario, y es donde diariamente se escenifican simulacros de juicios y se doblegan voluntades bajo amena-

zas de multas.

Puesto que, conforme a la teoría de la protección al consumidor y la Ley de la materia siguen sin tener facultades e decisión o de represión, bastará al arrendador o arrendatario cuya voluntad se pretenda forzar, y solo se realizará a una conciliación sin agregar más, puesto que se encuentra ante un conciliador y no ante un tribunal.

En la práctica, la Procuraduría Federal del Consumidor, acostumbra a solicitar a los proveedores y arrendadores, informes bajo el apercibimiento de elevadas multas, fundado tal pretensión en el artículo 25 de esta ley, esto es debido a la falta de fuerza de coercitividad que tiene la misma Institución, y a la pretensión de querer llegar al arreglo conciliatorio bajo este método un tanto equivoco, ya que en algunas ocasiones no se llega a la conclusión de nada, quedando el consumidor con su misma inconformidad.

CAPITULO TERCERO

LAS RESOLUCIONES DICTADAS POR AUTORIDADES DE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

- 1.- DEFINICION DE RESOLUCION Y RESOLUCION ADMINISTRATIVA
- 2.- ANALISIS DE LAS RESOLUCIONES
- 3.- RECURSOS EXISTENTES CONTRA LAS RESOLUCIONES.
- 4.- EL JUICIO DE AMPARO.

1).- DEFINICION DE RESOLUCION ADMINISTRATIVA

Para todo comienzo de algun tema, es necesario conocer su significado para con esto tener un panorama o criterio mas amplio, por lo tanto:

RESOLUCION: "Es el modo de dejar sin efecto una relación jurídica contractual, bien en virtud del mutuo disenso de las partes (Resolución Voluntaria) bien a causa del no cumplimiento de una de ellas, por imposibilidad del cumplimiento de la prestación o por la excesiva onerosidad de este (Resolución Legal)".

RESOLUCION ADMINISTRATIVA: "Es la decisión dictada por una autoridad en el conflicto surgido en el caso concreto entre el particular y un organo de la Administración Pública". (15).

La administración Pública, que compete al Poder Ejecutivo, pretenden garantizar los intereses de los particulares brindandoles la oportunidad de manifestar su inconformidad respecto a las decisiones por sus autoridades, que pueden ser modificadas mediante las Resoluciones Administrativas.

Ahora bien, teniendo como base el significado de Resolución Administrativa, nos damos cuenta que esta palabra viene siendo como una sentencia en un procedimiento judicial, claro que para poder dictarse una resolución, la autoridad tendrá que reunir ciertos requisitos administrativos, mismo que serán aportados por

(15) GUTIERREZ RAQUEL Y RAMOS ROSA MARIA, Esquema Fundamental del Derecho Mexicano, Editorial Porrúa, S.A., México 1975, pag. 62.

partes que intervienen en los procedimientos administrativos que -- se llevan a cabo ante la Procuraduría Federal del Consumidor, y una vez reunidos estos requisitos los cuales detallarán en el inciso -- siguiente, la autoridad analizará o estudiará lo mismo para formarse un criterio fundamentado para así dictar la sanción administrativa correspondiente, cabe hacer notar que las sanciones administrativas que la Procuraduría Federal del Consumidor dictaminé serán multas económicas en base al salario mínimo vigente para el Distrito Federal y clausuras hasta por treinta días según sea el asunto.

Tomando en consideración las definiciones antes señaladas, para nuestro criterio la Resolución Administrativa en el aspecto procesal, conviene señalar que es la garantía Constitucional que deberá gozar el particular, el cual es la obligación de que al seguirse un juicio, se cumplan todas y cada una de las formalidades esenciales del procedimiento, y así permitirle su defensa dándole oportunidad de allegarse de las pruebas que estime convenientes, y de esta forma alegar lo que a sus intereses convenga, para que en su oportunidad se pronuncie o se dicte una Resolución Administrativa, conforme a la Ley de la materia.

En consecuencia podemos decir que Procedimiento Administrativo; es el conjunto de actos concatenados y sucesivos que señalados por la Ley en cuanto a su orden y formadan como resultado una declaración o Resolución Administrativa.

2).- ANALISIS DE LAS RESOLUCIONES ADMINISTRATIVAS.

Quedando como base el significado de Resolución Administrativa, que es la decisión dictada por una autoridad en un conflicto, entre el particular y un órgano de la Administración Pública, en este caso es la Procuraduría Federal del Consumidor, la cual se encarga de analizar todo el procedimiento llevado a cabo ante ella,

y con fundamento en los artículos 123 y 124, que a la letra dicen:

ARTICULO 123 ...

"Para la imposición de las sanciones a que se refiere esta ley, la Procuraduría notificará al presunto infractor de los hechos el motivo del procedimiento y le otorgará un término de diez días hábiles para que rinda pruebas y manifieste por escrito lo que a su derecho convenga. En caso de no rendirlas la Procuraduría resolverá conforme a los elementos de convicción de que disponga.

La Procuraduría admitirá las pruebas que estime pertinentes y procederá a su desahogo. Así mismo podrá solicitar del presunto infractor o de terceros las demás pruebas, que estime necesarias.

Concluido el desahogo de las pruebas, la Procuraduría notificará al presunto infractor para que presente sus alegatos dentro de los dos días hábiles siguientes.

La Procuraduría, resolverá dentro de los quince días hábiles siguientes.

ARTICULO 124 ...

"La Procuraduría podrá solicitar al reclamante en los procedimientos conciliatorios o arbitral, o en su caso, al denunciante que aporten pruebas a fin de acreditar la existencia de violaciones a la ley".

En base a la fundamentación señalada con anterioridad se estudiará si existen infracciones a la Ley, y si existen estas se procederá a sancionar conforme a la Ley de la materia.

Para que ocurra lo anteriormente mencionado, el procedimiento por infracciones a la Ley, primeramente debe existir el expediente administrativo el cual debe contener lo siguiente:

- 1.- La reclamación del consumidor y documentos base de la acción.
- 2.- El oficio de emplazamiento al proveedor, (cédulas de notificación).
- 3.- El informe del proveedor o proveedores.
- 4.- Constancia de la primera y segunda audiencia de conciliación.
- 5.- Computo y constancia de diez días hábiles, para ofrecer pruebas al proveedor y manifestar lo que a su derecho convenga.
- 6.- Desahogo de las pruebas admitidas.
- 7.- Constancia de la notificación realizada al proveedor para que presente sus alegatos dentro de los dos días siguientes a la misma.
- 8.- Transcurridos los términos antes indicados, la Procuraduría resolvera dentro de los quince días siguientes.
- 9.- Resolución administrativa.
- 10.- Notificación de la Resolución Administrativa.

La Resolución Administrativa dictada por la Procuraduría Federal del Consumidor, será de dos formas, una es con sanción y otra sin sanción.

La Resolución Administrativa con sanción son las siguientes: clausura, sanción económica y arresto administrativo.

Las Resoluciones Administrativas sin sanciones son absolutarias.

3).- RECURSOS EXISTENTES CONTRA LAS RESOLUCIONES

El recurso administrativo sustituye un medio legal de que dispone el particular afectado en sus derechos o intereses por un acto administrativo determinado, para obtener los intereses y términos legales de la autoridad administrativa, una revisión del propio acto, a fin de que dicha autoridad lo revoque, lo anule o lo reforme en caso de encontrar comprobada la ilegalidad o la inoportunidad del mismo. (16)

El autor Andres Serra Rojas, manifiesta que: "El recurso administrativo es una defensa legal que tiene el particular afectado para impugnar un acto administrativo ante las propias autoridades que lo dicto, el superior jerárquico u otro órgano administrativo para que lo revoque, anule o lo reforme. (17)

El autor Jesus Gonzalez Perez, expresa que: "El recurso administrativo puede definirse como, la impugnación de un acto administrativo ante un órgano de este caracter". (18)

(16) FRAGA GABINO, Derecho Administrativo, Editorial Porrúa, 25a., Edición, México 1986, pag. 435.

(17) SERRA ROJAS ANDRES, Derecho Administrativo, Tomo II, Editorial Porrúa, S.A., Sexta Edición, México 1974, pags. 446 y 447.

(18) GONZALEZ PEREZ JESUS, Citado por Serra Rojas Andres, op. cit. pags. 445 y 446.

Por su parte el autor Willebaldo Bazarte, manifestó que: "Recurso en su aceptación jurídica y sentido lato, significa la acción o facultad concedida por la Ley al que se cree perjudicado por una resolución judicial para pedir la reposición, anulación o revocación de la misma". (19)

En base a los conceptos anotados anteriormente proseguiremos los elementos del recurso administrativo.

ELEMENTOS DEL RECURSO ADMINISTRATIVO

Como elementos del Recurso Administrativo tenemos los siguientes:

- 1.- La existencia de una resolución administrativa o de una negativa infundada de la propia autoridad competente, misma que constituye la base para la impugnación por medio del recurso administrativo.

(19) Cabe señalar que cuando nos referimos a la base de un recurso de lo que primero se piensa es que esté, es debido a un acto positivo a un "hacer", es decir, a la existencia de una resolución administrativa, que constituye un perjuicio del administrado. Pero no solo un acto positivo por parte de la autoridad administrativa genera la interposición de un recurso, también un acto negativo, una omisión, una negativa un "no hacer", por parte de la autoridad competente constituye un elemento primordial para la existencia de la interposición del recurso administrativo. Toda vez de que las mismas constituyen un perjuicio en contra del administrado, tal es el caso de quejas improcedentes debido a la materia, etc.

2.- Que dicha resolución o negativa de las autoridades administrativas, afecta a un interes o un derecho del administrado.

3.- La determinación en la Ley de las autoridades administrativas, afecta un interes o un derecho del administrado.

4.- La fijación en la Ley de un plazo para la interposición del recurso.

5.- Los requisitos de formas indispensables para presentar el escrito de interposición del recurso.

6.- Establecer un procedimiento para la sustanciación del recurso como una garantía lógica necesaria para establecer la legalidad del acto.

7.- La obligación de la autoridad administrativa revisora de dictar nueva resolución en cuanto al fondo.

La interposición del recurso con los requisitos y formalidades establecidas por la Ley, condiciona el nacimiento de la competencia de la autoridad administrativa que a de conocer del propio recurso.

En cuanto a la naturaleza jurídica de los recursos estos constituyen un "medio para lograr en un estado de derecho la resolución de los conflictos y controversias. Por los cuales las autoridades deben entrar al fondo de los asuntos que se les plantean. (20).

(20) INFORME 1973, PRIMER TRIBUNAL COLEGIADO EN MATERIA ADMINISTRATIVA DEL PRIMER CIRCUITO, pag. 8, en 5 años de Jurisprudencia Mexicana, apéndice 2, 1973, Edición, México 1978, pag. 309.

El recurso que se hace valer ante la misma autoridad que dicto el acto que se estima ilegal, ha sido denominado reconsideración. Como su nombre lo indica, un órgano administrativo vuelve a considerar una situación, para determinar si la confirma, la modifica o la anula de acuerdo con la convicción a que llegue con los elementos que el particular tiene que aportarle.

Existe una tendencia a confundir la reconsideración con la revocación, son conceptos distintos. Mientras en la reconsideración debe de haber petición de parte para su trámite, en la revocación, la autoridad por si misma puede variar el contenido de su acto o anularlo.

El doctor GABINO FRAGA, dice que en nuestra práctica legal se ha usado la reconsideración, aun sin existir Ley que la establezca con características de un recurso, con base solamente en el derecho de petición consagrado en el artículo octavo Constitucional que no tiene limite en tiempo para su ejercicio.

Sin embargo estimamos que si la autoridad solo tuviera la obligación de dar respuesta por escrito en breve plazo al solicitante, sin estar obligado a realizar un nuevo analisis del acto jurídico, cuya modificación o anulación se solicita, no se trataria propiamente de un recurso.

El recurso que puede interponer el particular, ante una autoridad de jerarquia superior de que dicto el acto administrativo, se conoce con el nombre de revisión. (21)

(21) Loc. cit. pags. 209 y 210.

La administración siempre debe ajustar sus actos a las normas jurídicas que regulen su actividad, sin embargo en ocasiones no cumplen con esos requisitos, ya por inexacta aplicación de la ley, o ya - sea por indebida interpretación de la misma, o incluso por arbitrariedades.

Ante esa realidad, a sido necesario crear medios idoneos de defensa, que esten al alcance del particular afectado para combatirlos.

Los recursos administrativos son medios por los cuales se logra que la autoridad administrativa revise el acto impugnado y resuelva si procede confirmarlo, modificarlo o anularlo.

En atención al objeto de los recursos administrativos al órgano que ha de resolverlos y al fin perseguido, los podemos definir como los medios por los que se excita a la revisión en un acto administrativo, ya por la autoridad que lo dicto gerarquicamente superior a aquella.

RECURSO DE REVISION

Se dan en ciertos casos contra las sentencias firmes y solo puede interponerse ante el tribunal superior, cualquiera que sea el grado del tribunal, en que haya quedado firme la sentencia que lo motiva.

La revocación, que en algunos casos las leyes llaman también reconsideración; revisión ante la autoridad superior oposición o inconformidad.

La revocación, solo procede contra resoluciones administrativas en las que se determina créditos fiscales, se niega la devolución de un impuesto pagado indebidamente o se impugne una sanción por infracción a las leyes fiscales. (22)

El recurso de revisión es contemplado por el artículo 135 de la Ley Federal de Protección al Consumidor que a la letra dice:

ARTICULO 135 . . .

"En contra de las resoluciones de la Procuraduría dictadas con fundamento en las disposiciones de esta ley y además derivadas de ella, se podrá interponer por escrito recurso de revisión, dentro de los quince días hábiles siguientes a la fecha en que surta efecto la notificación de la resolución recurrida.

ARTICULO 140 . . .

El recurso de revisión será improcedente en los siguientes casos:

I.- Cuando se presente fuera de tiempo.

II.- Cuando no se acredite fehacientemente la personalidad con que se actúa.

III.- Cuando no este suscrito, a menos que se firme antes del término para interponerlo.

(22) Lic. ROBERTO ATWOOD, Diccionario Jurídico, Edit. Librería Bazan, México 1978, pag. 445.

ARTICULO 141 ...

La interposición del recurso de revisión suspenderá la ejecución de la resolución impugnada en cuanto al pago de las multas. Respecto de cualquier otra clase de resoluciones administrativas y de sanciones que no sen multa, la suspensión solo se otorgará si concurren los siguientes requisitos:

- I.- Que la solicite el recurrente.
- II.- Que el recurso haya sido admitido.
- III.- Que de otorgarse no implique la continuación o consumación de actos u omisiones que ocasionen infracciones a esta ley.
- IV.- Que no se ocasionen daños o perjuicios a terceros en -- términos de esta ley, a menos que se garanticen estos en monto que fije la autoridad administrativa.

RECURSO DE REVOCACION

Es el recurso que da la ley, en contra de los autos y los derechos, con el objeto de pedir su enmienda, citándose la Ley procesal que haya sido infringida a fin de que se corrija la determinación judicial.

El recurso de revocación solo procede contra los derechos y

los autos nos apelables, y su objeto es que se rescida la resolución contenida en el auto decreto, sea para sustituirla, por otra parte que el recurrente considere legal o para que aquella quede sin efecto. Esta sujeto a las siguientes normas:

I.- La sentencia no puede ser revocada por el Juez que lo pronuncio.

II.- El recurso de revocación se distingue de apelación debido a que este ultimo no se tramita y resuelva por el tribunal de alzada, mientras que la revocación la tramita y decide el mismo Juez que pronuncio la resolución recurrida o el que lo sustituye en caso de recusación o excusa.

III.- La revocación debe pedirse por escrito dentro de las veinticuatro horas siguientes a la notificación, y se sustancie con escrito por cada parte, y la resolución del juez que debe pronunciarse dentro del tercer día, la resolución es incurrida por que solo da lugar a juicio de responsabilidad.

IV.- En los juicios, tanto ordinarios como sumarios que se ventilen oralmente, la revocación se decide de plano.

V.- Y se le denomina de reposición, cuando se interpone ante el tribunal superior.

En la Ley Federal de Protección al Consumidor, se encuentra contemplado el recurso de revocación en el artículo 123 fracción tercera que a la letra dice:

"Las resoluciones que se dicten durante el procedimiento arbitral admitirán como unico recurso el de revocación, que deberá resolverse por el arbitro designado en un plazo no mayor de 48 horas. El laudo arbitral solo estará sujeto a aclaración dentro de los dos dias siguientes a la fecha de su notificación.

4).- EL JUICIO DE AMPARO

El juicio de amparo es otra de las defensas que tiene aquella persona física o moral para hacer valer sus derechos que de una u otra forma hayan sido vulnerados, este juicio esta destinado a impugnar los actos de autoridad violatorios de los derechos reconocidos por la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos a nacionales y extranjeros, y a mantener el respeto a la legalidad, mediante la garantía de la exacta aplicación del derecho.

El juicio de amparo tiene como objeto, según el artículo 1ro. de la Ley Organica de los artículo 103 y 107 de la Ley de Amparo, resolver toda controversia que se sucite.

I.- Por Leyes o actos de la autoridad que violen las garantías individuales.

II.- Por leyes o actos de la autoridad Federal que vulneren o restrinjan la soberania de los Estados.

Esta Institución es calificada por la Ley como un juicio, acertadamente, en nuestra opinión, Algunos autores la consideran como un recurso.

FIX SANUDIO, entiende que el "Amparo configura genericamente

un medio de impugnación que funciona como un proceso cuando tutela los derechos fundamentales de la persona humana, protege a los habitantes del país contra las leyes constitucionales o definen a los particulares frente a los actos de administración activa, y como recurso extraordinario, cuando se endereza contra resoluciones judiciales".

El juicio de amparo, denominado por RABASA, juicio constitucional, es la Institución mas característica del sistema jurídico mexicano. No es el amparo ciertamente, un curalotodo, pero es, sin duda, un medio eficaz en grado superlativo, de defensa de la legalidad (en el aspecto rigurosamente constitucional y en el de la legislación secundaria), surgido a impulso de una realidad insoslayable.

El arraigo que a alcanzado esta institución en el período de tiempo relativamente breve que a transcurrido desde su implantación constituye una demostración patente de que su creación no respondió al capricho del legislador, sino que tuvo su base en una verdadera e imperiosa necesidad social. (23)

El amparo es un juicio o proceso que se inicia por la acción que ejercita cualquier gobernado ante los órganos jurisdiccionales contra todo acto de autoridad (lato sensu) que la causa es agravio en su esfera jurídica y que considere contrario a la Constitución teniendo como objeto invalidar dicho acto o despojarlo en el caso concreto que lo origine.

Ahora bien, al implantar el amparo la Constitución señala los casos e hipótesis en que se proceda, los que por ende, configuran su procedencia Constitucional, determinado en el artículo 103 de nuestra ley suprema vigente.

(23) IGNACIO BURGOA, El juicio de amparo. Editorial Porrúa, S.A. México, D. F. 1983, pag. 69

Nuestro artículo 103 consagra limitativamente los casos en los que se puede ejercitar, y que son dos, contenidos en tres fracciones, a saber: a).- Cuando se violen por las autoridades estatales las garantías individuales (fracción I); y b).- Cuando en perjuicio de una persona se altere el régimen federativo de distribución de competencias, produciéndose invasión de soberanías entre las autoridades federativas y las locales (fracciones II y III). (24)

PARTES EN EL JUICIO DE AMPARO

Son partes en el juicio de amparo según el artículo 5o. de la ley de amparo:

- I.- El agravio o agraviados
- II.- La autoridad o autoridades responsables.
- III.- El tercero o terceros perjudicados, y
- IV.- El Ministerio Público Federal.

LA DEMANDA DEL JUICIO DE AMPARO

El artículo 116 de la Ley de Amparo determina que la demanda

(24) Ibid

de amparo deberá formularse por escrito en la cual se expresará lo siguiente:

I.- El nombre y el domicilio del quejoso y del que promueve en su nombre.

II.- El nombre y el domicilio del tercero perjudicado.

III.- La autoridad o autoridades responsables.

IV.- La Ley o actos que de cada autoridad se reclame.

V.- Los preceptos constitucionales que contengan las garantías individuales que el quejoso estima violadas así como el concepto o conceptos de violaciones, si el amparo pide con fundamento en la fracción I del artículo primero de la Ley de Amparo.

VI.- El precepto de la Constitución Federal que contenga la facultad de la federación o de los Estados que se considere vulnerada, invadida o restringida, si el amparo se pide con apoyo en las fracciones II y III del artículo primero de la Ley de Amparo.

Las demandas de amparo que se interponen en los juzgados de Distrito en materia Administrativa en contra de los acuerdos y, o resoluciones dictadas por la Procuraduría Federal del Consumidor, en cumplimiento a lo dispuesto a la Ley de la materia (Ley Federal de Protección al Consumidor), dentro del procedimiento conciliatorio o arbitral, solo es procedente el AMPARO DIRECTO, según lo dispuesto por el artículo 158 de la Ley de Amparo, que a la letra dice:

"El juicio de AMPARO DIRECTO promoverá en única instancia ante la Suprema Corte de Justicia de la Nación o ante los tribunales Colegiados de Circuito, según el caso en los términos establecidos por las fracciones V y VI del artículo 107 Constitucional y las disposiciones relativas de la Ley Orgánica del Poder Judicial de la Federación, y procede contra sentencias definitivas dictadas por Tribunales Judiciales o ADMINISTRATIVAS ...". Por lo que si la Procuraduría Federal del Consumidor es una autoridad administrativa solo procederá la demanda del juicio amparo DIRECTO.

CAPITULO CUARTO

**LA EFICACIA DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCION
AL CONSUMIDOR EN EL AMBITO JURIDICO DE
NUESTRO PAIS.**

- 1.- PROBLEMÁTICA DE LA LEY SOBRE LA EFICACIA EN CUANTO A SU OBSERVANCIA.
- 2.- NECESIDAD DE LEGISLAR SOBRE EL PROBLEMA.
 - 2.1.- LA COERCITIVIDAD LA BASE FUNDAMENTAL PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA LEY.
 - 2.2.- AUTONOMIA EN CUANTO A DECISIONES Y MEDIDAS ENCAMINADA A RESOLVER CONTROVERSIAS DE SU COMPETENCIA.

LA EFICACIA DE LA LEY EN EL AMBITO JURIDICO DE NUESTRO PAIS

Los alcances de la Ley Federal de Protección al Consumidor, y la Procuraduría Federal del Consumidor, contemplan medidas de índole jurídico, político, económico y social.

Desde el punto de vista jurídico, la protección al consumidor supone corregir desviaciones en las practicas comerciales mediante las normas que regula estas relaciones, la acción pública se ejerce a través de la Procuraduría Federal del Consumidor.

En los ultimos años, la demanda de protección y asesoría jurídica por parte de los consumidores, se ha visto incrementada a las siguientes razones:

- 1.- El incremento de la población y la concentración de la misma en determinados puntos del país.
- 2.- El desequilibrio económico y social que el desarrollo industrial ha causado.
- 3.- La inestabilidad económica nacional, mundial, provocando la inflación.
- 4.- La variación de los patrones y hábitos del consumidor motivados por la publicidad desmedida.
- 5.- El intermediarismo que existe entre la población y el consumo que trae como consecuencia el fomento de prácticas monopólicas especulativas, la escases de productos básicos, el ocultamiento de los mismos, lesionando con esto la economía popular.
- 6.- La mala calidad de los productos, las deficientes prestaciones de servicios, la violación de los precios oficiales, las condiciones inequitativas y desproporcionadas en las cláusulas de contratos cualquiera que sea la denominación de los mismos.

Como es sabido, el 5 de febrero de 1976, entro en vigor la Ley Federal de Protección al Consumidor, ordenamiento jurídico que se encuentra fundamentado en los artículos 28 y 73 de la Consti-

tución Política de los Estados Unidos Mexicanos, fortaleciendo el sistema democrático basándose en el sistema y derecho social, siendo el conjunto de las nuevas ramas jurídicas tutelares de determinados grupos sociales, que se encuentran en desventaja económica o social en razón de otros grupos poderosos y dominantes, esto sobre aquellas normas de Derecho Privado que por tradición postula la libertad de contratar sobre la base de la autonomía de la voluntad y la igualdad entre las partes, es notoria inequidad para el mas debil de los contratantes. Incorpora nuevas disposiciones tutelares de los derechos esenciales de los consumidores para su protección y beneficio y crean la Procuraduría Federal del Consumidor, para promover y proteger los intereses y derechos de la población consumidora, la Ley otorga a esta autoridad de defensa ciudadana facultades para representar individual y colectivamente a los consumidores de toda la República Mexicana.

También para estudiar y proponer toda clase de medidas encaminadas a su protección, asesorías gratuitas, denunciar ante las autoridades competentes todos los actos o hechos que afecten su patrimonio o dignidad, conciliar las diferencias entre proveedores y consumidores, fungiendo como amigable componedor o arbitro, y en general, velar en la esfera de su competencia, por el cumplimiento de la Ley de la Materia y las disposiciones que de ella emanen.

Al referirnos a la eficacia de la Ley de la Procuraduría Federal del Consumidor, en cuanto a su competencia, en el ámbito jurídico teniendo en el primer término, la competencia de acuerdo a la materia, que será la de "comercio" y el "arrendamiento de bienes inmuebles", destinados para la habitación en el Distrito Federal, esto como una modalidad del Derecho Civil.

"La clasificación de las normas jurídicas desde el punto de vista de su ámbito especial de validez, en nuestro país existen

Por otro lado la Ley Federal de Protección al Consumidor en su artículo 73 del párrafo primero preceptual: "Los actos relacionados con inmuebles solo estarán sujetos a esta Ley cuando los proveedores sean fraccionadores o constructores de viviendas destinadas a casa habitación para venta al público o cuando otorguen al consumidor el derecho a usar inmuebles mediante el sistema de tiempo compartido, en los términos de los artículos 64 y 65 de la presente ley....".

Esta disposición contempla no unicamente el arrendamiento de inmuebles para la habitación, en virtud de que alude al contrato de arrendamiento genérico, por lo que también se legislarán sobre el arrendamiento de inmuebles para el comercio o para otorgar fin distinto que no sea para la habitación, esto en cuanto al sentido de la norma jurídica al indicar o cuando otorguen al consumidor el derecho de usar o disfrutar de inmuebles durante lapsos determinados dentro de cada mes o año o periodo determinado de tiempo, cualquiera que sea la denominación de los contratos respectivos.

Al trasladarse a la doctrina del Derecho, la ermeneutica jurídica, o sea el arte de interpretar las normas de Derecho en algunos de sus principales establece:

- A).- Interpretar una Ley es determinar con presición lo que ella ordena, o lo que es igual investigará el sentido y el valor de la norma que contiene.
- B).- La interposición no consiste en poner de manifiesto el significado gramatical de la norma, si no a travez de penetrar en el Derecho objetivo que establece.
- C).- La interposición es igualmente eficaz en los casos en que la

tres categorías de leyes a saber: FEDERALES, LOCALES Y MUNICIPALES". (25)

En virtud de los antes expuesto, el ámbito de validez de la Ley Federal de Protección al Consumidor, será federal y local en materia de comercio.

En cuanto a que conocera de las inconformidades de arrendamiento inmobiliario de bienes e inmuebles destinados para la habitación en el Distrito Federal, esto será del ámbito local.

EL artículo 73 de la Ley Federal de Protección al Consumidor establece:

"..... Así mismo, esta ley es aplicable a los arrendamientos de inmuebles destinados a casa habitación en el Distrito Federal, en cuyo caso el arrendatario se considera como consumidor y el arrendador como proveedor".

Para los efectos del párrafo anterior, la presente ley es de aplicación local en el Distrito Federal, en materia de arrendamiento para casa habitación.

Se hace notar que el legislador habiéndose especificado con claridad la competencia local en cuanto al arrendamiento de bienes destinados para habitación, en el segundo párrafo existe redundancia al respecto, con la salvedad de que se hace saber que se trata de proteger al inquilino, redundancia que no causa gravedad alguna.

(25) GARCIA MAYNES EDUARDO, Introducción al Estudio del Derecho Editorial Porrúa, S.A., México 1967, pag. 80

Ley sea obscura o ambigua y en aquellos en que no tienen estos defectos por ser claro su sentido. (26)

1).- PROBLEMÁTICA DE LA LEY SOBRE LA EFICACIA JURÍDICA EN CUANTO A SU OBSERVANCIA

" La eficacia se refiere a la conducta humana en relación con las normas jurídicas. Se dice que una norma es eficaz cuando se aplica por los órganos estatales o es obedecida por los particulares sujetos al orden jurídico. "

La eficacia se relaciona con la conducta de los hombres y no es una característica de las normas; se refiere al ser y no al debe ser.

La eficacia como hecho se comprende por el principio de causalidad si no se presenta a ese hecho, un orden jurídico no es válido, pero el orden jurídico no es válido en virtud de ese hecho. La razón de la validez de las normas no se encuentra en tal evento, si no es la norma básica, hipótesis acorde para tal efecto, por cuya presencia tiene validez el orden jurídico. (27)

Es indudable, que la eficacia jurídica de la Ley Federal de Protección al Consumidor, ha pedido de la eficacia del funcionamiento de la Procuraduría Federal del Consumidor, Institución creada como un organismo descentralizado de servicio social, con

(26) PALLARES EDUARDO, Derecho Procesal Civil

Editorial Porrúa, S.A. México 1961, pag. 27 y 28.

(27) PEREZ CARRILLO AGUSTIN, Introducción al Estudio del Derecho Textos Universitarios, S.A., México 1978, pags. 72 y 73.

funciones de autoridad, con personalidad jurídica y patrimonio propio, como autoridades administrativas que promueve y protege los derechos e intereses de la población. Y aunque las oficinas centrales de la Procuraduría estén domiciliadas en la Ciudad de México la misma ley autoriza el establecimiento de delegaciones en los Estados que estime necesarios.

La Procuraduría Federal del Consumidor desde su inicio en febrero de 1976, hasta la fecha cuenta con oficinas urbanas en casi todas las Delegaciones Políticas del Departamento del Distrito Federal, así como también oficinas en el interior de la República Mexicana.

En las atribuciones que el artículo 24 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, asigna a la Procuraduría destacaremos lo siguiente:

La Procuraduría, actuará como representante de los consumidores ante autoridades jurisdiccionales, previo el mandato correspondiente, cuando a su juicio, la solución que pueda darse al caso planteado, llegarse a trascender al tratamiento de casos colectivos (fracción II).

La Procuraduría será representante de los consumidores ante las autoridades administrativas y ante organismos privados y ante los proveedores de bienes o prestadores de servicios (fracción III).

Si la Procuraduría obtuviera en determinados asuntos en que actuará como representante jurisdiccional, sentencia favorable, que sería esta aplicable exclusivamente al caso resuelto, y otros consumidores que se encuentren en la misma situación y que se desprenden del mismo procedimiento que su sentencia es desfavorable, se verán obligados a hacer valer su derecho ante otras autoridades.

Por lo tanto que esta misma resolución, se toma como base y que sea aplicable con los asuntos de otros consumidores que se encuentran en la misma situación ya que debido a los diferentes criterios que observan los conciliadores, arbitros y dictaminadores de la Procuraduría Federal del Consumidor se han dado casos, que sobre la misma materia de reclamación, existan discrepancias en las resoluciones emitidas por la autoridad, ya que algunas son favorables para el consumidor y otras para el proveedor, y de esta forma se evitarían que aún a sabiendas que teniendo la razón la parte consumidora se vea en la necesidad de hacer valer su derecho ante otras autoridades, y así poder extender aun más la protección de los consumidores.

Por otra parte la Fracción XVII de este mismo artículo que a la letra dice: "Denunciar ante el Ministerio Público los hechos que puedan ser constitutivos de delitos y que sean de su conocimiento y, ante las autoridades competentes, los actos que constituyen violaciones administrativas que afectan los intereses de los consumidores".

A la luz de la práctica diaria podemos afirmar que la disposición anterior es realmente ineficaz, en virtud de que la Procuraduría Federal del Consumidor, jamás a observado cabalmente dicha disposición aun teniendo conocimiento directo de hechos que constituyen un delito, este es, de las inconformidades que se ventilen ante la misma autoridad, y otras que se encuentra en el archivo general como asuntos concluidos, unos por haberse resuelto por la vía conciliatoria o bien, otros por haberse agotado el procedimiento ante esta autoridad.

Tomando algunos ejemplos:

Los fraudes cometidos por una parte de inmobiliarias o promotoras que por fin de motivos se aprovechen de las necesidades de

necesidad de la población que no cuenta con vivienda propia y abusando de ello, estos organismos cometen una serie de violaciones, no solo en materia mercantil, si no también a las leyes civiles y penales.

La información de los contratos no es clara, siempre se termina pagando mas por aumentos injustificados de precios, desperfectos en las instalaciones e incumplimiento de contrato, la Procuraduría Federal del Consumidor sigue unos dos mil juicios en contra de inmobiliarias, por lo que la Institución alerta a posibles compradores de viviendas en contra de una serie de irregularidades que comenten las inmobiliarias ya que por ejemplo en los contratos los plazos de entrega son ambiguos, lo que da pie a que algunas constructoras puedan ocasionar perdidas económicas al consumidor que tienen que seguir erogando gastos en la casa que todavía no reciben.

Con frecuencia tampoco proporcionan información completa sobre los términos en que se incrementará el precio del inmueble, mismo, que rige el Banco Nacional de México.

En otros casos, la escrituración inexplicablemente resulta mas costosa que lo previsto, por que no se especifico claramente la fecha de firma de escrituración, y con un retraso deliberado lo que al momento de compra tenía un precio determinado, de un día para otra tendrá un incremento considerable conforme lo estipule el Banco Nacional de México.

Se detectaron casos de inmobiliaria que tratan de hacer los contratos de compra-venta de inmuebles inentendibles hasta para los mismos especialistas.

La Ley federal de Protección al Consumidor, especifica claramente en sus artículos:

Artículo 74.- Los proveedores deberán efectuar la entrega física o real del bien en materia de la transacción en el plazo pactado con el consumidor y de acuerdo con las especificaciones previamente establecidas u ofrecidas.

Artículo 75.- En los contratos de adhesión relacionados con inmuebles se estipulará la información requerida en el capítulo VII fecha de entrega, especificaciones, plazos y demás elementos que individualicen el bien. Los proveedores no podrán recibir pago alguno hasta que conste por escrito la relación contractual, excepto el relativo a gastos de investigación.

No obstante que la norma es clara en estos puntos, las inmobiliarias siguen cometiendo violaciones a la Ley de la materia y a su vez hechos delictivos que la misma autoridad no ha podido frenar, tal situación por carecer de facultades mas energicas, y se concreta unicamente a imponer sanciones administrativas como son multas y clausuras temporales.

2).- NECESIDAD DE LEGISLAR SOBRE EL PROBLEMA

2.1.- LA COERCITIVIDAD LA BASE FUNDAMENTAL PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA LEY.

"Los deberes morales son incoercibles. Esto significa que su cumplimiento ha de efectuarse de manera espontanea, puede ocurrir que alguien realice sin su voluntad ciertos actos prescritos o prohibidos por una norma, en tal hipótesis, lo que haga carecera de significación de ética.

La norma ética no solo exige obediencia, reclama además del actuante, espontaneidad en su actuación, la voluntad forzada es ciertamente, voluntad, más no sería correcto entenderla como indicio de un querer genuinamente libre.

Cosa diversa ocurre con los deberes jurídicos, ya que estos deben cumplirse aun cuando el obligado actúe de forma forzada. La coercibilidad deriva, como escribe Del Vecchio, de que el Derecho es un límite, un confín entre el obrar de varios sujetos.

Si el obligado traspasa ese confín, o no ejecuta la conducta que hace posible el ejercicio o permite la satisfacción de las facultades del pretensor, jurídicamente existe, la posibilidad de conducirlo a la observancia.

Coercibilidad significa, dentro de nuestra terminología la posibilidad de cumplimiento no espontáneo y por ende, de imposición coercitiva. Según Del Vecchio, el Derecho no persigue el Derecho obligado, su no la satisfacción de las facultades del pretensor, en su esfera se acepta la imposición coercitiva y con ello tal satisfacción se asegura.

A fin de precisar debidamente en nuestra tesis sobre coercibilidad, deseamos insistir en que la aplicación de sanciones es consecuencia jurídica posible, mas no necesaria de la infracción de las normas de Derecho.

La sanción es una consecuencia normativa que deriva del incumplimiento de una norma que produce en perjuicio del obligado si quien a contraído una deuda se niega a cubrirla en la fecha del vencimiento, y la otra parte pide al Juez que se condene al deudor a pagar lo que debe y en caso de que no pague, se le embarguen sus bienes, se rematen y con el producto del remate se solviente el

**ESTA TESIS NO DEBE
SALIR DE LA BIBLIOTECA**

adeudo, el incumplimiento de la obligación que nace del contrato es condicionante de varias consecuencias que conviene distinguir con pulcritud.

Una de esas consecuencias estriba en que, hayándose abstractamente protegido por la Ley el interes del mutuante este tiene el derecho de solicitar de los órganos jurisdiccionales que declaren la existencia de la obligación del mutuario, lo condenen al pago y en caso de incumplimiento de la sentencia, impongan coactivamente su observancia. Esta primera consecuencia recibe el nombre de Derecho de acción, y a ella corresponde el deber estatal de aplicar al caso, por medio de órganos acordes a las normas que lo rigen, a fin de esclarecer si existen o no el Derecho sustancial invocado por el demandante y que, en la hipótesis en que estamos ejemplificando, deriva del contrato de mutuo y consiste en la facultad de exigir la devolución de lo prestado.

Otra gran consecuencia jurídica del incumplimiento, distinta de la anterior, es el deber de sancionar lo impuesto a los encargos de la función jurisdiccional, este deber presupone que la norma que obliga a un sujeto a hacer o a omitir algo, se encuentra garantizada en su eficacia, por otro precepto del mismo sistema, que enlaza a la violación del primero tal o cual sanción (castigo o ejecución forzoza). Volviendo al ejemplo descubrimos que el deber eventualmente impuesto en la sentencia de entregar al demandante la suma reclamada, mas los gastos y costos del juicio, es constitutivo de la consecuencia jurídica que llamamos sanción.

En la hipótesis que estamos considerando, la sanción se traduce para el demandado en un deber jurídico, y este deber es distinto del caracter primario que nace del contrato de mutuo, ya que, precisamente por dinamar de la sentencia, puede en caso de incumplimiento del fallo judicial, dar lugar a la ejecución forzoza. Ello por

otra parte permite distinguir las nociones de sanción y coacción, la ultima supone el ejemplo de la fuerza pública, y su finalidad consiste en hacer efectiva la consecuencia sancionadora cuando el sancionado no acata voluntariamente el deber en que tal consecuencia consiste.

La coacción es, el medio de hacer realmente efectiva no la disposición jurídica principal si no la pena prevista para su transgresión. El derecho debe definirse como "orden coactivo", precisamente por que amenaza los actos socialmente dañosos con medidas coercitivas y aplicar tales medidas. (28)

Valioso es el que resuelve acerca de las relaciones jurídicas y esta autorizado para exigir las por la fuerza, no sea sujeto de tales relaciones, de aqui se deriva la función jurisdiccional y el monopolio de la fuerza por el Estado, como medios valiosos para la realización del estado, si toda norma esta integrada por derechos subjetivos y deberes jurídicos, debemos concluir que el uso de la fuerza (coercitividad), solo es conducta regulada a los funcionarios y por tanto elemento de las normas que imponen deberes a estos sujetos. Es indiscutible que generalmente el incumplimiento debe ser sancionado aun con la fuerza, pero para saber cuando existe tal incumplimiento es necesario que previamente existe un deber". (29)

COERCIBILIDAD E INCOERCIBILIDAD

Es sin duda la coercibilidad una de las características mas importantes del Derecho, debe diferenciarse la coercibilidad de la

(28) GARCIA MAYNES EDUARDO, Filosofia del Derecho Editorial Porrúa, S.A., México 1977, pag. 73 y 78

(29) MORINEAU OSCAR, El Estudio del Derecho, Editorial Porrúa, México 1958, pag. 49

sanción, todos los sistemas normativos tienen una sanción, pero no todos son coercibles, la sanción en términos generales en un daño o mal que sobreviene por el incumplimiento de una norma y desde este punto de vista, absolutamente todos los sistemas normativos tienen sanciones, el tipo de sanción será muy diferente a cada sistema. El modo de aplicación podrá ser diverso así como el órgano que lo imponga, pero lo fundamental es que existen sanciones tanto en el Derecho, en la moral, en la religión, como en los convencionalismos sociales. No todas las normas jurídicas son coactivas, la coacción no es un elemento constante en el Derecho, no podrá sostenerse que la perfectividad del Derecho radica en el que llegar a hacer un sistema coactivo para su absoluta eficacia. (30)

Por lo anteriormente manifestado, el Gobierno Federal deberá implementar una serie de medidas de carácter coercitivo para hacer eficaz el cumplimiento de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Y estas medidas como punto de vista pueden ser en primer término, que la inscripción de los contratos de adhesión no sea voluntaria como lo estipula el artículo 88 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, que a la letra dice:

Artículo 88.- Los intereses podrán voluntariamente sus modelos de contratos de adhesión aunque no requieran registro previo siempre y cuando la Procuraduría estime que sus efectos no lesionan el interés de los consumidores y que su texto se apega a lo dispuesto por esta Ley.

(30) ROJINAS VILLEGAS RAFAEL, Compendio de Derecho Civil Tomo. I, Editorial Porrúa, S. A., México 1974, pags. 16 y 17.

Con esto pretendo señalar que todos y cada uno de los contratos que se utilizan en la practica comercial, así como los de arrendamiento en general, sea obligatoria su inscripción, ya que de realizarse esto, se evitarían una serie de anomalías y los beneficios sería para la sociedad en general ya que acudirían a realizar sus necesidades comerciales con seguridad de que dicho proveedor, sus operaciones se encuentran legalmente reguladas por la Procuraduría Federal del Consumidor, la cual es la encargada de vigilar sus intereses del consumidor.

Con tal medida se evitaría que muchos proveedores trabajan en forma clandestina, aprovechandose de las necesidades de los consumidores, ya que en cierta forma es a ellos a lo que les repercute y en ultimo término son los afectados directamente.

2.2.- AUTONOMIA EN CUANTO A DECISIONES Y MEDIDAS ENCAMINADAS A RESOLVER CONTROVERSIAS DE SU COMPETENCIA.

Será necesario por parte de las autoridades correspondientes llevar a cabo una serie de reformas a la Ley Federal de Protección al Consumidor para garantizar su cumplimiento al pie de sus mismas disposiciones y que estas no sean unicamente de forma si no de fondo, es decir, que se refieran determinadas acciones, esto será de manera general en cuanto a la materia y en cuanto a las medidas coercitivas para el cumplimiento de las normas jurídicas.

Las sentencias y convenios celebrados ante la Procuraduría Federal del Consumidor tengan caracter definitivo, que se tomen como a la letra dice: "de sentencia ejecutoriada", sin amenazar su incumplimiento, se esten a la ejecución forzosa, por la misma autoridad que dicta dicho acatamiento. Por lo que el Gobierno Federal deberá otorgar a Ley Federal de Protección al Consumidor "Imperio Judicial", para que la Procuraduría Federal del Consumidor, encar-

gada de su observancia al aplicar las disposiciones legales que de ellas emanen, el auxilio de la fuerza pública hacia los infractores.

Así mismo, el resolverse las controversias que se ventilen ante la Procuraduría Federal del Consumidor, como ya dijimos se resolverá hasta su total conclusión y no dejar a salvo los derechos de las partes para intentarlos por otra vía, a lo que el consumidor sin recursos para contratar a un abogado particular quedará en desventaja y posiblemente en muchas de las ocasiones jamás intentará nuevamente hacer valer sus derechos por falta de dinero, quedando indefenso y burlado, ya que se presume que el proveedor es el que ostenta el poder pudiendo realizar a su favor la acción conveniente.

Las controversias de arrendamiento inmobiliario de bienes destinados para la habitación en el Distrito Federal y que se ventilen ante la Procuraduría Federal del Consumidor, estarán sujetas en arreglo a las disposiciones en cuanto a la materias y fundadas en los ordenamientos legales que se encuentren debidamente encuadrados en el Código Civil para el Distrito Federal, por lo que así mismo se agotará el procedimiento ante esta autoridad hasta darle solución al conflicto y con carácter de definitivo y como se indica con carácter de sentencia ejecutoria que en caso de incumplimiento se proceda según lo determina la Ley, no dejándose a salvo los derechos de las partes para hacerlos valer con otra autoridad (Juzgado de Arrendamiento Inmobiliario), ni aun enviándolos al archivo por razones contrarias a las disposiciones legales sobre la materia

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

CONCLUSIONES

1.- La Procuraduría Federal del Consumidor, es una institución de suma importancia para nuestra sociedad, debido a que nuestro sistema jurídico requiere de la protección a los consumidores ya que en un momento dado todos somos partícipes del consumo en general, y por lo tanto debemos de protegernos, ya que día con día se suscitan los abusos de los proveedores al llevarse a cabo la comercialización.

2.- Aun a pesar de existir la Ley Federal de Protección al Consumidor, y la Institución denominada Procuraduría Federal del Consumidor se siguen cometiendo los abusos hacia la parte consumidora, es decir al pueblo en general, y esto es debido a que no se lleva a cabo una presión total y determinante a todos aquellos que obran con dolo y mala fe, desobedeciendo o violando de una u otra forma a la Ley Federal de Protección al Consumidor.

3.- La economía mundial, a entrado en una era de inestabilidad lo cual repercute y habrá de repercutir durante mucho tiempo, en nuestro país, y con la entrada del Tratado del Libre Comercio, en el cual intervendrán tres países, que son: Canada, Estados Unidos de Norte America y México, que realizando una comparación de cualquier punto de vista, se encuentran mas avanzados, que nuestro país, por lo tanto para ese gran reto debemos prepararnos no solo en la materia de la Industria y la calidad, si no que también en realizar una legislación adecuada y acorde a las necesidades de nuestro país, para que en dado caso de arbitrariedades en materia de comercio se tengan las bases suficientes para hacer valer los derechos de los mexicanos, entre los mismo mexicanos y ante los extranjeros.

4.- Es importante señalar que algunas atribuciones que tenía la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial, y el Instituto Nacional del Consumidor, ahora son parte de las atribuciones de la Procuraduría Federal del Consumidor, pero en su momento dado estas atribuciones no son llevadas a cabo con la precisión y eficacia debida, estas quedarán perdidas en la nada, y los cambios y reformas a la Ley Federal de Protección al Consumidor, resultarán infructuosas, ya que en lugar de querer ayudar a los gobernados en cierta forma los estarían afectado.

5.- En la actualidad se han venido cerrando algunas dependencias de la Procuraduría Federal del Consumidor, en el interior de la República, como son: Cd. Lazaro Cardenas, Michoacan, Monclova, Coahuila, Salina Cruz, Oaxaca, Cd. Mante, Tamaulipas, Jalapa, Veracruz,; entre otras, y esto es debido a la falta de interes de los consumidores de querer hacer valer sus derechos y en ciertas ocasiones por la ya mala vivencia de que al presentar una reclamación ante la Procuraduría Federal del Consumidor, no han tenido solución alguna, o simple y sencillamente por las personas que tuvieron ya la experiencia y se lo comentan a terceras personas, creando con ello una mala imagen de la Institución, en donde en algunos de los casos unicamente se concretan a dejar a salvo los derechos de las partes y de esta forma no resolviendo la arbitrariedad que sufrió el consumidor y de esta manera desapareciendo el interes de los consumidores de hacer valer sus derechos ante el órgano competente.

6.- Para los efectos de hacer mas eficaz el procedimiento que se lleva a cabo ante la Procuraduría Federal del Consumidor, se debe de realizar desde el inicio de la reclamación una depuración de las quejas procedentes, por que aun a pesar de existir una Ley a la que se debe respetar para la aceptación o la no aceptación de la misma, algunos son recibidas de forma arbitraria, ya que a

pesar de ser improcedentes o simplemente por incompetencia del órgano administrativo, se aceptan y se llevan a cabo todo un procedimiento, pero en dado caso de que el proveedor cuenta con un abogado, este sencillamente anulará la resolución que dicte la Procuraduría Federal del Consumidor, y esto trae como consecuencia la perdida de tiempo de la parte consumidora, esto es por la falta de una asesoría eficiente y oportuna, y todo este se evitaría de existir servidores públicos verdaderamente capacitados por lo tanto el encargado de la recepción de la queja o reclamación lo realiza a su criterio y conocimiento de la Ley, lo cual trae como consecuencia algunas veces una mala recepción de la reclamación, y con esto se va creando una imagen negativa hacia la Institución, ya que de no desempeñarse con profesionalismo necesario todo queda mas que en un trámite meramente burocrático.

7.- Consideró que se debe reformar el artículo 112, de la Ley de la materia, en donde indica, "En caso de que el proveedor no se presente a la audiencia, o no rinda informe relacionado con los hechos, se le impondrá medidas de apremio".

Es decir para que no exista ninguna ambigüedad en la Ley, para el entendimiento y la interpretación de la misma de debe de señalar claramente lo que se le solicita al proveedor, como era señalado en el artículo 59 fracción VIII inciso A) de la Legislación ya abrogada que a la letra dice: "Recibir 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".

De esta forma el proveedor entenderá perfectamente la obligación que tiene de rendir el informe por escrito, ya que en la Legislación actual queda la interrogante de, en que forma debe de rendirse el informe solicitado por la Institución.

8.- Propongo que nunca dejen a salvo los derechos de las partes es decir, que la Procuraduría Federal del Consumidor, no se

desatienda del asunto, para que ya sea. el promovente o el demandado traten de hacer valer sus derechos por la vía legal conducente, esto es, que se llegue a la plena satisfacción del consumidor conforme a su reclamación, por supuesto, siempre y cuando tenga la razón, y se obre conforme a derecho, por que de otra forma, ya sea por el monto reclamado del asunto o debido a la escases de recursos económicos de la parte consumidora para poder contratar un abogado particular, quedará en desventaja y en muchas ocasiones jamás volvera a intentar hacer valer sus derechos, debido a la desagradable experiencia ya vivida, el cual sería de acudir ante la Institución encargada de velar por los derechos del consumidor y despues de determinado tiempo quedar en la misma situación que cuando se presentó a denunciar su inconformidad y para que lo que reclama se haga justicia.

9.- Es necesario que se subsane la laguna existente entre el procedimiento conciliatorio y el procedimiento por infracciones a la Ley, ya que en la legislación abrogada en el artículo 59 de la Ley de la materia decía:

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

Fracción VIII: Procurar la satisfacción de los derechos de los consumidores, conforme a los siguientes procedimientos.

Inciso D).- Si no hubo conciliación, ni compromiso arbitral, o el proveedor no asistió a la audiencia a que se refiere el inciso B), pero si el consumidor, la Procuraduría analizará los hechos motivo de la reclamación, para determinar si implica 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 ejercite ante la jurisdicción ordinaria, de inferirse la existencia de una posible violación, se dará a proveedor y consumidor un término de diez 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 del proveedor y consumidor, según sea el caso, para que los ejercite ante la jurisdicción ordinaria".

En la legislación actual, solo se concretan a dejar a salvo los derechos de las partes, pero no existe ningún fundamento legal que exprese que la Procuraduría Federal del Consumidor, analizará los hechos motivo de la reclamación, para determinar si existe posible violación a la Ley Federal de Protección al Consumidor; consideró que se le otorgan demasiadas concesiones a los proveedores que además de estar violando la Ley de la materia y de no haber comparecido a los requerimientos realizados para que se presentará a las audiencias, todavía se le notifique al proveedor y se le otorguen un término de diez días hábiles para que rinda pruebas y manifieste por escrito lo que a su derecho convenga, con esto iniciar un pequeño juicio aún expensas de que nunca se tomó la molestia de darles la importancia al asunto y tampoco de darle el lugar que merece a la Institución como un órgano de Gobierno.

10.- Considero que para mayor eficacia la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor, se debería de implementar una mayor coercibilidad hacia todo aquel proveedor, ya sea persona física o moral que habitual o periódicamente ofrezca, distribuya, venda, arriende o conceda el uso o disfrute de bienes productos y servicios, se lleve a cabo la inscripción obligatoria de su contrato comercial ante la Procuraduría Federal del Consumidor, esto con la finalidad de que la misma Institución se encuentre en contacto directo y a su vez tenga conocimiento de todo aquel que se está constituyendo en proveedor, se este conduciendo conforme a derecho es decir, que sus operaciones comerciales las realiza formalmente y no únicamente se encuentre en forma clandestina tratando de

aprovecharse de las necesidades de los consumidores y que de la noche a la mañana desaparezca engañando a un número indeterminado de personas, como se a visto en la realidad. Con esto también propongo que periodicamente se lleve a cabo la inspección a las negociaciones que estan prestando sus servicios, esto con la finalidad de constatar que su contrato de prestación de servicios se encuentra legalmente registrado ante la Procuraduría Federal del Consumidor, esto en realidad se lleva a cabo con grandes empresas como son por ejemplo la empresa CONAUTO, S.A. DE C.V., que se encarga del autofinanciamiento de los vehículos marca FORD, esta empresa tiene su contrato legalmente registrado ante la Procuraduría Federal del Consumidor, y la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial; pero con esto quiero dar a entender que se evitarán muchos abusos a los consumidores si tanto grandes como pequeñas negociaciones tuvieren la obligación de registrar su contrato ya que los unicos beneficiados serían los consumidores pues acudirían unicamente con los negocios que se encuentren dentro del marco jurídico que se encarguen de salvaguardar sus derechos.

11.- Que se otorgue fuerza o capacidad suficiente a la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor, para que como lo indica el artículo 110 de la Ley de la materia que a la letra dice: "Los convenios aprobados y los laudos emitidos por la Procuraduría tienen fuerza de cosa juzgada y traen apaejada ejecución, lo que podrá promoverse ante los tribunales competentes en la vía de apremio o en juicio ejecutivo, a elección del interesado".

Consideró que si no hubiera la necesidad de acudir ante otra autoridad para hacer valer un derecho que fue decretado por una autoridad por ser conforme a derecho, sería más eficaz la Procuraduría, es decir, que se llevará a cabo la ejecución de esa resolución por la misma autoridad que lo dictó.

12.- Si la clausura es la clave de la fuerza y coercitividad hacia los proveedores con que cuenta la Procuraduría Federal del Consumidor, y en cierta forma, la mas eficaz para dar solución a las reclamaciones que son presentadas por los consumidores esto es debido a que todo proveedor, cuando ya estan clausurados tratan por cualquier medio de dar solución a la reclamación, esto con la finalidad de que la misma autoridad llevo a cabo el levantamiento de los sellos de la clausura, antes de que se cumpla el término por el que se impuso la sanción por lo tanto si es uno de los medios mas eficaces con que cuenta esta Institución, se debería de acordar el trámite para llegar a ella por parte del consumidor, pero en ciertas ocasiones que las reclamaciones con recomendaciones de personas importantes, parece que en forma de magia se agilizan los tramites, y el tiempo para llegar a ella se acorta, y se llega la Resolución Administrativa de la clausura, con esto me refiero a que la equidad de la justicia debe de ser para todos en general, para que en el caso de existir un abuso, o alguna arbitrariedad por parte de algun proveedor, y si el mismo hizo caso omiso a los requerimientos de comparecencia ante la autoridad, no acudiendo a ninguna de las audiencias, se le clausura por este comportamiento de desacato a la Ley, y no se limita la autoridad unicamente a la imposición de multas, que en ciertos casos son demasiadas elevadas, y también en ocasiones se le concidera como un abuso de la autoridad por la cuantía, pero a falta de otra medida de apremio, lo realizan de esta forma para someter al proveedor para tratar de conciliar, pero en ciertos casos no es suficiente, puesto que no le dan gran importancia a la aplicación de una multa de algunos casos la misma autoridad ejecutora tarda hasta un año en hacerla efectiva, y sin embargo, de existir una pronta solución a los problemas, de tal forma que el mismo proveedor sienta la responsabilidad en que incurriría por desacato a la Ley, lo pensarían con más conciencia y se conducirían con mas legalidad en sus operaciones de comercio y la misma Procuraduría Federal del Consumidor, tendría la eficacia necesaria para velar por el intere del público consumidor en general.

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

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

ACOSTA ROMERO, Miguel. Teoría General de Derecho Administrativo, Textos Universitarios, Primera Edición 1973.

ATWOOD, Roberto. Diccionario Jurídico 1978, Editorial Librería - Bazan, México 1978.

BECERRA CALETTI, Rodolfo. La Protección de los Consumidores, Ediciones ECA, México 1989.

BORGOA, Ignacio. El Juicio de Amparo, Editorial Porrúa, S. A. México 1983.

CERVANTES AHUMADA, Raúl. Títulos y Operaciones de Crédito, Editorial Herrera, S. A., México 1980.

FRAGA, Gabino. Derecho Administrativo, Editorial Porrúa, S. A., México 1978.

GARCIA MAYNEZ, Eduardo. Introducción al Estudio del Derecho, Editorial Porrúa, S. A., Primera Edición, México 1967.

Filosofía del Derecho, Editorial Porrúa, S. A., México 1977.

GUTIERREZ Y GONZALEZ, Ernesto. Derecho de las Obligaciones, Editorial Cajica, S. A., Puebla, México 1979.

KAYE J., Dionicio. Ley Federal de Protección al Consumidor, Comentada y Concordada, Editorial IEESA, México 1976.

MONTEERRUBIO C., Mario Lic. Ley Federal de Protección al Consumidor, Comentada, Editada por Textos Universitarios, S. A., México 1977.

MORINEAU, Oscar. El Estudio del Derecho, Editorial Porrúa, S. A. México 1958.

OVALLE FABELA, José Estudio del Derecho Procesal, U. N. A. M. México 1981.

PALLARES, Eduardo. Derecho Procesal Civil, Editorial Porrúa, S. A. México 1961.

PEREZ CARRILLO, Agustín. Introducción al Estudio del Derecho, Textos Universitarios, S. A. México 1958.

PINA, Rafael de. Diccionario de Derecho, Editorial Porrúa, S. A., México 1978.

RAMIREZ SANCHEZ, Jacobo. Introducción al Estudio del Derecho y Nociones de Derecho Civil, Editorial Dirección y Control, S. A. México, 1960.

RECASENS SICHES, Luis. Introducción al Estudio del Derecho, Editorial Porrúa, S. A., México 1961.

ROJINA VILLEGAS, Rafael. Compendio de Derecho Civil, Tomo III, Editorial Porrúa, S. A., México 1974.

SOTO ALVAREZ, Clemente. Introducción al Estudio de Derecho y Nociones de Derecho Civil, Editorial Limusa, México 1979.

L E G I S L A C I O N

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Código de Comercio.

Código Civil, para Distrito Federal.

Ley de Amparo.

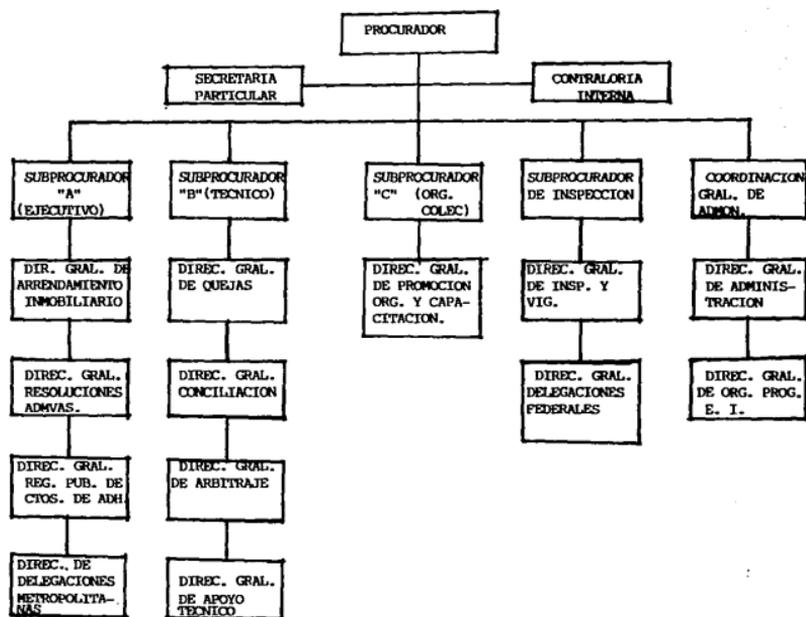
Ley Federal de Protección al Consumidor. Precedida por la comparencia del Srío. de Industria y Comercio, Lic. José Campillo Sainz, ante la H. Camara de Diputados, para explicar la iniciativa de la misma, Secretaría de Industria y Comercio 1976.

Ley Federal de Protección al Consumidor.

Ley Federal de Protección al Consumidor, Diario Oficial de la Federación, fecha 24 de Diciembre de 1992.

Ley Federal de Protección al Consumidor, Exposición de motivos de la iniciativa Presidencial ante el Congreso de la Unión el 20 de -- noviembre de 1975, Editorial PAC, S.A. de C.V., México 1985.

A N E X O U N O



ANEXO DOS



PROCURADURIA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

PROFECO

DELEGACION DELEGACION GUSTAVO A. MADERO
CINCO DE FEBRERO Y VICENTE VILLADA
DOMICILIO COLONIA LA VILLA PRIMER PISO.

EXPEDIENTE

No. DE OFICIO

A _____ DE _____ 19 93

SE REQUIERE PARA QUE COMPAREZCA A LAS _____
DEL DIA _____ A LA AUDIENCIA DE CONCILIACION Y RINDA
INFORME RELACIONADO CON LA RECLAMACION PRESENTADA POR _____

P R O V E E D O R	NOMBRE, RAZON SOCIAL O DENOMINACION	
	DOMICILIO CALLE Y NUMERO	C.P.
	(CALLES TRANSVERSALES AL DOMICILIO O DATOS DE REFERENCIA)	
	COLONIA O POBLACION	DELEGACION O MUNICIPIO
	ENTIDAD FEDERATIVA	TELEFONO

EN ATENCION A LA QUEJA PRESENTADA ANTE ESTA PROCURADURIA POR EL CONSUMIDOR AL QUE SE LE HA CITADO Y DE LA CUAL SE LE HA HECHO TRASLADO CON LA COPIA QUE SE ANEXA — CON FUNDAMENTO EN LOS ARTICULOS 17, III, Y 112 DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR SE LE REQUIERE PARA QUE SE PRESENTE EN EL DIA Y HORA SEÑALADO A LA AUDIENCIA DE CONCILIACION Y RINDA INFORME POR ESCRITO Y PUBLICADO SOBRE LOS HECHOS MATERIA DE LA RECLAMACION, APERCIBIDO DE QUE EN CASO DE INCUMPLIMIENTO SE LE IMPONDRAN LOS MEDIOS DE APREMIO A QUE SE REFIERE EL ARTICULO 25 FRACCION I DEL ORDENAMIENTO ANTES INVOCADO, CONSISTENTE EN UNA MULTA DE \$ _____

EQUIVALENTE A _____ VECES
EL SALARIO MINIMO GENERAL VIGENTE EN EL DISTRITO FEDERAL.

STENTAMENTE
SUFRAGIO EFECTIVO, NO REELECCION

ACT. LIC.

LA C. DELEGADA INTERINA EN
GUSTAVO A. MADERO

LIC. MA. ARACHELI ANDUJEA H.

PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

FECHA DE EMISIÓN	_____
FECHA DE VENCIMIENTO	_____
FECHA DE RECEPCIÓN	_____
FECHA DE CANCELACIÓN	_____
FECHA DE EXPIRACIÓN	_____

C O M P L E T O

1. NOMBRE DEL PRODUCTO O SERVICIO: _____

2. MARCA: _____

3. DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO: _____

4. DIRECCIÓN DEL PRODUCTOR O PRESTADOR DEL SERVICIO: _____

5. VALOR: _____

6. MONEDA: _____

7. FECHA DE EMISIÓN: _____

8. FECHA DE VENCIMIENTO: _____

P R O C E S A D O

9. NOMBRE DEL PRODUCTO O SERVICIO: _____

10. MARCA: _____

11. DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO: _____

12. DIRECCIÓN DEL PRODUCTOR O PRESTADOR DEL SERVICIO: _____

13. VALOR: _____

14. MONEDA: _____

15. FECHA DE EMISIÓN: _____

16. FECHA DE VENCIMIENTO: _____

17. NOMBRE DEL PRODUCTO O SERVICIO: _____

18. MARCA: _____

19. DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO: _____

20. DIRECCIÓN DEL PRODUCTOR O PRESTADOR DEL SERVICIO: _____

21. VALOR: _____

22. MONEDA: _____

23. FECHA DE EMISIÓN: _____

24. FECHA DE VENCIMIENTO: _____

H U Y E R E

25. NOMBRE DEL PRODUCTO O SERVICIO: _____

26. MARCA: _____

27. DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO: _____

28. DIRECCIÓN DEL PRODUCTOR O PRESTADOR DEL SERVICIO: _____

29. VALOR: _____

30. MONEDA: _____

31. FECHA DE EMISIÓN: _____

32. FECHA DE VENCIMIENTO: _____

33. NOMBRE DEL PRODUCTO O SERVICIO: _____

34. MARCA: _____

35. DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO: _____

36. DIRECCIÓN DEL PRODUCTOR O PRESTADOR DEL SERVICIO: _____

37. VALOR: _____

38. MONEDA: _____

39. FECHA DE EMISIÓN: _____

40. FECHA DE VENCIMIENTO: _____

EMPRESA PRODUCTORA	EMPRESA IMPORTADORA	EMPRESA VENDEDORA	EMPRESA EXPORTADORA	EMPRESA DISTRIBUIDORA	EMPRESA COMERCIALIZADORA	EMPRESA SERVIDORA	EMPRESA PRESTADORA DEL SERVICIO	EMPRESA REPRESENTANTE
_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____

MONEDA: _____

VALOR: _____

FECHA DE EMISIÓN: _____

FECHA DE VENCIMIENTO: _____

DEPARTAMENTO PRODUCTORA	DEPARTAMENTO IMPORTADORA	DEPARTAMENTO VENDEDORA	DEPARTAMENTO EXPORTADORA	DEPARTAMENTO DISTRIBUIDORA	DEPARTAMENTO COMERCIALIZADORA	DEPARTAMENTO SERVIDORA	DEPARTAMENTO PRESTADORA DEL SERVICIO	DEPARTAMENTO REPRESENTANTE
_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____

H I S T O R I A

1. DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO: _____

2. MARCA: _____

3. VALOR: _____

4. MONEDA: _____

5. FECHA DE EMISIÓN: _____

6. FECHA DE VENCIMIENTO: _____

7. FECHA DE RECEPCIÓN: _____

8. FECHA DE CANCELACIÓN: _____

9. FECHA DE EXPIRACIÓN: _____

10. FECHA DE RENOVACIÓN: _____

11. FECHA DE REVISIÓN: _____

12. FECHA DE ACTUALIZACIÓN: _____

13. FECHA DE ARCHIVO: _____

14. FECHA DE RECUPERACIÓN: _____

15. FECHA DE ELIMINACIÓN: _____

16. FECHA DE RESTAURACIÓN: _____

17. FECHA DE COPIADO: _____

18. FECHA DE IMPRESIÓN: _____

19. FECHA DE EXPORTACIÓN: _____

20. FECHA DE IMPORTACIÓN: _____

21. FECHA DE DISTRIBUCIÓN: _____

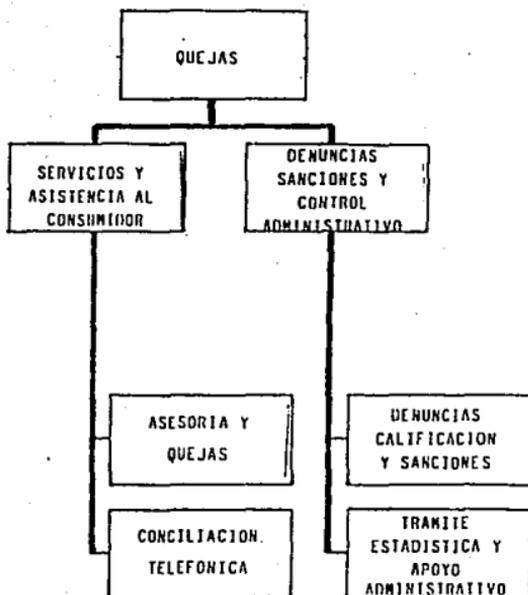
22. FECHA DE COMERCIALIZACIÓN: _____

23. FECHA DE SERVICIO: _____

24. FECHA DE REPRESENTACIÓN: _____

A N E X O T R E S

DIRECCION GENERAL DE QUEJAS

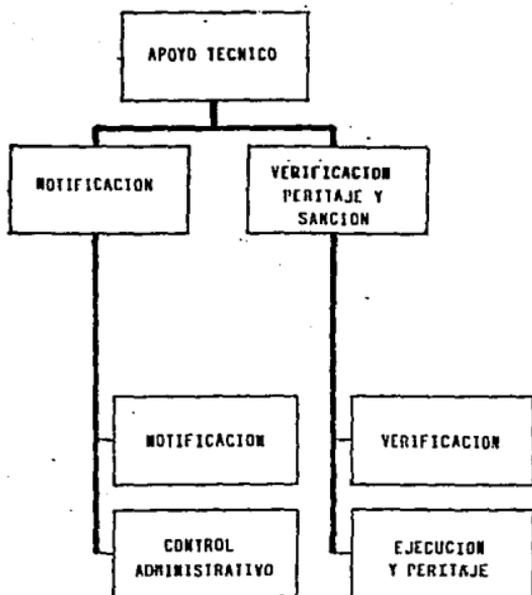


A N E X O C U A T R O

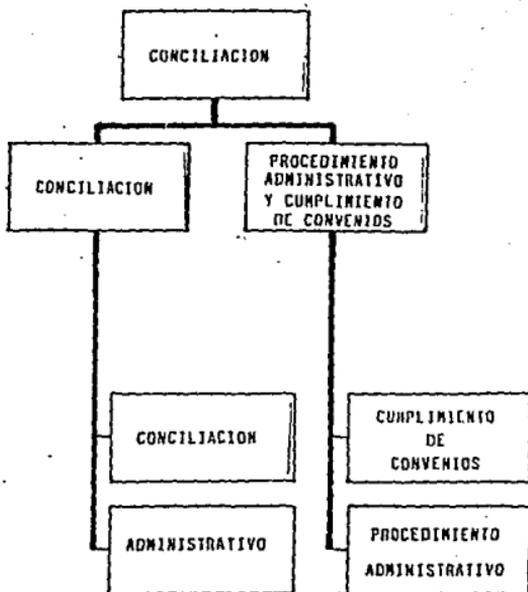
ANEXO CINCO

A N E X O S E I S

DIRECCION GENERAL DE APOYO TECNICO



DIRECCION GENERAL DE CONCILIACION



DIRECCION GENERAL DE QUEJAS,
CONCILIACION Y ARBITRAJE
DEPARTAMENTO DE CONCILIACION.

PROCURADORIA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

EXP: CITACION A AUDIENCIA DE CONCILIACION
CON REQUERIMIENTO DE INFORME
COMPARECEN AMBAS PARTES
SE RINDE EL INFORME

- - - - -En -----, siendo las doce horas del día cuatro de mayo de mil novecientos noventa y tres, día y hora señalados para que tenga verificativo la audiencia de conciliación, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 13, 111 y 112 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, ante el C.M.C.-----, asistido en este acto por el C.Conciliador -----, quien hace constar que:-----

Comparece la parte consumidora (se acredita personalidad e identifica)-

Comparece la parte proveedora (se acredita personalidad) Rindiendo el informe de Ley que le fue requerido.-----

Abierta que fue la audiencia el Conciliador en cumplimiento a lo establecido en el artículo 113 de la Ley de la materia y una vez hecho el análisis de la queja como del informe, exhorta a las partes para que resuelvan su controversia, manifestando estas lo siguiente:-----

Concedido el uso de la palabra la proveedora manifiesta:-----

Concedido el uso de la palabra la consumidora manifiesta:-----

Concedido el uso de la palabra ambas partes manifiestan:(En caso de celebrar un convenio.)-----

A C U E R D O .-Téngase por presentada a la parte consumidora (anotar el nombre) y proveedora (anotar el nombre), por reconocida y acreditada la personalidad con que se ostentan, por hechas sus manifestaciones para los efectos legales a que haya lugar, por rendido y agregado a los autos el informe requerido a la parte proveedora, visto lo anterior con fundamento de lo dispuesto por el artículo 114 de la Ley de la materia, (asentar la motivación para suspender) se suspende la presente audiencia señalándose para su continuación las -----

apercibiéndose a la parte proveedora para el caso de no comparecer se harán efectivas las medidas de apremio que establece el artículo 25 fracción I de la Ley en cita, quedando debidamente notificadas las partes del presente acuerdo.- Cerrándose la presente a las 12:30 horas del día en que se actúa.-

RAZON.-Leída que fue la presente por los comparecientes, mismas que ratifican y firman para debida constancia y notificación.-----

Así lo acordaron y firman los CC. Funcionarios que intervienen y dan fe.-

DIRECCION GENERAL DE QUEJAS,
CONCILIACION Y ARBITRAJE
DEPARTAMENTO DE CONCILIACION.

PROCURADURIA FEDERAL
D.F. CONSUMIDOR

EXP: CITACION A AUDIENCIA DE CONCILIACION
CON REQUERIMIENTO DE INFORME
COMPARECEN AMBAS PARTES
SE RINDE EL INFORME

- - - -En -----, siendo las doce horas del día cuatro de mayo de mil novecientos noventa y tres, día y hora señalados para que tenga verificativo la audiencia de conciliación, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 13, 111 y 112 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, ante el C.LIC.-----, asistido en este acto por el C.Conciliador-----, quien hace constar que:-----

Comparece la parte consumidora (se acredita personalidad e identifica)-

Comparece la parte proveedora (se acredita personalidad) Rindiendo el informe de Ley que le fue requerido.-----

Abierta que fue la audiencia el Conciliador en cumplimiento a lo establecido en el artículo 113 de la Ley de la materia y una vez hecho el análisis de la queja como del informe, exhorta a las partes para que resuelvan su controversia, manifestando estas lo siguiente:-----

Concedido el uso de la palabra la proveedora manifiesta:-----

Concedido el uso de la palabra la consumidora manifiesta:-----

Concedido el uso de la palabra ambas partes manifiestan:(En caso de celebrar un convenio.)-----

A C U E R D O .-Téngase por presentada a la parte consumidora (anotar el nombre) y proveedora (anotar el nombre), por reconocida y acreditada la personalidad con que se ostentan, por hechas sus manifestaciones para los efectos legales a que haya lugar, por rendido y agregado a los autos el informe requerido a la parte proveedora, visto lo anterior con fundamento de lo dispuesto por el artículo 114 de la Ley de la materia, (asentar la motivación para suspender) se suspende la presente audiencia señalándose para su continuación las -----

apercibiendo a la parte proveedora para el caso de no comparecer se harán efectivas las medidas de apremio que establece el artículo 25 fracción I de la Ley en cita, quedando debidamente notificadas las partes del presente acuerdo.- Cerrándose la presente a las 12:30 horas del día en que se actúa.-

RAZON.-Leída que fue la presente por los comparecientes, mismas que ratifican y firman para debida constancia y notificación.-----

Así lo acordaron y firman los CC. Funcionarios que intervienen y dan fe.-

PROCURADURIA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

EXP: CITACION A AUDIENCIA DE CONCILIACION
CON REQUERIMIENTO DE INFORME
COMPARECEN AMBAS PARTES
CELEBRAN UN CONVENIO

----- En la ciudad de _____, siendo las doce horas del
dia cuatro de mayo de mil novecientos noventa y tres, dia y hora señalados para
que tenga verificativo la audiencia de conciliación, de conformidad con lo dis-
puesto por los artículos 13, 111 y 112, de la Ley Federal de Protección al Con-
sumidor, ante el C. Lic. _____, asistido en este acto
por el C. Conciliador _____, quien hace constar que:

Comparece la parte consumidora (se acredita personalidad e identifica.)-

Comparece la parte proveedora (se acredita personalidad) Rindiendo el informe
de la Ley que le fue requerido. -----

Abierta que fue la audiencia el conciliador actua en cumplimiento a lo conteni-
do en el artículo 113 de la Ley de la materia y una vez hecho el análisis de la
queja como del informe, exhorta a las partes para que resuelvan su controversia
manifestando estas lo siguiente: -----

Concedido el uso de la palabra ambas partes manifiestan: Que es su deseo el
dirimir su controversia por lo que estan de acuerdo en celebrar un convenio al
tenor de las siguientes: -----

----- C L A U S U L A S -----

PRIMERA.- Las partes se reconocen la personalidad con que se ostenten.-----

SEGUNDA.- Detallar relación contractual y obligaciones.-----

TERCERA.- Aceptación del Consumidor. -----

CUARTA.- Los comparecientes manifiestan que: En virtud del convenio celebrado -
solicitamos sea aprobado en todas las cláusulas y se le otorgue fuerza de cosa
juzgada.

A C U E R D O.- Téngase por presentada a la parte consumidora (anotar el nombre
y proveedora (anotar el nombre), por reconocida y acreditada su personalidad, y
agregado a los autos el informe requerido a la parte proveedora, por celebrado
el convenio que antecede, mismo que se aprueba en todas sus partes por no con-
tener cláusulas contrarias a la moral, al derecho ni a la Ley Federal de Pro-
tección al Consumidor, quedando obligadas las partes a estar y pasar por el en
todo tiempo y lugar, como si se tratará de resolución ejecutoriada elevada a la
categoría de cosa juzgada, y apareciendo que el mismo se cumplimentará en fecha
posterior a la presente se señalan las _____, a efecto de que
la parte proveedora acredite haber dado cumplimiento a las obligaciones con-
traídas lo anterior con fundamento en lo dispuesto por los artículos 13, 110 y
115

párrafo segundo de la Ley en cita, apercibiéndole que para el caso de no comparecer y de no acreditar el cumplimiento de sus obligaciones se le impondrá a (nombre del proveedor) por cada evento y por separado una multa equivalente a 199 veces salario mínimo diario vigente para el Distrito Federal, con fundamento en el artículo 25 fracción I de la Ley de la materia, notifíquese a las partes.- Cerrándose la presente a las 12:30 horas del día en que se actúa. ---

RAZON.- Leída que fue la presente por los comparecientes, misma que ratifican y firman al margen para legal constancia y notificación. -----
Así lo acordaron y firman los CC. Funcionarios que intervienen y dan fe.-

DIRECCION GENERAL DE QUEJAS,
CONCILIACION Y ARBITRAJE
DEPARTAMENTO DE CONCILIACION.

PROCURADURIA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

EXP:CITACION A 2a AUDIENCIA DE CONCILIACION
NO COMPARECE EL PROVEEDOR SE TURNA
PROCEDIMIENTO POR INFRACCIONES A LA
LEY.

- - - - -En la Ciudad de _____, siendo las doce horas del día cuatro de mayo de mil novecientos noventa y tres, día y hora señalados para que tenga verificativo la audiencia de conciliación de conformidad con lo dispuesto por el artículo 112 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, ante el C.I.C. _____, asistido en este acto por el C.Conciliador _____, quien hace constar que:-

Comparece la parte consumidora (se acredita personalidad e identifica)--

No comparece la parte proveedora no obstante de estar legalmente notificada según constancia que obra en autos.-----

Abierta que fué la audiencia y concedido el uso de la palabra la parte consumidora manifiesta: Que visto la renuncia del proveedor para satisfacer la reclamación solicito se le hagan efectivas las medidas de apremio y se continúe con el procedimiento por infracciones a la Ley.-----

A C U E R D O.-Téngase por presentado al consumidor (anotar el nombre), por reconocida y acreditada la personalidad con que se ostenta, por hechas sus manifestaciones para los efectos legales conducentes, por ausente a la parte proveedora no obstante estar debidamente notificada, según constancia que obra en autos, por lo que en este acto se le hace efectivo el apercibimiento a la misma y con fundamento en lo dispuesto por el artículo 25 fracción I de la Ley Federal de Protección al Consumidor, se le impone una multa por la cantidad de (NUEVOS PESOS), equivalente a 199 veces el salario mínimo diario vigente para el D.F.,debiéndose girar oficio a la Autoridad Ejecutora correspondiente para su cobro, y toda vez que se infiere infracción a la Ley de la materia y que además vista la ausencia de la parte proveedora se se tiene por presuntamente ciertos los hechos manifestados por el reclamante, por lo que se inicia el procedimiento por infracciones a la Ley que contempla el artículo 123, concediéndole a la parte proveedora un término de 10 días para que ofrezca pruebas y manifieste lo que a su derecho convenga, apercibiéndole que para el caso de no hacerlo se resolvera conforme a los elementos de convicción de que disponga, dejándose a salvo los derechos de las partes para que los hagan valer en la vía y forma que mas convenga a sus intereses, según lo dispuesto por el artículo 116 párrafo segundo de la propia Ley.-Notifíquese por estado a la parte proveedora.-Cerrandose la presente a las 12:30 horas del día en que se actúa.-----

RAZON.-Leída que fue la presente por la compareciente, la ratifica y se notifica del presente acuerdo, firmando al margen para constancia y notificación.-----

Así lo acordaron y firman los CC.Funcionarios que intervienen y dan fe.-

DIRECCION GENERAL DE QUEJAS
CONCILIACION Y ARBITRAJE
DEPARTAMENTO DE CONCILIACION.

PROCURADURIA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

EXP:CITACION A 2a AUDIENCIA DE CONCILIACION
COMPARECEN AMBAS PARTES, SIN SOLUCION
NI SOMETIMIENTO AL ARBITRAJE
SE INICIA PROCEDIMIENTO POR INFRACCIONES
A LA LEY.

- - - -En la Ciudad de _____, siendo las doce horas del día cuatro de mayo de mil novecientos noventa y tres, día y hora señalados para que tenga verificativo la audiencia de conciliación de conformidad con lo dispuesto por el artículo 112 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, ante el C.LIC. _____, asistido en este acto por el C.Conciliador _____, quien hace constar que:---

Comparece la parte consumidora (se acredita personalidad e identifica)--

Comparece la parte proveedora (se acredita personalidad) -----

Abierta que fue la audiencia el Conciliador actua en cumplimiento a lo contenido por el artículo 113 de la Ley de la materia, exhorta a las partes para que resuelvan su controversia, manifestando estas lo siguiente:-----

Concedido el uso de la palabra la parte proveedora manifiesta: Que no estoy en disposición de satisfacer la reclamación.-----

Concedido el uso de la palabra a la parte consumidora manifiesta: Que ratifico al escrito inicial de queja y solicito se continúe con el trámite conducente.- El Conciliador con fundamento en lo dispuesto en el artículo 116 de la Ley de la materia, exhorta a las partes para que designen arbitro a esta Procuraduría.-----

A lo que el proveedor manifiesta que no (o si) estoy de acuerdo en someterme al arbitraje de esta institución.-----

A lo que el consumidor manifiesta que si (o no) estoy de acuerdo en someterme al arbitraje de esta Institución.-----

A C U E R D O.-Téngase por presentada a la parte consumidora (anotar el nombre) y proveedora (anotar el nombre), por reconocida y acreditada la personalidad con que se ostenta, por hechas las manifestaciones para los efectos legales conducentes, por exhortadas a las partes a someterse al arbitraje de esta Institución no existiendo consenso entre las mismas y toda vez que se infieren infracciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor con fundamento en lo dispuesto por el artículo 123 de la propia Ley se da inicio al procedimiento por infracciones a la misma, otorgándose un término de 10 días hábiles para que la parte proveedora rinda pruebas y manifieste lo que a su derecho convenga, apercibiéndole que para el caso de no rendirlas la Procuraduría resolverá conforme a los elementos de que disponga en los términos del citado artículo, dejándose en este acto a salvo los derechos de las partes para que los hagan valer en la vía y forma que mejor convenga a sus intereses, según lo establecido por el artículo 116 del propio ordenamiento.-Cerrándose la presente a las 12:30 horas del día en que se actúa.-----

RAZON.-Lefda que fue la presente por los comparecientes la ratifican u co

DIRECCION GENERAL DE QUEJAS,
CONCILIACION Y ARBITRAJE
DEPARTAMENTO DE CONCILIACION.

PROCURADURIA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

EXP:COMPARENCIA DE PARTE CONSUMIDORA
Y PROVEEDORA, NO EXISTE QUEJA
DESEAN CELEBRAR UN CONVENIO.

- - - - -En la Ciudad de _____, siendo las doce horas del día cuatro de mayo de mil novecientos noventa y tres, ante el C.LIC _____, asistido en este acto por el C.Conciliador _____, quien hace constar que:-----

Con fundamento en lo dispuesto por los artículos 1, 2 y 110 párrafo tercero de la Ley Federal de Protección al Consumidor, comparece en forma voluntaria.- El C.AFRONIO ROMERO GARCIA, en su carácter de proveedor, quien se identifica con _____.

Comparece el C.RAYON CORRO DE LA O. en su carácter de consumidor, quien se identifica con _____, documentos que se tienen a la vista y se devuelven a los interesados por así solicitarlo.-----

Concedido el uso de la palabra los comparecientes manifiestan: Que con fundamento en las atribuciones que la Ley confiere a esta Institución es nuestro deseo celebrar un convenio, el que solicitamos sea aprobado y sancionado por esta Autoridad, mismo que se regirá al tenor de las siguientes:

----- C L A U S U L A S -----

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

SEGUNDA.-Mencionar si se rescinde operación o se continúa con la existente.-

Detallar las obligaciones de ambas partes, así como el tiempo, lugar y forma en que se cumplirá.-----

TERCERA.-Aceptación del Consumidor.-----

CUARTA.-Los comparecientes manifiestan: Que en virtud del convenio celebrado solicitamos sea aprobado en todas sus cláusulas y se le otorgue fuerza de cosa juzgada.-----

A C U E R D O.-Téngase por presentada a la parte consumidora (anotar el nombre) y proveedora (anotar el nombre), quienes se encuentran debidamente identificados y acreditados como consta en autos, por hechas sus manifestaciones para todos los efectos legales a que haya lugar, por celebrado el convenio que antecede, con fundamento a las facultades conferidas a esta Autoridad en los artículos 1, 2 y 110 párrafo tercero de la Ley Federal de Protección al Consumidor, mismo que se aprueba en todas sus partes por no contener cláusulas contrarias a la moral al derecho ni a la Ley Federal de Protección al Consumidor, quedando obligados los comparecientes a estar y pasar por el en todo tiempo y lugar, así como si se tratara de resolución ejecutoriada elevada a la categoría de cosa juzgada y apareciendo que el mismo se cumplimentara en fecha posterior a la presente se señalan las _____, a efecto de que la parte proveedora comparezca y acredite haber dado cumplimiento a las obligaciones contraídas, lo anterior con fundamento en lo dispuesto por los artículos 13, 110 y 115, párrafo segundo de la Ley en cita, apareciendo a la parte proveedora que para el caso de no comparecer y/o no acreditar el cumplimiento de sus obligaciones se le impondrá al (anotar el nombre del proveedor) una multa equivalente a 199 veces el salario mínimo

general diario vigente para el Distrito Federal, con fundamento en lo dispuesto por el artículo 25 fracción I de la Ley de la materia, por cada evento y por separado.-Cúrrandose la presente a las 12:30 horas del día en que se actúa.-----

RAZÓN.-Leída que fue la presente por los comparecientes, la ratifican y firman al margen para su debida constancia y notificación.-----
Así lo acordaron y firman los CC.Funcionarios que intervienen y dan fe.-

DIRECCION GENERAL DE QUEJAS
CONCILIACION Y ARBITRAJE
DEPARTAMENTO DE CONCILIACION

PROCURADURIA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

EXP: CITACION A AUDIENCIA DE CONCILIACION
CON REQUERIMIENTO DE INFORME
NO COMPARCE EL CONSUMIDOR
SE RINDE INFORME

- - - - - En la ciudad de _____, siendo las doce horas del cuatro de mayo de mil novecientos noventa y tres, días y hora señalados para que tenga verificativo la audiencia de conciliación, de conformidad con lo dispuesto con los artículos 13 y 111, de la Ley Federal de Protección al Consumidor, ante el C. LIC. _____, asistido en este acto por el C. Conciliador _____, quien hace constar que: ---

Abierta que fue la audiencia comparece la parte proveedora (se acredita personalidad) rindiendo el informe de Ley que le fue requerido. -----

Por ausente a la parte consumidor, no obstante de estar legalmente notificada, según constancia que obra en autos. -----

Concedido el uso de la palabra la proveedora manifiesta: -----

A C U E R D O .- Téngase por presentada a la parte proveedora, (anotar el nombre), por reconocida y acreditada la personalidad con que se ostenta, por hechas sus manifestaciones para todos los efectos legales conducentes, por rendido y agregado a los autos el informe requerido, por ausente a la parte consumidora, no obstante de estar legalmente notificada según constancia que obra en autos, visto lo anterior se selalan las _____, para que tenga verificativo la audiencia de conciliación que previene los artículos 112 y 114, de la Ley Federal de Protección al Consumidor, apercibiendo a la parte proveedora que para el caso de no comparecer se harán afectivas las medidas de apremio que establece el artículo 25 fracción I de la Ley en cita, que es una multa equivalente a 199 veces el salario mínimo general diario vigente para el Distrito Federal, quedando debidamente notificada la proveedora del presente acuerdo; notifíquese en forma personal a la parte consumidora del presente acuerdo.- Cerrándose la presente a las 12:30 horas del día en que se actúa. --

RAZON.- Leída que fue la presente por el cumplimiento, la ratifica y firma al margen para su debida constancia y notificación. -----

Así lo acordaron y firman los CC. Funcionarios que intervienen y dan fe.

PROCURADURIA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

EXP:CITACION A 2a AUDIENCIA DE CONCILIA-
CION
COMPARECEN AMBAS PARTES
SE DIFIERE A CRITERIO DEL CONCILIA-
DOR.

- - - - - En la ciudad de _____, siendo las doce hora del dia cuatro de mayo de mil novecientos noventa y tres, dia y hora señalados para que tenga verificativo la audiencia de conciliación, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 112 y 114, de la Ley Federal de Protección al Consumidor, ante el C. LIC. _____, asistido en este acto por el C. Conciliador _____, quien hace constar que: _____

Abierta que fue la audiencia el Conciliador hace constar que comparece la parte proveedora (nombre) quien se encuentra debidamente acreditado en autos.- Comparece la parte consumidora (nombre) quien se encuentra debidamente acreditado en autos. _____

Concedido el uso de la palabra la proveedora manifiesta: Que no estoy de acuerdo con las pretenciones del consumidor. _____

Concedido el uso de la palabra al consumidor manifiesta: Que ratifico mi escrito inicial de queja y solicito se continúe el trámite correspondiente.- El C. Conciliador con fundamento en lo dispuesto por el artículo 116 de la Ley de la materia exhorta a las partes para que designen arbitro a esta Procuraduría en virtud de no existir conciliación. _____

Nuevamente el uso de la palabra el proveedor manifiesta: Que no es mi deseo el someterme al arbitraje de esta Procuraduría. _____

Nuevamente en uso de la palabra la parte consumidora manifiesta: Que estoy de acuerdo con el arbitraje de esta Institución. _____

A C U E R D O .-Téngase por presentada a la parte proveedora (anotar nombre) y consumidora (anotar nombre), por reconocida y acreditada la personalidad con que se ostenta, por hechas sus manifestaciones para los efectos legales conducentes, y toda vez que no existió acuerdo a lo dispuesto por el artículo 114 párrafo segundo se suspende la presente audiencia, señalándose para su continuación las _____, (en este caso el conciliador deberá motivar el porque considera pertinente suspender la audiencia, si es que va a requerir algún documento a las partes, a citar a un tercero, a valorar un peritaje, etc.) _____

apercibiendo a la parte proveedora (anotar nombre) que para el caso de no comparecer se harán efectivas las medidas de apremio que establece el artículo 25 fracción I de la Ley en cita, quedando debidamente notificadas las partes del presente acuerdo.- Cerrándose la presente a las 12:30 horas del dia en que se actua. _____

RAZON.- Leída que fue la presente por lo comparecientes, la ratifican y firman al margen para su debida constancia y notificación. _____

DESISTIMIENTO

QUEJA NO. _____

CONSUMIDOR _____

VS

PROVEEDOR _____

México, D. F., a

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

_____, promoviendo por mi propio derecho y en mi carácter de Consumidor, con domicilio en _____, para oír y recibir toda clase de notificaciones, e indentificándome en este acto al presentar mi escrito con: _____ expedida por _____ con fecha _____, ante Usted, con el debido respeto comparexco a exponer:

Que en virtud de que he llegado a un arreglo satisfactorio con el Proveedor _____, en materia de la queja citada al rubro, vengo a darme por Desistido en dicha causa, solicitando se archive como asunto totalmente concluido, sin reservarme ninguna acción en contra del mencionado Proveedor.

Por lo antes expuesto:
A Usted, C. Procurador, atentamente pido:

UNICO: Acordarse de conformidad el presente escrito, dándome por DESISTIDO en el mismo por las razones antes mencionadas.

PROTESTO LO NECESARIO.

**PROCURADURIA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR**

**DEPENDENCIA: DIRECCION DE DELEGA-
CIONES METROPOLITANAS.**

DELEGACION

No. DEL OFICIO

EXPEDIENTE

ASUNTO

En la ciudad de _____, a los _____
del mes de _____ de 19____ y con fundamento
en el Artículo 112 párrafo segundo de la Ley Federal de Protección
al Consumidor, ante el C. Lic. _____

_____, en su carácter de Delegado _____

_____, auxiliado en este acto por el C. Lic. _____

_____, quien actúa como Conciliador

en esta Delegación, hace constar que en esta fecha se recibió el
escrito de fecha _____ del presente;

firmado por el C. Consumidor _____, en el cual

se solicita se le tenga desistido, toda vez que el proveedor le ha
cumplido con el objeto materia de queja. Por lo anteriormente ex-

puesto y fundado se acuerda: Téngase por presentado el escrito de
cuenta que se exhibe como se solicita y en razón de que siendo el

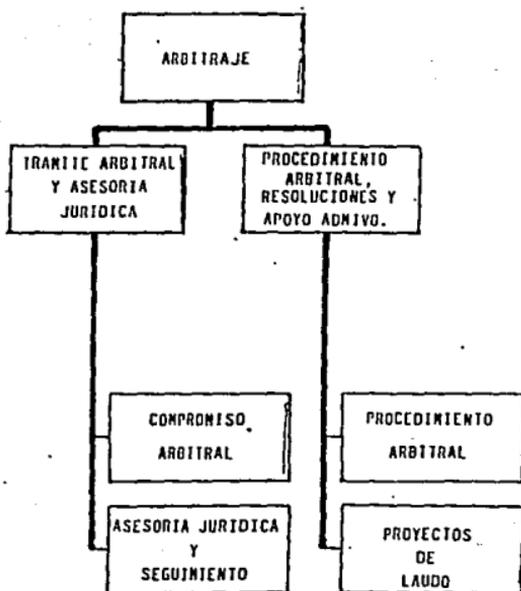
propósito de esta Procuraduría conciliar los intereses de las
partes y toda vez que se ha logrado, dicho objetivo. se MANDA ARCHI-

VAR ESTE ASUNTO COMO TOTAL Y DEFINITIVAMENTE CONCLUIDO. Así lo
acordó y firma el C. _____

ante el C. Conciliador que actúa y DA FE. - - - - -

A N E X O S I E T E

DIRECCION GENERAL DE ARBITRAJE



DIRECCION GENERAL DE QUEJAS
CONCILIACION Y ARBITRAJE
DEPARTAMENTO DE CONCILIACION

PROCURADURIA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

EXP: COMPARECENCIA DE PARTE CONSUMIDORA
Y PROVEEDORA ANTE LA INSTITUCION
NO EXISTE QUEJA DESEAN SOMETER SU
CONTROVERSA AL ARBITRAJE

--- En la ciudad de _____, siendo las doce horas del dia
cuatro de mayo de mil novecientos noventa y tres, ante el C. LIC. _____
_____, asistido en este acto por el C. LIC. _____
quien hace constar que: -----

Con fundamento en lo dispuesto por el artículo 1, 2 y 110 párrafo segundo de la
Ley Federal de Protección al Consumidor, comparecen en forma voluntaria las
siguientes personas: -----

En su carácter de consumidor (se acredita personalidad) -----

En su carácter de proveedor (se acredita personalidad) -----

Concedido el uso de la palabra los comparecientes manifiestan: Que con funda-
mento en lo dispuesto por los artículos 1, 2, y 118, manifestamos a esta auto-
ridad que es nuestro desea designarlo como árbitro a fin de que resuelva median
te el procedimiento arbitral el conflicto que nos ocupa. --

A C U E R D O .- Téngase por presentada a la parte consumidora (anotar el
nombre) y proveedora (anotar el nombre), por reconocida y acreditada su perso-
nalidad, por hechas sus manifestaciones para los efectos legales conducentes, y
con apego a las facultades que la Ley le otorga a esta autoridad con fundamento
en lo dispuesto por los artículos 1, 2, 117 y 118 y demas relativos, y con
apoyo en las manifestaciones vertidas por las partes en cuanto a la designación
de árbitro de esta Institución procede turnar el expediente que nos ocupa a la
DIRECCION DE ARBITRAJE, a efecto de inicio a tal procedimiento. -----

RAZON.- Leída que fue la presente por los comparecientes, la retifican y firman
al margen para su debida constancia y notificación. -----
Así lo acordaron y firman las CC. Funcionarios que intervienen y dan fe.-

PROCURADURIA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

EXP:CITACION A AUDIENCIA DE CONCILIACION
CON REQUERIMIENTO DE INFORME
COMPARECEN AMBAS PARTES SE SOMETEN
AL ARBITRAJE
RINDE INFORME EL PROVEEDOR.

- - - -En la Ciudad de _____, siendo las doce horas del día cuatro de mayo de mil novecientos noventa y tres, día y hora señalados para que tenga verificativo la audiencia de conciliación de conformidad con lo dispuesto por los artículos 13, 111 y 112 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, ante el C.LIC. _____, asistido en este acto por el C.Conciliador _____, quien hace constar que:-

Comparece la parte consumidora (se acredita personalidad e identifica)-

Comparece la parte proveedora (se acredita personalidad) Rindiendo el informe de Ley que le fue requerido:-----

Abierta que fue la audiencia el Conciliador, en cumplimiento a lo contenido en el artículo 113 de la Ley de la materia y una vez hecho el análisis de la queja como del informe, exhorta a las partes para que resuelvan su controversia, manifestando en estas lo siguiente:-----

Concedido el uso de la palabra la parte proveedora manifiesta: Que ratifica el informe rendido y no estoy en disposición de satisfacer la reclamación.-
Concedido el uso de la palabra la parte consumidora manifiesta:Que ratifica el escrito inicial de queja, y solicito se continúe con el trámite conducente.

El C.Conciliador con fundamento en lo dispuesto en el artículo 116 de la Ley de la materia exhorta a las partes para que designe árbitro a esta Procuraduría , en virtud de no existir conciliación.-----

Nuevamente en uso de la palabra las partes manifiestan: Que voluntariamente se someten al arbitraje de esta Institución.-----

A C U E R D O.-Téngase por presentada a la parte consumidora (anotar el nombre) y proveedora (anotar el nombre), por reconocida y acreditada la personalidad con que se ostentan, por hechas sus manifestaciones para los efectos legales conducentes, por rendido y agregado a los autos el informe requerido a la parte proveedora, y visto lo manifestado por las partes en lo relativo a designar árbitro a esta Institución para resolver así su controversia, con fundamento en lo dispuesto por el artículo 117 y 118 y demás relativos de la Ley Federal de Protección al Consumidor, procede a turnar el expediente al Secretario Arbitral que corresponda a efecto de que se continúe con el procedimiento mencionado.-Notifíquese a las partes.-Así lo acordaron y firman los CC.Funcionarios que actúan, cerrándose la presente a las 12:30 horas del día en que se actúa.-----

RAZON.-Leída que fue la presente por los comparecientes, la ratifican y firman al margen para su debida constancia y notificación.-----