

314  
2ej

FALLA DE ORIGEN

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA  
DE MEXICO



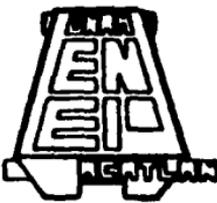
ESCUELA NACIONAL DE ESTUDIOS PROFESIONALES  
"ACATLAN"

ANALISIS DEL PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO  
CONFORME AL CAPITULO XIII DE LA LEY FEDERAL  
DE PROTECCION AL CONSUMIDOR



**T E S I S**

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE  
**LICENCIADO EN DERECHO**  
P R E S E N T A :  
**RAFAEL HUGO REYES LEON**



SANTA CRUZ, ACATLAN. NAUCALPAN, EDO. DE MEXICO, 1995



## **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 MI MADRE**

**A la que amo tanto y a la que debo todo lo que soy y seré, por su apoyo incondicional, por haberme educado con tanto cariño y dedicación, por todo sus desvelos y por su aliento en los momentos difíciles, en fin, no existen palabras para agradecerte todo lo que has hecho por mi, pero al fin lo logramos; con toda mi admiración, respeto y cariño.**

**Gracias.**

## **ADIOS**

**Ya que siempre le estaré agradecido por permitirme vivir, para alcanzar las metas propuestas y por permitirme rodearme de personas tan hermosas como las que conozco.**

## INDICE

	PAG.
INTRODUCCION .....	1
CAPITULO I      RESEÑA HISTORICA DE LA PROTECCION AL CONSUMIDOR .....	3
1.1. LA PROTECCION AL CONSUMIDOR .....	4
1.2. ANTECEDENTES EN ALGUNOS PAISES EUROPEOS .....	7
1.2.1. SUECIA .....	8
1.2.2. BELGICA .....	10
1.2.3. FRANCIA .....	10
1.2.4. INGLATERRA .....	11
1.2.5. NORUEGA .....	11
1.2.6. ESPAÑA .....	11
1.3. ANTECEDENTES EN ALGUNOS PAISES AMERICANOS .....	12
1.3.1. CANADA .....	12
1.3.2. ESTADOS UNIDOS DE NORTEAMERICA .....	12
1.3.3. LATINOAMERICA .....	13

<b>CAPITULO II</b>	<b>ANTECEDENTES DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR. ....</b>	<b>14</b>
2.1.	<b>ANTECEDENTES DEL DERECHO DE PROTECCION AL CONSUMIDOR. ....</b>	<b>15</b>
2.2.	<b>INICIATIVA PRESIDENCIAL DE LA NUEVA LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR. ....</b>	<b>20</b>
2.3.	<b>ASPECTOS CONSTITUCIONALES DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR. ....</b>	<b>25</b>
<b>CAPITULO III</b>	<b>RECEPCION DE LA RECLAMACION ....</b>	<b>32</b>
3.1.	<b>LA RECLAMACION EN CUANTO A SU FORMA ....</b>	<b>33</b>
	3.1.1. TELEFONICAS ....	35
	3.1.2. ESCRITA O POR CORRESPONDENCIA ....	37
	3.1.3. POR COMITES DE CONSUMIDORES ....	37
	3.1.4. VERBALES O PERSONALES ....	38
3.2.	<b>LA VERIFICACION ....</b>	<b>40</b>
3.3.	<b>LA NOTIFICACION ....</b>	<b>43</b>
3.4.	<b>EL INFORME ....</b>	<b>50</b>
3.5.	<b>EXCEPCIONES ....</b>	<b>53</b>

<b>CAPITULO IV</b>	<b>PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO</b>	<b>57</b>
<b>4.1.</b>	<b>NATURALEZA JURIDICA DE LA CONCILIACION</b>	<b>58</b>
<b>4.2.</b>	<b>TIPOS DE RECLAMACION EN CUANTO AL FONDO</b>	<b>61</b>
	<b>4.2.1.LIMITACIONES</b>	<b>65</b>
	<b>4.2.2. EFECTOS</b>	<b>70</b>
<b>4.3.</b>	<b>SECUELA DEL PROCEDIMIENTO</b>	<b>75</b>
	<b>4.3.1. PARTES QUE INTERVIENEN</b>	<b>78</b>
	<b>4.3.1.1. AUTORIDAD</b>	<b>78</b>
	<b>4.3.1.2. CONSUMIDOR</b>	<b>83</b>
	<b>4.3.1.3. PROVEEDOR DE BIENES O DE SERVICIOS</b>	<b>88</b>
	<b>4.3.2. LA COMPARECENCIA DE RENDICION DE INFORME</b>	<b>92</b>
	<b>4.3.3. LA AUDIENCIA DE CONCILIACION</b>	<b>95</b>
	<b>4.3.3.1. FINES DE LA CONCILIACION</b>	<b>100</b>

<b>CAPITULO V</b>	<b>CONCLUSION DEL PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO</b>	<b>102</b>
	<b>5.1. ALLANAMIENTO</b>	<b>105</b>
	<b>5.2. CONVENIO</b>	<b>107</b>
	<b>5.3. DESISTIMIENTO</b>	<b>109</b>
	<b>5.4. CADUCIDAD</b>	<b>113</b>
	<b>5.5. COMPROMISO ARBITRAL</b>	<b>116</b>
	<b>5.6. NEGATIVA DE LAS PARTES A CONCILIAR</b>	<b>119</b>
	<b>5.7. LA RESOLUCION ADMINISTRATIVA</b>	<b>121</b>
<b>ANEXOS</b>		<b>123</b>
<b>CONCLUSIONES</b>		<b>128</b>
<b>BIBLIOGRAFIA</b>		<b>132</b>

## INTRODUCCION

Al ingresar a la Universidad, uno de los mayores anhelos de cualquier estudiante es terminar la Carrera y presentar su examen Profesional, obteniendo en consecuencia el Título correspondiente que lo habilite para servir como Profesional a la Sociedad de la que forma parte.

Por lo que entre los lineamientos y propósitos que nos marcamos al escoger el tema para desarrollar este trabajo, estuvo el acercarnos al procedimiento conciliatorio de una Institución que si bien se puede considerar de reciente creación en México, nace como una respuesta que el derecho y las necesidades de la comunidad dan a nuestros tiempos.

Actualmente en nuestro País, se ha incrementado la actividad económica provocando la existencia de una elevada y constante tasa de crecimiento en la producción de bienes y servicios.

El objeto fundamental de este trabajo es analizar y exponer el procedimiento conciliatorio que se lleva dentro de la Procuraduría Federal del Consumidor como medio de solución a los conflictos que afecten los derechos e intereses de los consumidores mismos que nacen de la violación a algún Artículo de la Ley Federal de Protección al Consumidor, por parte de proveedores de bienes o de servicios.

En consecuencia, la Ley Federal de Protección al Consumidor, es sin lugar a dudas una figura Jurídica que requiere de nuestro estudio, a fin de mejor utilizarla, por lo que pretendemos formular un texto con las características fundamentales del procedimiento conciliatorio plasmado dentro de la Ley de la que hablamos.

Para llevar a cabo el estudio que nos proponemos hemos estructurado nuestro trabajo de tal manera que nos permita conocer los antecedentes de la protección al consumidor, tanto en América, como Europa y por supuesto dentro de nuestro derecho ya que como es sabido, el día 22 de Diciembre de 1975, se publicó en el Diario Oficial de la Federación, la Ley Federal de Protección al Consumidor, abrogada por la "Nueva" Ley Federal de Protección al Consumidor, publicada mediante el mismo medio el Día 24 de Diciembre de 1992, siendo esta última la que ocupara nuestra atención.

En este sentido analizaremos punto por punto y en un orden de ideas, el procedimiento conciliatorio regulado por la Sección Primera y Segunda del Capítulo XIII de la Ley Federal de Protección al Consumidor, empezando desde el momento de la recepción de la reclamación, siguiendo los supuestos posibles que se pueden dar dentro de dicho procedimiento, hasta llegar a las diversas formas de concluir con el mismo.

Nuestra inquietud y por ende lo que se trata de exponer con este trabajo es la necesidad de que se conozca un poco mas sobre el principal motivo de creación de la Procuraduría Federal del Consumidor, la conciliación. Queriendo dar una gama de puntos de vista enfocados al procedimiento conciliatorio, ya que no existe una abundante literatura Jurídica sobre este tema, por tanto, esta, es nuestra convicción, deseando vivamente que el estudio que ahora realizamos resulte adecuado para la meta que se ha querido alcanzar.

**CAPITULO I****RESEÑA HISTORICA DE LA PROTECCION AL CONSUMIDOR**

- 1.1. LA PROTECCION AL CONSUMIDOR**
- 1.2. ANTECEDENTES EN ALGUNOS PAISES EUROPEOS**
  - 1.2.1. SUECIA**
  - 1.2.2. BELGICA**
  - 1.2.3. FRANCIA**
  - 1.2.4. INGLATERRA**
  - 1.2.5. NORUEGA**
  - 1.2.6. ESPAÑA**
- 1.3. ANTECEDENTES EN ALGUNOS PAISES AMERICANOS**
  - 1.3.1. CANADA**
  - 1.3.2. ESTADOS UNIDOS**
  - 1.3.3. LATINOAMERICANA**

## 1.1. LA PROTECCION AL CONSUMIDOR

Por su propia naturaleza, el consumismo se traduce en la relación entre proveedor o prestador de servicios y el consumidor; podemos encontrar antecedentes muy remotos, por lo que se une la realidad jurídica a un magnífico pasado, y al conocimiento de otros países contemporáneos, así, algunas civilizaciones orientales, se ocuparon de muchos aspectos de interés, sobre la literatura, las costumbres, las instituciones y las leyes.

"Así por ejemplo: el Código de Hammurabi, redactado aproximadamente hacía el año 2000 a.c. fija entre otras cosas el precio del ganado para los babilónicos de aquella época.

Confusión, (551-479, a.c.) funcionario público, historiador y destacado maestro de historia primitiva China, habló en favor de la regulación de precios de las mercancías por parte del gobierno.

Por último, los profetas del Antiguo Testamento, tales como Amós, Oseas, Isaías, Jeremías y Ezequiel, se lamentaban en aquella época, e imaginaban tierras utópicas en las que al fin prevalecería la justicia en todos los asuntos humanos". (1)

También en la antigua Grecia, en la "Democracia" de los Griegos significaba el gobierno de las mayorías y el acceso de todos los ciudadanos al ejercicio del poder; era por así decirlo, el aspecto del ejercicio de la libertad ante el poder, en la ciudad antigua o polis, los Griegos no conocieron el respeto de los derechos a la libertad de los hombres.

"En la antigua Roma, entre los magistrados que existieron encontramos a los "Ediles" los cuales toman diversas funciones de carácter administrativo, de policía, judiciales, intervenían en las ventas públicas de animales y esclavos, además de las funciones religiosas que como todos los magistrados romanos, desempeñaban, nombrados desde el año 336 a.c., eran los magistrados responsables del orden de las calles y mercados." (2)

En la Península Ibérica, se sucedieron una serie de fenómenos relacionados con el consumo, así sus pueblos como: los Fenicios, los Etruscos y los Griegos, los cuales

---

<sup>1</sup> Ferguson, John M., Historia de la Economía, Fondo de Cultura Económica, Sexta Reimpresión, México 1974, Pág. 11

<sup>2</sup> Margadant S., Guillermo F. El Derecho Privado Romano. Editorial Esfinge, S.A. Novena Edición, México 1979, pág. 31

solo tenían como finalidad ampliar su comercio, para lo cual establecieron en este territorio las llamadas "FACTORIAS" (establecimiento de comercio, especialmente el situado en el país colonial). Posteriormente, se produce una invasión más importante, la de los Romanos, que si bien en un principio, su objeto inmediato no era de carácter comercial, sino militar, su fin último era ampliar el territorio para que fuera suficiente la expansión de la población romana.

En sus orígenes más remotos, el comercio se ha regido por la costumbre; en la Edad Media, con la formación de los gremios y las corporaciones comerciales, que desarrollaron un conjunto de normas particulares, relativas a los actos que estos realizaban y sobre las mismas personas, ya que las ventas se producían bajo la jurisdicción de los gremios de comerciantes y artesanos; se fijaron los precios de los productos y de los salarios; así como las horas de trabajo, pero en un principio se pensó que esta actividad era muy inferior a la agricultura, también tenemos las decisiones de los tribunales, los cuales recibieron el nombre de consulados, al término de la época medieval, el comercio tomó mayor estimación con la aparición del mercantilismo sobre todo porque este traía la riqueza de fuera.

"Por lo que respecta a México, desde que Cristóbal Colón (descubridor del Nuevo Mundo) por una parte y los Reyes Católicos por la otra, firman las capitulaciones de Santa Fe, las cuales tienen una naturaleza difícil de definir pero que presentan características mercantiles, se establece además de bases jurídicas para gobernar las nuevas tierras, un monopolio comercial a favor de la corona sobre las mismas".

"Una vez que Colón descubre las Nuevas Tierras y ve que estas se encontraban habitadas, y así lo demuestra a los Reyes Católicos, la Reina Isabel va a declarar que el indio americano será "Vasallo libre de la corona", pero les dará leyes protectoras, en las cuales se les va a considerar como "Rústicos" o "Miserables" en virtud de que no gozaban de ningún derecho tan evolucionado como el de Europa, y que desconocen y no comprenden ciertas figuras jurídicas".

"De esta manera, se establece que una compra-venta de inmuebles podrá ser revocada si el indio alega que la ha realizado bajo lesión. Para este fin se seguirá también un procedimiento más sencillo".

"El indio americano no podrá vender un bien valioso sino es con la intervención de uno de los "oficiales reales", el cual era un miembro de la audiencia y que tenía como función el obtener el mejor precio para los indios en caso de compra-venta de un bien valioso, y en caso de que no se hubiera cumplido ese requisito la venta podría ser declarada nula".

"En el concilio de la Reina Isabel se estableció que era deber fundamental de los Reyes y sus sucesores la protección y defensa de los indios de cualquier daño, y llevar la fe y la cultura a los indios occidentales".

"Se creó por el Virrey Enríquez de Almazá una nueva institución que fue propia de América con el objeto de controlar los precios de los artículos de primera necesidad y conforme a las ordenanzas del Ayuntamiento de México, que establecían que ningún comerciante podía vender su grano fuera de éstas, so pena de una multa, que recibió el nombre de Alhóndigas".<sup>3)</sup>

Continuando con la materia que ahora estudiamos, como antecedente remoto de instituciones protectoras del ciudadano en sus relaciones de consumo, podemos mencionar la del "ombudsman" de los países escandinavos; si bien es cierto que la actividad de este funcionario es la de investigar los abusos de los funcionarios del gobierno, recientemente en Suecia, se ha creado el cargo del "ombudsman del consumidor".

Dentro de los antecedentes de la defensa de los consumidores, es satisfactorio constatar que hace ya más de 500 años, entre nuestros ilustres ancestros, los Aztecas, existió entre ellos también una institución defensora del consumidor; en el Museo Nacional de Antropología e Historia, Sala Mexica, podemos admirar la reproducción del antiguo mercado de Tlatelolco, observando de frente esa reproducción, en el extremo derecho, al fondo, aparecen tres personas sentadas las cuales resolvían los conflictos que se suscitaban entre proveedores y consumidores, entre sus funciones contaban las de impartir justicia en relación con todos los conflictos que se suscitaban en el mercado, pudiendo incluso ordenar la detención de aquel a quien se encontrara culpable mientras tanto no ocurriera persona de su familia, normalmente los padres, para satisfacer la queja presentada, impartiendo justicia pronta y expedita en el lugar de los hechos.

Así mismo es digno de mención, el señalar a los Pochtecas que entre una de sus tantas costumbres y prácticas, se encontró el que fueron de los primeros en fijar precios a sus mercancías, dando gran importancia al comercio, siendo el punto de partida para muchas otras culturas, vislumbrando en ese tiempo el futuro que por lógica aun no llegaba a ellos.

Siendo entonces, un motivo de admiración y un aliciente para nuestra superación aquel pueblo fundador de la Ciudad de México, en 1325, el cual de un humilde principio como vasallo de los Tecpanecas, se convirtió en el más poderoso Imperio de Mesoamérica, creando un sinnúmero de instituciones, entre ellas la que nos ocupa.

---

<sup>3</sup> Icaza, Francisco Lic. Apuntes de Historia de Derecho Patrio, Escuela Libre de Derecho, México 1976-1977.

## 1.2. ANTECEDENTES EN ALGUNOS PAISES EUROPEOS

"La creación de una Europa más unida y políticamente más fuerte, no puede dejar de estimular el proceso de protección al consumidor, y acelerar un programa de acción intensa y eficaz en este sentido".

"En 1947 se creó en Europa el Consejo danés del consumidor (Forbrugeraadet), primera organización privada de consumidores, y afines de los años cincuenta comenzaron a aparecer organizaciones similares en otros países de Europa Occidental. Pero solamente afines de los años sesenta, el más importantes de estos movimientos comenzó a ejercer alguna influencia sobre el mundo de los negocios y sobre el gobierno. Este desarrollo coincidió con el creciente interés, por parte de los gobiernos europeos-indudablemente tomando en cuenta el poderoso movimiento de USA-respecto a los asuntos del consumidor. Para tratar de ayudar a los consumidores los gobiernos incentivaron nuevas propuestas de ley, instituyeron entes gubernamentales ad hoc o delegaron las responsabilidades en el sector a diversos ministros. Obviamente, la evolución de esta acción difiere de país en país, con la consecuencia de que, actualmente las organizaciones de consumidores y su toma de conciencia varían de manera notable de un Estado miembro a otro".

"Las asociaciones de consumidores (más desarrolladas en Francia, Alemania y Gran Bretaña, que en otras partes) tienen el objetivo primordial de controlar la calidad de los productos, y control de precios, y reforzamiento del poder contractual del consumidor por tanto, persiguen fines específicos, a veces llegando a pactar con las empresas, a veces, estimulando los poderes públicos".

"Las asociaciones de empresarios, por su parte, tienden a prever la intervención del legislador en un sector en que quisieran proteger la autonomía y la libertad de empresa; y, por tanto, proponen acuerdos con los consumidores".

"Pero las instancias de los consumidores son también objeto de las reivindicaciones de los sindicatos (especialmente en Francia y en Italia); en efecto, éstos ven en el consumidor medio, la figura del trabajador, afectado por la inflación y explotado por la industria; al hacerse responsables de la protección de los intereses de clase (los intereses de los trabajadores) los sindicatos, en estos países han superado desde hace tiempo los límites de las reivindicaciones meramente salariales, para proponerse objetivos de mayor alcance, tendientes a mejorar las condiciones de vida de los trabajadores, y, por tanto, de los consumidores. Los partidos políticos (que llegaron con retraso a la cita con el consumidor) han incluido en sus programas de acción algunos objetivos específicos, que, en otros tiempos, estaban reservados a las asociaciones de profesionales: el control de los precios, la protección de la salud, el aumento de los consumos junto con el mejoramiento con el nivel de vida".

"Las empresas cooperativas, por su parte, en cuanto expresión moderna del

movimiento de solidaridad que se inició en el siglo pasado, se preocupan por proteger al consumidor, ofreciendo en el mercado, a través de circuitos alternativos, productos mejores y en condiciones más seguras, pero emprendiendo, también programas más ambiciosos, como la organización de las relaciones con partidos y sindicatos para la realización de un programa común de protección al consumidor".

"El consumerism, como movimiento de protección al consumidor se origina en Europa en torno de la década de los 50, pero se consolida solamente a principios de la de 1960. Muchos estados ya han aprobado algunas leyes en la materia. Los sistemas de defensa legal en los estados miembros constituyen un aspecto de los sistemas legales y administrativos y contienen importantes diferencias. En general, sin embargo, puede decirse que todos los estados miembros han tratado de mejorar, en estos últimos años, los sistemas de defensa al consumidor. Por ejemplo, Dinamarca ha creado un ombudsman del consumidor en 1975 una oficina de reclamo para el mismo mientras que el reino unido ha constituido un procedimiento especial de arbitraje para los pequeños reclamos (inferiores a las 100 libras esterlinas). También difieren los niveles de información del consumidor. Todos los gobiernos de los estados miembros disponen de canales a través de los cuales consultan a los consumidores sobre los asuntos de su pertinencia, pero hasta ahora poco es lo que se ha hecho en materia de educación formal del consumidor".(4)

En Europa, existe la comunidad económica ante el parlamento europeo, formado por ciudadanos de los países miembros, que son: Bélgica, Holanda, Luxemburgo, Francia, Alemania, Italia, Gran Bretaña, Dinamarca, Irlanda, a los que pronto se unirán España y Grecia. Protagonistas principales de la integración europea en relaciones políticas y comerciales.

A continuación, señalaremos brevemente algunos de los países que cuentan con instituciones o leyes protectoras de los consumidores:

#### 1.2.1.

#### SUECIA

En Suecia, que tiene ya desde algunos años atendiendo este sistema, materia de nuestro trabajo, encontramos grandes avances en lo que se refiere a la legislación y creación de órganos de apoyo a los consumidores.

Desde 1970 diversos ordenamientos jurídicos protegen al consumidor, como

---

<sup>4</sup> Sánchez Cordero Dávila, Jorge A. La Protección del Consumidor. Universidad Nacional Autónoma de México. Editorial Nueva Imagen. Primera Edición, México 1981. Págs. 19 y 22 a 26.

movimiento de solidaridad que se inició en el siglo pasado, se preocupan por proteger al consumidor, ofreciendo en el mercado, a través de circuitos alternativos, productos mejores y en condiciones más seguras, pero emprendiendo, también programas más ambiciosos, como la organización de las relaciones con partidos y sindicatos para la realización de un programa común de protección al consumidor".

"El consumerism, como movimiento de protección al consumidor se origina en Europa en torno de la década de los 50, pero se consolida solamente a principios de la de 1960. Muchos estados ya han aprobado algunas leyes en la materia. Los sistemas de defensa legal en los estados miembros constituyen un aspecto de los sistemas legales y administrativos y contienen importantes diferencias. En general, sin embargo, puede decirse que todos los estados miembros han tratado de mejorar, en estos últimos años, los sistemas de defensa al consumidor. Por ejemplo, Dinamarca ha creado un ombudsman del consumidor en 1975 una oficina de reclamo para el mismo mientras que el reino unido ha constituido un procedimiento especial de arbitraje para los pequeños reclamos (inferiores a las 100 libras esterlinas). También difieren los niveles de información del consumidor. Todos los gobiernos de los estados miembros disponen de canales a través de los cuales consultan a los consumidores sobre los asuntos de su pertinencia, pero hasta ahora poco es lo que se ha hecho en materia de educación formal del consumidor".<sup>(4)</sup>

En Europa, existe la comunidad económica ante el parlamento europeo, formado por ciudadanos de los países miembros, que son: Bélgica, Holanda, Luxemburgo, Francia, Alemania, Italia, Gran Bretaña, Dinamarca, Irlanda, a los que pronto se unirán España y Grecia. Protagonistas principales de la integración europea en relaciones políticas y comerciales.

A continuación, señalaremos brevemente algunos de los países que cuentan con instituciones o leyes protectoras de los consumidores:

### 1.2.1.

#### SUECIA

En Suecia, que tiene ya desde algunos años atendiendo este sistema, materia de nuestro trabajo, encontramos grandes avances en lo que se refiere a la legislación y creación de órganos de apoyo a los consumidores.

Desde 1970 diversos ordenamientos jurídicos protegen al consumidor, como

---

<sup>4</sup> Sánchez Cordero Dávila, Jorge A. La Protección del Consumidor. Universidad Nacional Autónoma de México. Editorial Nueva Imagen. Primera Edición, México 1981. Págs. 19 y 22 a 26.

son: La Ley de Actividades Comerciales, La Ley de Contratos contra términos contractuales impropios, La Ley sobre ventas a Domicilio, La Ley sobre Procedimientos Legales Simplificados, La Ley de garantía de viajes, La Ley sobre compras del Consumidor, Ley de comestibles y la Ley del pequeño reclamo. (creada en 1974 para simplificar juicios).

Asimismo encontramos diversos órganos como por ejemplo: El Consejo Nacional para la Política del Consumo; el Tribunal de Mercados; La Comisión General de Reclamaciones, contando además con un Procurador para los consumidores, el cual es designado por el Gobierno. Existe una Institución protectora que tuvo su origen en Suecia, llamada "Ombudsman", lo cual citamos ahora, por ser la imagen que tomaron diversos países americanos en relación con la Protección del Consumidor; al respecto, "Es difícil elaborar un concepto general debido a los diversos matices que adquiere en las distintas legislaciones, pero de una manera aproximada podemos describir al Ombudsman, como a uno o varios funcionarios designados por el órgano parlamentario, por el ejecutivo, o por ambos, que con el auxilio del personal técnico, poseen la función esencial de recibir e investigar las reclamaciones de los gobernados realizadas por las autoridades administrativas, no solo por las infracciones legales, sino también por la injusticia, irrazonabilidad o retraso manifiesto en la resolución y con motivo de esta investigación puede proponer, sin efectos obligatorios, las soluciones que estimen más adecuadas para evitar o subsanar las citadas violaciones. Esta labor se comunica periódicamente a través de informes públicos, generalmente anuales a los más altos órganos del gobierno, del órgano legislativo o a ambos, con la facultad de sugerir las medidas legales y reglamentarias que consideren necesarias para mejorar los servicios públicos respectivos".

"Esta Institución surgió en la Ley Constitucional Sueca el 6 de junio de 1809, sobre la forma de gobierno, con un funcionario designado por el Parlamento con el objeto de vigilar primeramente la actividad de los tribunales, con posterioridad a las autoridades administrativas el cual evoluciono de manera paulatina hasta llegar a la actualidad en que se encuentra regulado por el C. 12, a. 6, del actual documento Constitucional denominado Instrumento de Gobierno, que entro en vigor a partir del primero de Enero de 1975 y que sustituyo a la vieja Ley de 1809: así como por la ley orgánica de 1976 de acuerdo con los cuales existen cuatro ombudsman designados por el Parlamento, que se ocupan por turno de todos los asuntos que se le plantean, incluyendo los relativos a las fuerzas armadas, y actuando uno de ellos como presidente".

"Con características similares, es decir, como un comisionado parlamentario que fiscaliza la actividad de las autoridades administrativas, el ombudsman, fue introducido en los restantes países escandinavos, a partir de la primera posguerra, primero en Finlandia al obtener su independencia, en Rusia en 1919; posteriormente en Dinamarca (1952) y en Noruega (1952 y 1963), en los que han experimentado un

creciente desarrollo parecido al modelo Sueco". (5)

### 1.2.2.

#### BELGICA

En Bélgica, encontramos al Consejo del Consumo, integrados como organismos de diálogo por representantes de las organizaciones de consumidores, sindicatos, cooperativas de consumo, asociaciones familiares y uniones de consumidores y representantes de los sectores productivos y comerciales, así como diversos ministerios gubernamentales.

A su lado, existen también otras comisiones a las cuales tienen acceso los representantes de los consumidores como lo son: la Comisión para la Regulación de Precios y el Comité en Materia de Artículos Alimenticios.

### 1.2.3.

#### FRANCIA

En Francia, funcionan distintos órganos con diferentes grados de jerarquía como son: Los Ministerios de Economía y Finanzas, así como el de Agricultura.

Del primero depende la Dirección General de las Competencias y los Precios, cuya función primordial es la de información y protección de los Consumidores; el Instituto Nacional del Consumo; La Secretaría del Consejo Nacional de Consumo y de la Coordinación de Programas de Televisión que informan al Consumidor.

En el segundo órgano, que sería el Ministerio de Agricultura, encontramos el servicio de representación del fraude y del control de calidad con la primordial función de defender los intereses de los consumidores y la salud pública.

Existen también el Consejo Nacional de Consumo y el Instituto Nacional del Consumo, creados, el primero en 1960 y el segundo en 1968. Asimismo organizaciones, asociaciones familiares, populares y otras.

---

<sup>5</sup> Instituto de Investigaciones Jurídicas.-Diccionario Jurídico Mexicano I-O Editorial Porrúa, S.A. tercera Edición, México 1989 pág. 2268 y 2269.

## 1.2.4.

**INGLATERRA**

En Inglaterra, también funcionan organizaciones destinadas a la defensa de los consumidores como el departamento de Precios y Protección al Consumidor, con órganos de apoyo en materia de política de precios, defensa de la competencia y crédito al consumo.

La legislación, asimismo, es abundante, teniendo en vigor la Ley de Protección al Consumidor; la Ley de Comercio recíproco; la Ley restrictiva de Prácticas Comerciales; la Ley de Precios de Reventa; la Ley de Oferta de Mercancías y La Ley de Crédito al Consumidor.

Funciona además un órgano de carácter privado que es la Asociación del Consumidor.

## 1.2.5.

**NORUEGA**

En Noruega funciona el Ministerio de Asuntos de Consumo y Administración Gubernamentales, creado en 1972, es el encargado de actuar en defensa del Consumidor.

## 1.2.6.

**ESPAÑA**

En España es digno de mención el Instituto de Autocontrol de la Publicidad, promovido precisamente por los comerciantes, en un esfuerzo por elevar la categoría de sus reclamos sin recurrir a textos engañosos, dirigidos a confundir la mente del público consumidor.

### 1.3 ANTECEDENTES EN ALGUNOS PAISES AMERICANOS

#### 1.3.1.

#### CANADA

En Canadá, se creó un órgano a nivel ministerial con funciones destinadas al consumo y a las empresas, teniendo como objetivo fundamental la elaboración de nuevas leyes y reglamentos, así como el estudio y ejecución de programas sobre el consumo y la información sobre puntos de interés, en esta materia, a la población.

#### 1.3.2.

#### ESTADOS UNIDOS DE NORTEAMERICA

En los Estados Unidos de Norteamérica, encontramos una diversidad de leyes y órganos privados, así como oficinas públicas que intervienen en la defensa del consumidor.

De las leyes, es interesante mencionar las siguientes:

Ley Federal sobre Alimentos, Cosméticos y Medicamentos; Ley sobre textiles inflamables; Ley Federal sobre sustancias peligrosas; Ley sobre empaquetado y etiquetado; Ley sobre Empaquetado para prevenir envenenamiento; Ley de la Comisión Federal del Comercio; Ley sobre la Veracidad de los préstamos y otros más de igual importancia.

De los órganos mencionaremos: La Administración de Alimentos y Medicamentos; La Comisión Federal de Marcas; la Comisión de Seguridad de Productos para el Consumidor; la Oficina de Asuntos del Consumidor; la Unión del Consumidor; y se encuentra en vías de creación (sino es que ya ha sido creada) la Oficina de Protección al Consumidor, que actuaría como una especie de Procuraduría en defensa de los derechos del Consumidor, ante las Dependencias gubernamentales.

Es interesante señalar que 24 organismos del ejecutivo de los Estados Unidos de Norteamérica, tienen intervención en la defensa del consumidor, ya sea en forma directa o indirecta.

"Cabe hacer mención que dentro de los avances logrados por los consumidores estadounidenses, la actuación del abogado Ralph Nader, verdadero cruzado de la lucha contra el consumismo, la corrupción y la inmoralidad de los sistemas de comercialización, quien sin contar con apoyo alguno del Estado logra la unificación de grupos de consumidores para combatir las prácticas viciadas dentro del consumo, además de conseguir el pago de cuantiosas indemnizaciones a los consumidores e incluso la modificación de ciertos modelos de automóviles que resultaban peligrosos,

ineficientes o meramente suntuarios".(6)

En 1928 se originó el movimiento de consumidores en Estados Unidos de Norteamérica, (introducido posteriormente a Europa) "con la fundación de una organización conocida como "Consumer Unión" (Unión de Consumidores). La Unión fue creada por un economista y un ingeniero que trabajaban en la Editorial "American Bureau of Standard" y que consideraban que el público norteamericano debía tener acceso a los resultados de los test comparativos efectuados por el gobierno de USA antes de decidirse por una determinada adquisición. La Unión llevó a cabo sus propias pruebas comparativas, cuyos resultados fueron publicados, para uso de los miembros en el "Consumer Report".(7)

### 1.3.3. LATINOAMERICA

"Entre los países latinoamericanos, corresponde a México, el segundo lugar después de Venezuela, quien en 1974, promulgo su Ley de Protección al Consumidor".

"Se trata de una ley que en lo general y al igual que la nuestra, sigue los lineamientos uniformes de las instituciones ya comentadas. Su educación a los requerimientos Venezolanos, determinó la creación de un órgano de ejecución, la superintendencia de Protección al Consumidor, adscrita al Ministerio de Fomento, quedando el superintendente a cargo de la defensa de los consumidores, para lo que cuenta, entre otros mecanismos con una sala de instrucción y substanciación".

Es interesante hacer notar que México, es, dentro de los países en vías de desarrollo, el primero que expide una Ley Federal de Protección al Consumidor, con características especiales que la diferencian de las ya existentes en los países de los que se ha hecho esta breve reseña.

---

<sup>6</sup> Becerra Caletti, Rodolfo, La Protección al Consumidor en México, Talleres de Ediciones ECA-México 1984. Pág. 12

<sup>7</sup> Sánchez Cordero Dávila, Jorge A. Op. Cit. Págs. 23 y 24.

**CAPITULO II****ANTECEDENTES DE LA LEY FEDERAL DE  
PROTECCION AL CONSUMIDOR**

- 2.1. ANTECEDENTES DEL DERECHO DE PROTECCION AL CONSUMIDOR**
- 2.2. INICIATIVA PRESIDENCIAL DE LA NUEVA LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR.**
- 2.3. ASPECTOS CONSTITUCIONALES DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR**

## 2.1. ANTECEDENTES DEL DERECHO DE PROTECCION AL CONSUMIDOR

La Ley Federal de Protección al Consumidor, se publicó en el Diario Oficial de la Federación por primera vez el 22 de diciembre de 1975 y la Institución entra en funciones el 5 de febrero de 1976. "La Nueva" Ley, se publicó el 24 de diciembre de 1992.

La causa o razonamientos por los cuales se originó este ordenamiento, los encontramos en la exposición de motivos de la misma y este proyecto se traduce, explicando su finalidad primordial, la cual señalaremos indicando: Que dentro de las nuevas ramas del Derecho Social se puede ubicar la Protección al Consumidor partiendo de la base de que todos los sujetos de las relaciones protección-consumo o patrón-trabajador, son desiguales y se encuentran en un plano de subordinación y desprotección.

Por eso se crea todo un cuerpo jurídico tutelar del sujeto más débil e inferior a efecto de poder llevarlo a un plano más alto de igualdad frente a su contraparte, es decir, que las relaciones contractuales efectuadas entre proveedores y consumidores estén en un mismo nivel, constituyendo con esto, la protección social.

La exposición de motivos señala que desde el proceso inflacionario mundial y aunado a las prácticas negativas e ilícitas que se aprecian en las intermediaciones de mercancías que afectan la economía de las clases más débiles.

En base a esto las organizaciones de trabajadores plantearon al Ejecutivo Federal, la urgencia de tomar medidas encaminadas a la protección del poder adquisitivo de los núcleos de menor ingreso, asimismo se destacó el programa de múltiples acciones sociales, administrativas y legislativas que se propusieron desde 1973; la política salarial, para aumentar el ingreso real de los trabajadores, así el Comité Nacional Mixto de Protección al Salario elaboró un proyecto de Ley, el cual contempla las medidas tomadas, que protegían al consumidor, mediante normas irrenunciables, en el principio de veracidad y como consecuencia de las garantías de productos y servicios.

De acuerdo con lo expresado en la exposición de motivos, de esta Ley su espíritu es de derecho social, su finalidad es la protección de la población consumidora, a efecto de que quede protegida y ponerla en un plano de equilibrio frente a los proveedores uniendo diversos preceptos legales, tanto civiles como mercantiles que se encuentran dispersos y ordenarlos en un solo cuerpo legal.

El 5 de febrero de 1975, al entrar en vigor la Ley Federal de Protección al Consumidor, el entonces Secretario de Industria y Comercio Lic. José Campillo Sainz, comentó: "No queremos que el hombre valga por lo que consume, ni que su clase social se base en los productos que posee, queremos que el hombre en un nuevo

FALLA DE ORIGEN

encuentro consigo mismo este más cerca del hombre que de las cosas".

Este ideal conlleva la filosofía del bien del hombre por el hombre, situación que es lo más relevante del espíritu de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Por lo que enorgullece en el propósito de los legisladores de entender, como se demuestra con la protección de las clases marginadas, ya que es una tarea colectiva la realización de la justicia que es una responsabilidad de todos.

Es claro por tanto, que con estas normas tutelares se busca proteger a las mayorías nacionales, toda vez que debido a la evaluación y circunstancias económicas se generó un notorio desequilibrio económico y social.

El proyecto de Ley no solo se presentó como una política destinada a la protección de las mayorías si no también como instrumento para corregir vicios y deformaciones en el apartado distributivo e impulsar la actividad productiva, buscando la protección del consumidor, toda vez que el mismo se encuentra desprotegido ante las prácticas que le imponen las relaciones comerciales que lo inducen a la renuncia de sus derechos o la aceptación de condiciones unilaterales e inequitativas.

Dicho proyecto se basa en dos finalidades, que son las de corregir los excesos cometidos en consumos populares y la del deterioro del poder adquisitivo del salario, ya que en este fenómeno, se añade el de un desarrollo económico que hasta hace algunos años se fincaba en el sacrificio forzoso de las clases populares así como el de contar con un cuerpo legislativo que incluya preceptos de la legislación civil y mercantil, para ordenarlos y formarles una nueva naturaleza, para que no se encuentren dispersos asegurando la realización de la justicia.

Como hemos estado revisando previamente, la iniciativa que dio origen a la Ley Federal de Protección al Consumidor no es un hecho aislado sino es un resultado de la experiencia alcanzada de todo el movimiento mundial de protección al consumidor.

"Durante 1973 y 1974, se presentó una agudización de la problemática inflacionaria del país ante esta circunstancia que afectaba cada vez con mayor intensidad a la población de bajos ingresos, los trabajadores a través de la CTM, la C.R.O.C., y Congreso del Trabajo, principalmente solicitaron al Lic. Luis Echeverría Álvarez la creación de tres instituciones para proteger el salario de los trabajadores".

"Como consecuencia de las justificadas peticiones obreras, surgieron en ese orden FONACOT, CONAMPROS, y finalmente la Ley Federal de Protección al Consumidor, con sus dos instituciones de orientación y de protección; Instituto Nacional del Consumidor y la Procuraduría Federal del Consumidor. Fue el propio sector el que

logró la aprobación del proyecto y su presentación al presidente". (5)

Cabe señalar, que el Instituto Nacional del Consumidor se fusionó con la Procuraduría Federal del Consumidor en 1993.

"Por lo que resultando del examen de la iniciativa de Ley, el proceso legislativo que le dio origen y las disposiciones de la misma, encaminados a modernizar el sistema económico y defender los intereses populares, frente al Derecho Privado que se funda en el principio de igualdad entre las partes y supone que éstas son siempre libres para contratar, el derecho asume la existencia de desigualdades reales entre quienes contratan; reconoce que la libertad de contratación, cuando esas desigualdades existen, no conduce a la justicia y por ello convierte a las relaciones de particulares en un hecho social que afecta intereses colectivos y que amerita la intervención activa y vigilancia del estado". (6)

En esta forma, la iniciativa justificó a la nueva ley; hasta antes de 1976 en nuestro país los problemas presentados durante la compra de algún bien o servicio eran atendidos en tribunales de fuero común o directamente en la Procuraduría de Justicia.

Sin embargo, es importante señalar que uno de los antecedentes de la Ley mencionada, es la oficina nacional de quejas de la Secretaría de Consejo Nacional Mixto de Protección al Salario (CONAMPROS), creado en 1974.

La actividad comercial en México reclamaba en forma urgente, de nuevas estrategias, en las acciones encaminadas a resolver dicha problemática.

Las irregularidades en la celebración de transacciones comerciales, es decir, la merma de los derechos, patrimonio y tranquilidad del consumidor hizo necesario que se actuara con rapidez para resolver estos problemas mediante la intervención directa y específica sin más trámite que los estrictamente indispensables asegurando a los perjudicados el restablecimiento de los derechos infringidos, todo mediante un suministro pronto de justicia.

Las relaciones entre productor y consumidor dejarán de estar regidas por el principio de autonomía de la voluntad de las partes entre otros, para quedar sujetas a normas imperativas, pero su cumplimiento no dependería solo de la decisión del consumidor para hacer valer sus derechos cuando fueren vulnerables, sino que habría

---

<sup>5</sup> Revista del Consumidor 108. Febrero de 1986. Págs. 4 y 5

<sup>6</sup> Exposición de motivos, de la iniciativa de la Ley Federal de Protección al Consumidor, enviada al H. Congreso de la Unión, el 20 de septiembre de 1975.

una intervención coactiva del gobierno para vigilar la observancia de la ley e imponer sanciones en caso de violaciones a la misma.

Aparece entonces la Ley Federal de Protección al Consumidor, como una rama del derecho social destinada a regular las relaciones comerciales a fin de armonizarlas y evitar abusos entre los que compran y venden bienes y prestan servicios.

En materia de comercio, la Ley como iniciativa prolonga la tradición jurídica y política de la Revolución Mexicana, ya que acentúa, la prominencia de interés colectivo sobre el particular, y reafirma el deber constitucional que tiene el gobierno de velar porque la libertad del mayor número no sea sacrificada por la acumulación del poder económico y social de pequeños grupos.

De acuerdo al decreto publicado en el Diario Oficial de la Federación del 22 de Diciembre de 1975, se crea la Ley Federal de Protección al Consumidor iniciándose en el país, una nueva forma de procurar y administrar justicia al ciudadano en su carácter de consumidor.

El día 5 de febrero de 1976, entró en vigor la Ley Federal de Protección al Consumidor, a iniciativa del Presidente Echeverría, la cual fue aprobada el 18 de Diciembre de 1975, en el último período ordinario de sesiones del H. Congreso de la Unión, promulgada el 22 de diciembre de 1975.

Ahora bien, siguiendo con estos antecedentes, el Presidente de la República LIC. CARLOS SALINAS DE GORTARI, tomando en consideración el crecimiento de México y los cambios en las relaciones entre las naciones, que provocan apertura de las economías, avances científicos y tecnológicos; por esto, el Estado se ha propuesto crear instituciones más ágiles y cercanas a la sociedad, por lo que el 24 de diciembre de 1992, se publicó en el Diario Oficial de la Federación la "Nueva" Ley Federal de Protección al Consumidor.

No se quiere decir con esto que la Ley anterior "no sirva", sino al contrario, pues la "nueva" Ley se apega casi en todos sus sentidos a la anterior, solo que ahora se busca lograr una mayor equidad en las relaciones de consumo del País. Por lo que es indispensable ampliar y enriquecer el ámbito de las normas destinadas a proteger los derechos e intereses de los consumidores. Obligando al Estado a modificar su propio marco jurídico, a fin de dotar a sus Instituciones de facultades que las coloquen en posibilidad de integrarse en una sociedad y en realidades internas e internacionales previsibles.

Esto es provocado por la expansión de la actividad productiva y la apertura de nuestra economía, teniendo un impacto directo en las relaciones de consumo. Del mismo modo, el universo de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado se ha incrementado notablemente, repercutiendo considerablemente en los sectores de

la población más desprotegida.

El establecer una zona de libre comercio en América del Norte exige también, la introducción de patrones y normas de eficiencia, calidad y competitividad al más alto nivel internacional. Este proceso debe impulsar cambios que modifiquen la ubicación de las Instituciones en las relaciones de consumo, permitiendo asumir una nueva orientación que permita la participación activa de la población.

Por lo anterior, con la iniciativa que mandó el Presidente de la República, LIC. CARLOS SALINAS DE GORTARI, a la Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión el 25 de noviembre de 1992, se pretende que la Procuraduría Federal del Consumidor, cuente con la flexibilidad suficiente para anticipar y ser partícipe de los cambios, fortaleciendo su vocación federal, así como la especialización de sus actividades. Pretendiendo adaptar la legislación relativa a la protección al consumidor, a la dinámica actual del país, tratando de ampliar su propio ámbito de acción.

Así entonces, la "nueva" Ley Federal de Protección al Consumidor, se aprobó, y se publicó en el Diario Oficial de la Federación el día 24 de diciembre de 1992. Misma que en el siguiente punto trataremos más ampliamente, de conformidad con su exposición de motivos.

## 2.2. INICIATIVA PRESIDENCIAL DE LA NUEVA LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR.

"Las facultades y obligaciones del Poder Ejecutivo Federal se hallan fundadas en diversos artículos de la Constitución. Pues su actividad, como la de todos los funcionarios, está sujeta a reglas del derecho..."

"Por lo que la iniciativa de la Ley Federal de Protección al Consumidor es una atribución conferida al Presidente de los Estados Unidos Mexicanos, dentro del artículo 89 fracción 1 de la Constitución de la República Mexicana, al indicar que debe: "...a) Promulgar las leyes expedidas por el Congreso de la Unión. La promulgación es el reconocimiento que el Ejecutivo hace de la existencia de una ley y la orden de que se cumpla, después de haber sido publicada, y b) ejecutar las leyes, o sea convertir los mandamientos legislativos en realidades de todo orden: económico, social, político, cultural etc..."<sup>10</sup>)

Por lo que al respecto, el 25 de noviembre de 1992, el Presidente Constitucional de los Estados Unidos Mexicanos, LIC. CARLOS SALINAS DE GORTARI, envió a la Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, la iniciativa de la "nueva" Ley Federal de Protección al Consumidor, enviando el proyecto de dicha ley, y diversas consideraciones, por las cuales se determinó dar inicio al ordenamiento legal que ahora tratamos, la cual fue enviada por primera vez a la Cámara de Diputados, el día 20 de septiembre de 1975 por el entonces presidente LIC. LUIS ECHEVERRIA ALVAREZ, como ya vimos con anterioridad, esto como antecedentes de la iniciativa de Ley enviada al H. Congreso de la Unión, el 25 de noviembre de 1992, que dice textualmente:

"En los últimos años México ha crecido no sólo en términos cuantitativos sino en complejidad. La aparente homogeneidad de la sociedad ha cedido su lugar a una extraordinaria pluralidad en sus relaciones".

"La existencia de un México plural en los ámbitos social, productivo y cultural refleja no sólo un nivel asimétrico de desarrollo sino que expresa, cabalmente, un vasto universo de problemas. Mientras que por un lado existen sectores profundamente arraigados en concepciones y prácticas ancestrales, existen otros que apuntan hacia cambios trascendentales. Ambas caras integran la sociedad mexicana y cada una de ellas contiene en su interior estructuras, preocupaciones y aspiraciones específicas que, sumadas, conforman nuestra identidad".

"La estructura social del país es excepcionalmente dinámica. Su potencial

---

<sup>10</sup> Rabasa O., Emilio y Caballero, Gloria. Mexicano: Esta es tú Constitución LI legislatura. Cámara de Diputados. Cuarta Edición, México 1982. Pág. 175.

organizativo se incrementa cada día: los grupos tienden, desde sus propios espacios, hacia el establecimiento de formas de organización y participación que les permitan incorporarse a la toma de decisiones básicas para resolver sus problemas de manera directa y oportuna".

"La modernización de la vida nacional trae consigo la necesidad de establecer un nuevo tipo de relaciones entre el Estado y la Sociedad. La dinámica de las transformaciones conduce hacia una mayor presencia ciudadana en las tareas de gobierno. De ahí que la creación de canales permanentes de comunicación entre las instituciones y la sociedad sea una preocupación de la mayor importancia".

"Los cambios que hemos experimentado, han hecho evidente que las relaciones entre las naciones muestran una mayor interdependencia. Por ello, la comprensión de los problemas requiere de nuevos instrumentos y métodos de aproximación a la realidad, que permitan apreciar el contexto general del país, atendiendo primordialmente a sus condiciones concretas".

"México no ha sido ajeno a la influencia de los acontecimientos que sacuden al mundo. Las tendencias en favor de la apertura de las economías, el uso cada vez más recurrente y especializado de los medios de comunicación, la aplicación de los avances científicos y tecnológicos en el quehacer productivo o los procesos de globalización, tienen un impacto directo sobre la vida nacional, cuyas consecuencias aún no podemos conocer en detalle ni a profundidad."

"Dentro de las diversas concepciones del desarrollo, el fortalecimiento del mercado es una de las tendencias más sobresalientes: crear ámbitos económicos regidos por criterios de equidad que alejen el riesgo de intercambios desiguales, es hoy una de las mayores aspiraciones en el concierto mundial.

"La inserción de México en este contexto debe realizarse atendiendo, de manera simultánea, viejos rezagos estructurales y los desafíos que la realidad actual plantea. El Estado debe reformar estructuras que si bien en su momento respondieron a situaciones específicas, la realidad contemporánea empieza a hacerlas obsoletas e inadecuadas para cumplir sus finalidades originales".

"En el mundo moderno, empieza a hacerse cada vez más evidente que las instituciones no pueden asumir plenamente el trabajo de las comunidades ni suplantar sus intereses, creatividad o sentido productivo. El reto no es sólo hacer más eficiente su capacidad de rectoría sino salir al encuentro de la dinámica social del país, anticipándose y siendo partícipe de los cambios".

"Por ello, el Estado se ha propuesto crear instituciones más ágiles y cercanas a la sociedad. La nueva realidad mexicana exige a los organismos públicos actitudes que permitan al conjunto social participar, de manera permanente y correspondiente,

en las tareas de gobierno".

"La presente iniciativa que somete a la consideración de ese H. Congreso de la Unión, propone la expedición de una nueva Ley Federal de Protección al Consumidor que el Ejecutivo a mi cargo estima de gran importancia para promover y proteger los derechos del consumidor y lograr una mayor equidad en las relaciones de consumo en el país".

"La presente iniciativa se inscribe en el marco de nuestro derecho social, que tiene su raíz en el mandato del Constituyente de 1917. Es deber de nuestra generación velar porque la actividad del consumo se rija mediante principios de equidad que aseguren la concordancia entre el crecimiento económico y la justicia social. Para ello, es indispensable ampliar y enriquecer el ámbito de las normas destinadas a proteger los derechos e intereses de los consumidores".

"Asimismo, el Estado está obligado a modificar su propio marco jurídico, a fin de dotar a sus instituciones de facultades que las coloquen en posibilidades de integrarse en una sociedad y en realidades internas e internacionales previsibles".

"Tanto la expansión de la actividad productiva como los procesos de desregulación y apertura de nuestra economía, tienen un impacto directo sobre las relaciones de consumo, que se manifiesta en el mercado y, por ello mismo, en la necesidad de ordenarlo".

"La naturaleza de las relaciones de intercambio expresa la compleja estructura social de México. El consumo, si bien es un fenómeno universal, adquiere, en la práctica, un número insospechado de particularidades".

"Si antaño un ama de casa, un profesionista o cualquier integrante de la sociedad se definía por una forma específica de consumo, actualmente esto ya no es posible. Se han multiplicado las relaciones de consumo y ya no admiten consumidores unitarios. En un sentido amplio y general, se trasciende cada día la clasificación por nivel de ingreso o adscripción a grupos sociales no permeables. Al crecer la complejidad social, se incrementan, por consiguiente, las modalidades y significados del consumo".

"Estas actividades expresan también nuestro propio modelo cultural: junto a la subsistencia de las más añejas formas de comercialización, el mercado mexicano incluye una gran cantidad de mecanismos de consumo, entre los que figuran algunos tan novedosos de bienes y servicios como son las tarjetas de crédito. La evolución previsible de las tendencias económicas permite anticipar el surgimiento de formas inéditas de compra-venta que se sumarán a las ya existentes, con lo que la actividad comercial continuará modificándose. Del mismo modo, el universo de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado se incrementa notablemente. Hoy, la expansión

del mercado parece no tener límites. En este sentido, el riesgo para los sectores de la población más desprotegidos es mayor y, con tal motivo, las instituciones orientadas hacia la rectoría en las relaciones de consumo deben acercarse más a la demanda de esos consumidores".

"Por otra parte, la perspectiva de establecer una zona de libre comercio en América del Norte exige la introducción de patrones y normas de eficiencia, calidad y competitividad al más alto nivel internacional. El panorama regional permite suponer una nueva dimensión de los intercambios que modificará las relaciones de consumo en el país".

"Frente a esta situación, la existencia de precios oficiales reduce su peso e importancia como estrategia para el ordenamiento del mercado. Las nuevas circunstancias obligan a buscar mecanismos que, sin inhibir la acción de los particulares, permitan orientar la actividad de proveedores y consumidores hacia una evolución previsible de la actividad comercial".

"La investigación acerca de la calidad de los bienes y servicios, así como su comportamiento en el mercado, tiene que orientar a los proveedores y consumidores respecto de las normas de calidad y competitividad que exige el nuevo contexto nacional e internacional".

"Este proceso debe impulsar cambios que modifiquen la ubicación de las instituciones en las relaciones de consumo, permitiéndoles asumir una nueva orientación que privilegie, con la participación activa de la población, las actividades de carácter preventivo".

"En el pasado, con la creación de la Procuraduría Federal del Consumidor y el Instituto Nacional del Consumidor se pretendió que las dos instituciones, separadamente, atendieran una demanda social abundante y heterogénea. Con tal propósito, a una se le dotó de autoridad y a la otra de facultades informativas para una indispensable interlocución social".

"Ambos organismos han demostrado una gran efectividad en cuanto al desempeño de sus funciones. Tan sólo en este año la Procuraduría Federal del Consumidor otorgó alrededor de 347 mil asesorías, atendió 310 mil quejas y denuncias, resolvió a favor del consumidor casi 184 mil asuntos y recuperó 333,400 millones de pesos en beneficio de los consumidores afectados; emitió 3,200 resoluciones administrativas e impuso 2,317 sanciones económicas por 7,450 millones de pesos. Además constituyó 3,043 comités de defensa y protección de los consumidores. Por su parte, el Instituto Nacional del Consumidor realizó 697 investigaciones, estudios y pruebas de calidad de productos de consumo generalizado, impartió 10,571 cursos y conferencias sobre temas relacionados con el consumo, y trasmitió a nivel nacional 113 mil mensajes y programas".

"En las actuales circunstancias, la necesidad original de contar con dos organismos para atender las necesidades de los consumidores se ha convertido, a poco más de tres lustros de su creación, en un riesgo de duplicación de instancias administrativas que dificulta al Estado la posibilidad de solucionar los requerimientos de la población consumidora".

"Por ello, la presente iniciativa propone fusionar ambas instituciones en una nueva Procuraduría Federal del Consumidor, que fortalezca su presencia en la sociedad y atienda eficaz y oportunamente a la población".

"Nuestro país requiere un organismo dinámico que afronte los problemas, que cuente con la flexibilidad suficiente para anticipar y ser partícipe de los cambios, que fortalezca su vocación federal mediante la desconcentración y especialización de sus actividades y que abra espacios de participación al conjunto social, para que éste incida en la definición y desarrollo de sus tareas".

"La presente iniciativa pretende adaptar la legislación relativa a la protección al consumidor a la dinámica actual del país, recogiendo las experiencias de la legislación vigente e incorporando una normatividad que permita ampliar su propio ámbito de acción".

"La iniciativa define las atribuciones y funciones de las autoridades competentes en la materia y busca simplificar trámites y procedimientos para la aplicación de sus distintas disposiciones".

"El proyecto de nueva ley ha sido ordenado en quince capítulos, cada uno de los cuales aborda diferentes aspectos de las relaciones de consumo. Esta estructura del ordenamiento constituye por sí misma una gran ventaja, pues en la ley que se abrogaría, las disposiciones se encuentran dispersas, lo que dificulta su conocimiento y aplicación"<sup>11</sup>)

Lo antes expuesto, es lo que motivó al Ejecutivo Federal a someter a la Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, la iniciativa de creación de la "nueva" Ley Federal de Protección al Consumidor, consideraciones que a nuestro juicio, bien valen la pena para los gobernados (clase económicamente débil; o desprotegida como dice el Presidente de la República en la iniciativa antes citada) para la iniciación de esta "nueva" Ley, que ahora estudiamos, debido a la importancia y trascendencia que esta reviste para toda la sociedad mexicana.

---

<sup>11</sup> Iniciativa de la Ley Federal de Protección al Consumidor, enviada por el Presidente de los Estados Unidos Mexicanos C. LIC. CARLOS SALINAS DE GORTARI a la Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, para su aprobación el 25 de noviembre de 1992.

## 2.3 ASPECTOS CONSTITUCIONALES DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR

Para encontrar la fundamentación que haga legítima la expedición de una Ley, como la que ocupará el presente trabajo, necesariamente tenemos que recurrir a la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos a fin de buscar en este Ordenamiento Legal la referida fundamentación y ver si efectivamente el poder público puede reglamentar una cuestión que aparentemente pudiera hacer pensar que, siendo bien conocido el sistema denominado de la libre empresa, no pudiera limitarse o reglamentarse por el Gobierno ya que se podría incurrir en una limitación de la libertad o en una transgresión a los derechos individuales.

Por lo que el tema relativo al Fundamento Constitucional, no por ser ampliamente conocido debe desecharse en cualquier estudio jurídico, ya que razones sobran para estimar que en este tema y en cualquier otro, la perspectiva histórica y el análisis de nuestras normas fundamentales se hace indispensable para deslindar lo adecuado a nuestra época.

Por lo que tenemos motivos suficientes para estimar que nuestra Constitución es la vía idónea para acercarnos a los problemas fundamentales de nuestro pueblo, y que derivadas de esta estructura fundamental que establece nuestra Carta Magna, existen leyes que responden a los requisitos, cada vez más apremiantes de nuestro pueblo.

Entre estos, encontramos, "el principio de la igualdad en materia económica que es complementario del de la libertad de comercio y de industria. Aun cuando este principio no haya sido afirmado de manera particular su aplicación no ha sido menos real. Su plena aplicación se hace "bajo la forma de la igualdad de los administrados delante de las reglamentaciones administrativas".

"Estos principios han sido adoptados por todos los Estados liberales a veces, como un verdadero dogma. México no ha sido la excepción".

"Es de todos conocido que esos principios puramente formales hacían abstracción de las diferencias económicas entre los hombres, y es igualmente sabido que en el nombre de la libertad y de la igualdad las explotaciones más flagrantes han sido soportadas y sucede aún así".

"En México, estos principios han sido instituidos por la Constitución de 1857. Esta Constitución tenía un carácter eminentemente individualista. La preocupación fundamental de los autores de esta Carta Magna, consistía en proteger al individuo contra el Estado, omitiendo establecer una protección de los débiles frente a los poderosos, o de instituir una tutela jurídica en favor de los grupos de necesitados, de

la sociedad contra los detentadores de la riqueza. Esta Constitución reproducía fielmente las doctrinas reinantes en la época de su promulgación, sobre todo las francesas, donde el individuo y sus derechos fueron el objetivo principal de las instituciones tanto sociales como políticas... a pesar de las profundas modificaciones en la estructura económica y de los conceptos jurídicos, el hombre continúa siendo un ser abstracto para las normas jurídicas. Las mutaciones han permitido clarificar las relaciones entre los individuos, lo que lleva, a veces, a una toma de conciencia de la existencia de los diferentes grupos sociales... En México, estas modificaciones han sido consagradas por primera vez en la Constitución de 1917, enseguida por la "Legislación".<sup>(12)</sup>

De igual forma, el maestro Jorge Carpizo señala: "El Derecho Constitucional... Hay que vivirlo. El Derecho Constitucional es la confrontación del hombre con su época, es la lucha constante por llevar una vida humana, es decir, una vida con libertad, con igualdad y con dignidad".<sup>(13)</sup>

Tal es el caso de la Ley Federal de Protección al Consumidor, base de nuestro trabajo, por lo que su constitucionalidad no debe cuestionarse, ya que se trata de un ordenamiento que regula las relaciones entre proveedores o prestadores de servicios y consumidores, basadas en situaciones concretas y jurídicamente comerciales, atribuyéndose la competencia para legislar en materia de comercio, en la fracción X del artículo 73 de nuestra Constitución, confirmandose dos principios constitucionales: el de la Democracia y el de función social o derecho social.

Así entonces, el artículo 73 de la Constitución, señala claramente, las facultades del Congreso de la Unión, en el que observa la competencia, esfera o campo mediante el cual dicho órgano puede desempeñar con validez sus atribuciones o funciones. Las Leyes se crean con la finalidad de hacer efectivos algunos de los fines consagrados en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; las que son necesarias, útiles y adecuadas cuando están de acuerdo con los principios constitucionales. La fracción XXX del artículo 73 contiene las llamadas facultades implícitas, que son las que tiene el legislador para lograr los objetivos señalados en las veintinueve fracciones anteriores, que no pueden ser otras que la elaboración de Leyes mediante las cuales se reglamenta la forma de cumplir con estos fines. "Por otra parte, dichas facultades requieren necesariamente de las facultades expresas, de una manera que, sin estas no puede hacerse uso de aquellas, ya que se rompería el sistema de Estado de

---

<sup>12</sup> Lares Romero, Victor Hugo. EL DERECHO DE PROTECCION A LOS CONSUMIDORES EN MEXICO. Universidad Autónoma Metropolitana. Primera Edición, México 1991. Págs. 57,60 y 61

<sup>13</sup> Carpizo, Jorge. La Constitución Mexicana de 1971. UNAM. Coordinación de Humanidades. México 1969. Pág. 7

Derecho. En otras palabras el Congreso de la Unión solo puede expedir las leyes que sean necesarias para hacer efectivas las facultades que le son concedidas en el artículo 73 o en otras disposiciones de la propia Constitución..."<sup>(14)</sup> Al opinar la doctrina sobre las facultades implícitas del Congreso de la Unión, contenidas en la fracción XXX del artículo 73, las nombra como los medios normativos para que se realicen a través del poder legislativo, las atribuciones que tiene a su favor.

Entonces podemos considerar que la expedición de una nueva Ley es en cierta forma, una resolución gubernativa en que intervienen necesariamente, el poder legislativo y el poder ejecutivo.

Por lo que se puede pensar que el poder público está legitimado para expedir una Ley como la que nos ocupa y que sin lugar a duda, la intención de regular y proteger al público consumidor y usuario, beneficiará la economía nacional. Posteriormente y en cada caso de aplicación concreta de la propia Ley, también habrá de por medio una resolución gubernativa, que necesariamente tendrá que ajustarse a lo prescrito por la Ley, habida cuenta del principio de legalidad que tiene que informar todos los actos de autoridad.

La relación productor consumidor o bien comerciante consumidor, es en efecto una transacción de comercio, ya que al menos tomando en cuenta un lado de la relación o sea del productor o intermediario, hay la intención o propósito de especulación y de obtener un lucro. Así pues, no cabe duda respecto a la competencia formal del Congreso Federal para legislar en esta área, aunque debido a la forma en que se redefinieron y concibieron estas disposiciones con la función claramente social, se sustraen desde un punto de vista material del Derecho Mercantil para formar parte del nuevo Derecho Social. Ello no significa que el tipo de relaciones sobre las cuales versa sean de carácter comercial, bien sea actos de comercio mixtos o mercantiles, frente al vendedor o proveedor y civiles, frente al comprador o consumidor. Debe pues, siempre darse el propósito de especulación comercial, ya sea en una sola de las partes que es el vendedor o proveedor o bien en ambas.

Aunando un poco diríamos que: "El núcleo original de toda garantía relacionada con los derechos de libertad o de seguridad, expresa el Dr. Fix Zamudio, ha fructificado en forma tan espléndida en nuestro medio, que independientemente de su contenido, los impedimentos eficaces de defensa de los derechos humanos, que no solo comprenden la libertad física protegida tradicionalmente entre nosotros, sino toda la gama de derechos subjetivos públicos establecidos en la Constitución en beneficio de los habitantes del país, siendo la integridad física y moral de los propios habitantes lo

---

<sup>14</sup> Rabasa, Emilio y Caballero, Gloria. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, comentada. Editorial Talleres de Gráficos Amatlil. México 1982. Pág. 154.

que ha recibido una atención especial, que a su vez ha permitido superar los innumerables ejemplos de la falta de respeto hacia la vida, la libertad y propiedad de los mexicanos y aún de cualquier habitante de nuestra patria, sobre todo en las etapas tormentosas de las revueltas y las revoluciones".<sup>(15)</sup>

Por lo que resulta obvio que al crearse la Ley Federal de Protección al Consumidor, encuentre, entre otros, el artículo 16 Constitucional, para basar su fundamentación, ya que dicho requisito de fundamentación, y el de motivación exigidos por dicho artículo, al tener la categoría de una garantía individual, implica para las autoridades de cualquier categoría, la obligación de actuar siempre con apego a las leyes y a la propia Constitución, para que así, sus actos no sean emitidos arbitrariamente.

Por lo que hace a la Procuraduría Federal del Consumidor, toma validez el artículo 16 Constitucional principalmente : cuando es necesario la práctica de visitas domiciliarias, o cuando se requiera alguna información o presentación de algún documento al proveedor, o cuando así lo requiera la Ley Federal de Protección al Consumidor, atendiendo prioritariamente los Reglamentos de dicha Ley.

Siendo por tanto, que el artículo 16 Constitucional va de la mano con la Ley que ahora estudiamos, esto, "Con el fin de evitar el abuso del poder público, la Constitución de 1917 recogió y ratificó algunas de las disposiciones establecidas por las anteriores - Decreto Constitucional de Apatzingan y las constituciones de 1824 y 1857-e introdujo otras que pueden considerarse verdaderos triunfos de la revolución mexicana".

"La garantía consignada en la primera parte de este artículo, (16 Constitucional) así como las que establece el 14, son la base sobre las que descansa el procedimiento judicial protector de los derechos del hombre (juicio de amparo). Es absoluta la prohibición de ocasionar molestias a las personas, a sus familias, papeles o posesiones, si no es con una orden escrita, fundada y motivada en una disposición legal y expedida por una autoridad que de acuerdo con una ley en vigor tenga facultades expresas para realizar esos actos".<sup>(16)</sup>

Es por lo citado en el párrafo que antecede, que se debe atender al reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor, ya que en éste, se señalan las jerarquías y suplencias de las autoridades de la PROFECO, para saber a que autoridad le compete, clausurar, multar, citar, requerir información o presentación de algún documento etc.

---

<sup>15</sup> Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, comentada, UNAM Instituto de Investigaciones Jurídicas, México 1985, Pág. 42.

<sup>16</sup> Rabasa, Emilio y Caballero, Gloria. Op. Cit. Págs. 49 y 50.

Por el contenido del precepto que examinamos, así como las diversas exposiciones que eruditamente han realizado innumerables autores sobre la materia, podemos desprender claramente que el sistema de propiedad mexicana sobre tierra, aguas y recursos naturales, no es el del liberalismo individualista, ni tampoco el del socialismo colectivista y ni siquiera una mezcla de ambos si no un régimen peculiar, sui generis de propiedad, que se ha extraído de la enseñanza de nuestra historia nacional, de la composición étnica del país, de su particular condición geopolítica, de la realidad mexicana en una palabra. Por eso no podemos presentarlo, dice Villado "como un modelo universal perfecto y acabado. excepto en lo que tiene de actitud creadora, confiada en las propias fuerzas socioeconómicas de la Patria". (17)

Sin entrar en mayores detalles analíticos del artículo 27 Constitucional, es una verdad manifiesta, que su contenido social resalta sobre cualquier otra circunstancia, de ahí, su trascendencia respecto del contenido de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

En el artículo 28 de la Carta Magna, se encuentran introducidas las bases para regular el abasto y los precios, ya que de no ser así, el poder económico quedaría en unas cuantas manos y con esto propiciaría una venta en favor de una o varias personas, con perjuicio del público en general o de alguna clase social. Con estas normas se fijarán bases para señalar precios máximos a los artículos, materias o productos que se consideren necesarios para la economía nacional o el consumo popular a fin de evitar insuficiencia en el abasto, así como en el alza de precios. Con estas bases se busca la protección de los consumidores, y el de las instituciones y organismos que requiera el Estado para realizar con eficacia las actividades que demanda la soberanía nacional y el interés público. Entonces, este numeral, claramente enuncia la limitación que tiene el sistema de libre empresa en nuestro país y facultad a las autoridades para que actúen específicamente en contra de aquellas manifestaciones, sea de productores, industriales, comerciantes y empresarios que puede constituir una ventaja exclusiva e indebida en favor de determinadas personas, tendientes a perjudicar al público en general o a alguna clase social consumista.

Claro es que la intención de nuestra Constitución, por lo anotado en el Artículo 28, es tratar de evitar que en el sistema de libre empresa haya monopolios, que perjudiquen al público consumidor y vayan en detrimento de la economía del país.

Por otra parte, es bien conocido que nuestra Constitución tiene una tendencia marcada bien definida de tipo sociales y que fue la primera en el mundo en la consagración de las llamadas garantías sociales, que sin duda son tendientes a lograr un sistema jurídico, que proteja a las clases más débiles en la escala social desde el

---

<sup>17</sup> Vallado Berrón, Fausto E. *Sistemática Constitucional*. Editorial Herrero. México 1965. Pág. 114.

punto de vista económico. Luego entonces esta tendencia de proteccionismo social tiene que orientar los actos del poder público, siendo obligación del Gobierno como rector de la vida nacional, la protección por todos los medios a su alcance de esas esferas sociales.

Tratándose de las actividades de comerciantes e industriales, también tiene la obligación el Gobierno de proteger a la parte que pudiéramos considerar más débil en la relación mercantil y que es precisamente aquella que tiene la necesidad de comprar algo cuya calidad, estructura, durabilidad etc. es hasta cierto punto, desconocida por él, y no siempre está capacitado para conocerla.

Si debemos ser consecuentes con todo lo anotado anteriormente, debemos ser congruentes y concluir que es indudable que el poder público sí tiene la facultad necesaria para intervenir, legislando o reglamentando, todo lo relacionado con las actividades del libre comercio, utilizando medidas de carácter proteccionista que vengan a evitar o frenar según sea necesario, los abusos que se consideren pueden ser perjudiciales de quienes hemos venido llamando y así los designa la Ley Federal de Protección al Consumidor, consumidores o usuarios de bienes o servicios.

Sin embargo, estamos de acuerdo con Burgoa, cuando afirma que "el artículo 28 Constitucional es uno de los preceptos de nuestra Ley Fundamental que con más urgencia requiere una reivindicación filosófica y una revisión desde el punto de vista económico y social".<sup>(18)</sup> Por su texto, se advierte un sabor liberar en materia de directriz económica, y es por ello que se invoca con frecuencia para subrayar pretendidamente al aspecto privado o capitalista de nuestro sistema.

Hemos de decir, no obstante, que aunque el artículo 28 conserva el principio de libre concurrencia, tesis vertebral de un sistema capitalista, condena todo lo que constituye una ventaja exclusiva, indebida e inequitativa, en favor de personas determinadas de alguna clase social. Esta es una de las razones principales, para estimar que la Ley Federal de Protección al Consumidor, encuentra un sustento innegable en los postulados que se insertan en el artículo 28 de nuestro Pacto Fundamental, cuyo contenido plantea el establecimiento de un régimen jurídico para un sistema económico mixto, en donde conservándose los mecanismos de mercado para dejar a los particulares un amplio margen de libertad económica, se responsabilizó al Estado por conducto de la Procuraduría Federal del Consumidor, de una política económica positiva y activa para promover un desarrollo económico nacionalista, con reformas estructurales socioeconómicas que habrían de transformar a la sociedad mexicana, modernizándola con un sentido de crecimiento y justicia social.

---

<sup>18</sup> Burgoa, Ignacio. Las Garantías individuales. Editorial Porrúa, S.A. México, 1977. Pág. 463.

Efectivamente, señala un autor en la materia, "fueron el aspecto agrario, el laboral, el educativo y el religioso y la forma en que ellos fueron tratados, fundamentalmente, los que habrán de dar su sello inconfundible a la Carta Constitucional que nos ocupa, a ello, se agregaría empero, el principio del Municipio Libre, y el que para la salvaguarda de la política económica del país, de protección al consumidor, se establece en el artículo 28".<sup>19)</sup>

Junto a los tradicionales derechos subjetivos públicos que se consagran en los primeros veintiocho artículos de nuestra constitución, el artículo 27 y el 123 y el propio artículo 28 al referirse a los monopolios está recogiendo ya un conjunto de principios de justicia social, que tienden a asegurar los derechos del hombre hacia el bienestar y a regular las relaciones entre los grupos sociales de manera que se protejan los intereses de aquellos grupos susceptibles de ser explotados o de ser enajenados por grupos poderosos.

Queda así consignado como ambos tipos de derechos, los individuales, y los de justicia, deben ir indisolublemente unidos, y como desde entonces van permanentemente ligados a nuestra vida social. Ambos grupos de derechos están insertados en lo humano, y ambos tienen como destinatario al hombre mismo; son principios fundamentales de nuestra vida colectiva.

Por ello, la Constitución de 1917 sigue contando no solo con la atención de los juristas, sino con la adhesión de la voluntad popular; continúa siendo un esquema programático de integración política de la democracia liberal y representativa, y se armonizan la libertad y la dignidad de la persona humana con los anhelos de un orden social justo y próspero.

No podríamos concebir en otra forma, la expedición y vigencia de la Ley Federal de Protección al Consumidor, cuyo objetivo filosófico, social, estructural, político y jurídico, se localiza en las tesis constitucionales de carácter socio-económico, que en forma sintética hemos abordado en este capítulo.

---

<sup>19)</sup> Sayeg Helú, Jorge. El Constitucionalismo Social Mexicano. Tomo III Editorial Cultura y Ciencia Política, México 1974, Pág. 323.

**CAPITULO  
III**

**RECEPCION DE LA RECLAMACION**

**3.1. LA RECLAMACION EN CUANTO A SU FORMA**

**3.1.1. TELEFONICAS**

**3.1.2. ESCRITA O POR CORRESPONDENCIA**

**3.1.3. POR COMITES DE CONSUMIDORES**

**3.1.4. VERBALES O PERSONALES**

**3.2. LA VERIFICACION**

**3.3. LA NOTIFICACION**

**3.4. EL INFORME**

**3.5. EXCEPCIONES**

### 3.1. LA RECLAMACION EN CUANTO A SU FORMA

La reclamación presentada en la Procuraduría Federal del Consumidor por el consumidor se analizan los hechos que dieron surgimiento a la controversia, y si se encuentra fundada, según el criterio del abogado receptor de quejas y ajustándose a las excepciones de la ley, (que analizaremos posteriormente), se recibe y se le da curso de conformidad con lo especificado en los artículos 99 y 101 de la Ley Federal de Protección al Consumidor asentando los datos personales del consumidor como son: nombre, domicilio, teléfono, así como los del proveedor, tratando de ser lo más preciso posible y también en cuanto a la pretensión de lo reclamado, el monto, origen, si fue por un contrato verbal o escrito, a contado o a crédito, si existe garantía, la fecha de adquisición y en que consiste la materia de la reclamación y por último se especifica textualmente el motivo de la reclamación; (como lo veremos más adelante), todo esto se asienta en el formato utilizado para tal efecto (forma RQ-01 la cual se anexa -1-), detallando en el mismo, como ya se indicó lo reclamado, en forma semejante a la de una demanda.

Puede ocurrir que el afectado no acuda personalmente a la presentación de la reclamación, pero lo puede hacer por medio de un representante, o apoderado o persona autorizada para tal efecto, que deberá en su oportunidad procesal correspondiente ratificar su personalidad, tratándose de personas físicas bastará carta-poder firmada ante dos testigos, en caso de personas morales se requerirá poder notarial (art. 109 de la Ley de la Materia).

La Procuraduría Federal del Consumidor se vio en la necesidad de elaborar un formato especial para recibir las reclamaciones, el cual consta de los espacios pertinentes para recabar los datos que ya se indicaron, esto por economía procesal, ahorrando mucho tiempo y trabajo, tanto por los consumidores como para el personal de la Procuraduría, ya que de lo contrario se tendría que estar elaborando cada reclamación por separado o recibirlas por escrito con las salvedades correspondientes, esto es porque en muchas ocasiones son presentadas mal elaboradas, y como su orientación es la de proteger a las clases desposeídas, pensando que el consumidor no cuenta con los recursos necesarios para contratar un abogado, el cual formularía su reclamación, por tal, la Procuraduría cuenta con los abogados receptores de dichas reclamaciones los que darán la orientación e información necesaria al consumidor en cuanto a la presentación de su reclamación y el trámite a seguir, ya que no siempre es citarlos para comparecer a la presentación del informe del proveedor o prestador de servicios, sino que puede ser el de una verificación cuando no se cuente con los medios necesarios para la presentación de la reclamación o bien exhorto a la Delegación correspondiente, en el caso de que el proveedor tenga su domicilio fuera del área metropolitana o de la ciudad o del estado donde se haya presentado la reclamación, (De conformidad con el artículo 100 de la Ley Federal de Protección al Consumidor) o cuando se le tenga que dar otro trámite.

La reclamación se recibe en forma oral, es decir por comparecencia del consumidor o quejosos, el cual relata los hechos y su pretensión respecto del proveedor, al término del llenado del formato por parte de la autoridad responsable, y con el apercibimiento respectivo en caso de su inasistencia, mismo que se hará por el conducto debido para que asista a la comparecencia y al proveedor para que rinda su informe y por último, el consumidor firma en la parte inferior derecha del formato RQ-01.

También puede presentar su reclamación por escrito o por comités, en el primer caso, se le notifica en forma posterior al trámite que va a seguir su reclamación, pero se presta a actos dolosos y de mala fe por parte del consumidor, por lo que por regla general se utiliza el formato antes indicado tanto en oficinas centrales, Delegaciones Federales y Metropolitanas de la Procuraduría Federal del Consumidor.

### 3.1.1. DENUNCIAS O RECLAMACIONES TELEFONICAS.

Este procedimiento consiste primeramente en recibir por vía telefónica, todas aquellas denuncias por concepto de violación de precios a productos básicos controlados, aumentos no autorizados en colegiaturas de escuelas particulares, incumplimiento a servicios (principalmente en el servicio telefónico, o falta de suministro de gas doméstico a tanques estacionarios) condicionamiento a la venta y otros, de conformidad con la Ley Federal de Protección al Consumidor, esto sucede de igual forma al presentar quejas en la Procuraduría por otros medios, como ya lo vimos.

Dichas denuncias son captadas en forma general a través de un formato especial para ello (el cual se anexa -2-) y son entregados al abogado receptor, mismo que se encargará de vaciar los datos en cada una de las formas diseñadas para cada caso (la cual se anexa -3-) estas, para denuncias por violación de precios a productos básicos. Y por último, se captan las denuncias en forma general en otro formato diferente. (El cual se anexa -4-).

El abogado asignará el trámite a seguir en la denuncia, el cual se podría clasificar de la siguiente forma:

- a) Enviadas a verificación (para comparecer a audiencias)
- b) Turnadas a otra área (el caso de denuncias a productos básicos se envían a la Dirección General de Inspección y Vigilancia).
- c) Turnadas a otra Institución
- d) Archivo por falta de elementos e improcedentes.
- e) Resueltos en cuanto a servicio telefónico.
- f) Resueltos en cuanto a suministro de gas.

Al respecto cabe hacer hincapié en el hecho de que para que una denuncia sea tramitada en forma adecuada y produzca resultados positivos (y más aún en el caso que ahora nos ocupa, que son las reclamaciones presentadas por vía telefónica) es necesario concientizar a la ciudadanía que proporcione los datos correctos, tanto los del proveedor o prestador de servicios, como los de él mismo, para que pueda así actuar la Procuraduría en una forma más óptima y veraz.

Al recibir las quejas vía telefónica, (sí como algunas otras que a criterio del abogado receptor se puedan conciliar de manera rápida) se intenta llegar a un arreglo por la misma vía, por lo que se procede a contactar por teléfono con el proveedor o prestador de servicios, solicitando hablar con el gerente o propietario, encargado o

representante legal, informándole el nombre del quejoso motivo de la reclamación y lo que solicita, recomendando posibles soluciones en defensa de las necesidades del consumidor.

Este trámite se utiliza para agilizar el procedimiento, respecto de las reclamaciones que por su naturaleza ameritan pronta solución, por lo que se instauro el sistema de conciliación por vía telefónica, lo que ha hecho posible resolver en unos cuantos minutos y el mismo día, conflictos que de observarse su trámite normal, tardarían un tiempo mayor. El sistema ha reportando indudables beneficios, en ahorro de tiempo y recursos, lo mismo a la Institución que a consumidores y proveedores.

Pero cuando no se logra la conciliación a pesar de la inasistencia del conciliador, se turna el asunto al área de conciliación para que se siga con el procedimiento correspondiente (el cual trataremos mas adelante).

### 3.1.2. RECLAMACIONES ESCRITAS O POR CORRESPONDENCIA

Las reclamaciones por correo, que se interponen ante la Procuraduría Federal del Consumidor, son aquellas en las que el consumidor o afectado tiene la imposibilidad de acudir a las oficinas de la Procuraduría a manifestar su inconformidad, haciéndolo por escrito, mismo que se recibe y de acuerdo a su competencia le es asignado el trámite a seguir.

### 3.1.3. RECLAMACIONES POR COMITES DE CONSUMIDORES

Son las que se presentan en cualquier de las oficinas de la Procuraduría, por un grupo de personas que "agrupados" forman un comité y que han sido dañados en su patrimonio, normalmente este tipo de reclamaciones son realizadas por vecinos de unidades habitacionales o en condominios, asociaciones o sindicatos.

En la actualidad la Procuraduría, cuenta con un directorio telefónico de proveedores y prestadores de servicios, los cuales han solicitado conciliar sus intereses a través de la vía telefónica comprometiéndose a resolver los problemas que se presentan en su contra en forma rápida y eficaz; entre los que destacan: Teléfonos de México, Comisión Federal de Electricidad, K-2, Tianguis de Cocinas Delher, etc.

Los comités de Protección al Consumidor, son organismos integrados por los propios consumidores, coadyuvantes de la Procuraduría Federal del Consumidor, colaborando en forma directa, vigilan el cumplimiento de la ley y la medida política social, que, en el ramo del consumo, permitan fijar una obligatoriedad solidaria que se traduzca en efectiva participación de los mismos, que vigilen las prácticas publicitarias, vía medios de comunicación con mensajes menos lesivos al consumidor, también colaboran con el Gobierno Federal en los sistemas de vigilancia y supervisión, corrigiendo vicios del aparato comercial, con la finalidad de proteger el ingreso familiar.

La Procuraduría, a través de su corta vida, como Institución protectora de los intereses de las mayorías, ha logrado fomentar la confianza del pueblo, a través de sus diversas intervenciones en la vida económica del país.

### 3.1.4. RECLAMACIONES VERBALES O PERSONALES

Este tipo de reclamaciones, como ya mencionamos, son las más frecuentes dentro de la Procuraduría, y consiste en que la persona acude a las oficinas de dicha institución y expone verbalmente su inconformidad.

Para la captación de la reclamación, todo consumidor deberá presentar los documentos base de su acción, en copia y por duplicado los cuales son:

- a) Contrato celebrado
- b) Factura de bienes
- c) Los recibos y/o
- d) Cualquier otro documento que sirva de base para la acción que se pretende intentar.

Reunidos los requisitos señalados, y presente que este el afectado o por medio de su representante legal, se procede a levantar su reclamación.

Las partes que intervienen en el levantamiento de la queja son:

1. El abogado receptor de quejas
2. La secretaria o mecanógrafa, y
3. El interesado o interesados

El abogado receptor revisará los documentos y procederá a levantar la reclamación en la forma RQ-01, la cual ya observamos, y consta de los siguientes datos:

- I. Número de expediente o folio
- II. Nombre y clave de la oficina receptora
- III. Los generales del consumidor
- IV. Los generales del proveedor o prestador de servicios, existen dos espacios, por si se requiere "demandar" a dos de estos.
- V. Tipo de quejas

- VI. Fecha de presentación
- VII. Tipo de operación realizada
- VIII. Materia de la reclamación
- IX. Trámite asignado a la misma
- X. Monto de la reclamación
- XI. Motivo de la reclamación (texto)
- XII. Domicilio en que se realiza la operación
- XIII. Fecha y hora de presentación de la audiencia
- XIV. Firma del funcionario ante quien se presentó la reclamación
- XV. Número de mesa y nombre del conciliador

Una vez levantada la reclamación, se procede a turnar el expediente al departamento de calificación o revisión, asentado los datos de la misma en el libro de gobierno corriendo traslado al demandado, si este es persona física será notificado en su domicilio particular o si es persona moral será emplazada en el domicilio donde éste tenga su principal asiento de negocios, recavando el notificador la firma de recibido para constancia de que fue enterado y en caso de no presentarse a la comparecencia de rendición de informe, la Procuraduría Federal del Consumidor tomará los medios necesarios conforme a derecho, según legalmente se le apercibió.

### 3.2. LA VERIFICACION

En la Procuraduría Federal del consumidor, existen gran cantidad de personas que se presentan a interponer su inconformidad y no cuenta con documento alguno para así, poder probar su acción, y por ende tampoco puede acreditar la relación contractual con su proveedor o su prestador de servicios, es entonces cuando surge la figura que ahora tratamos; la Procuraduría en auxilio de los consumidores, ordena que se lleve a cabo una verificación, que correrá a cargo de personal especializado.

La Profeco, al tener el primer contacto con el consumidor, le requiere, como ya se menciona, los documentos que acrediten la relación contractual; desafortunadamente existen innumerables proveedores y prestadores de servicios, que omiten expedir notas, facturas o comprobantes de los bienes o servicios que proporcionan o prestan a los consumidores, dejándolos en total estado de indefensión, infringiendo con esto, el artículo 12 de la Ley Federal de Protección al Consumidor; en este momento, es en donde la verificación toma forma.

Es importante precisar la diferencia que existe entre el procedimiento enmarcado en la Ley Federal de Protección al Consumidor, en su capítulo XII relativo a la vigilancia y verificación, y la verificación; que analizamos en el punto de nuestro trabajo que ahora tratamos.

Al respecto es necesario señalar que la Ley que regula la materia, en sus artículos 96, 97 y 98, indica que se debe entender por "visita de verificación" la que se practique en productos o mercancías o en los que se presten servicios, en este aspecto, la Procuraduría podrá actuar de oficio o a petición de parte, pero siempre de acuerdo a lo dispuesto por la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, debiéndose:

I.- Examinar los productos o mercancías, las condiciones en que se ofrezcan éstos o se presten los servicios y los documentos e instrumentos relacionados con la actividad de que se trate;

II.- Verificar precios, cantidades, cualidades, calidades, contenidos netos, masa drenada, tarifas e instrumentos de medición de dichos bienes o servicios en términos de esta Ley;

III.- Constatar la existencia o inexistencia de productos o mercancías, atendiendo al giro del proveedor; y

IV.- Llevar a cabo las demás acciones tendientes a verificar el cumplimiento de la ley ". (20)

---

<sup>20</sup> Ley Federal de Protección al Consumidor. Publicada en el Diario Oficial de la Federación el día jueves 24 de diciembre de 1992. México, 1992. Pág. 36

Como se puede apreciar, la vigilancia y verificación en cuanto al capítulo que señalamos, requiere de conocimientos técnicos especializados, basándose y acatando lo dispuesto por una Ley tratando de ayudar a todos los ciudadanos que se encuentren en la República Mexicana, cuando actúen como consumidores, vigilando que no se incrementen los precios oficiales, autorizados, que no sean alteradas las básculas o instrumentos utilizados para pesar o medir algún producto, verificando sus cualidades, su calidad, cantidad, contenido, etc. actuando por medio de inspectores, distribuidos en las Delegaciones de la Procuraduría, tanto federales como metropolitanas.

En tanto que respecto de la figura jurídica de la verificación que citamos en el punto respectivo de nuestro tema, beneficia a una sola persona o a un grupo determinado ya que se utiliza principalmente como un acto de autoridad para auxiliar la procedibilidad de la reclamación o de la resolución del procedimiento, ampliando la visión del conciliador, por lo que el verificador le indicará si el papel tapiz está mal puesto, si la alfombra se levanto, si el motor tira aceite, si no se le dio contrato escrito pero acepto la relación contractual, etc.

Es prudente indicar que en forma un tanto burocrática, la autoridad emisora, debe elaborar un oficio, dirigido a la ejecutora, una vez acordado dicho oficio que ordena al verificador efectuar tal diligencia, éste se constituye en el domicilio del proveedor o prestador de servicios, ya sea solo o acompañado por el consumidor, (regularmente así sucede) cuando la verificación se practica con quejoso, es porque existe algún problema con la ubicación o domicilio, o bien para que se identifique a la persona con la cual se debe llevar la operación, lográndose en la mayoría de las ocasiones el reconocimiento de la relación comercial por el proveedor o el personal de éste.

Este reconocimiento de la relación contractual existente entre consumidor-proveedor, se desprende tácitamente de las manifestaciones vertidas por el proveedor, luego de darle a conocer el motivo de la verificación, al contestar algunas preguntas tendientes a establecer precisamente esa relación.

El verificador en algunas ocasiones logra en el momento de la diligencia, que el proveedor de cumplimiento a la pretensión del consumidor dirimiendo así, su controversia, con lo cual se logra el desistimiento y se ordena el archivo definitivo del asunto.

En otras ocasiones, el verificador, logra que las partes celebren un convenio, que por lo regular, es un plazo de tiempo breve, si se cumple se solicita al consumidor su desistimiento, y de igual forma se concluye el asunto.

En otros asuntos, únicamente se consigue que el visitado, manifieste su postura, pero ante testigos, de donde se desprende la aceptación de la relación contractual con el consumidor, hecho importante, ya que el consumidor en la fase probatoria, puede

ofrecer la verificación como prueba documental, y además, se logra el primordial objetivo de la diligencia en cuestión, pues ya se cuenta con documentos fehaciente y tangibles para poder darle curso a la reclamación del consumidor.

Por lo que con su trabajo, el verificador, puede proporcionar medios legales para hacer valer los derechos e intereses de los consumidores, o bien, en su caso, deslindar responsabilidades, en algunas ocasiones el consumidor no sabe contra quien proceder, por ejemplo: cuando se compra un bien inmueble en un centro comercial, recibe la factura correspondiente, y por consiguiente la garantía respectiva, otorgada por el fabricante, y al fallar su producto trata de demandar a quien lo vendió, en vez de reclamarte a quien otorgó la garantía y por tanto se responsabiliza de la calidad y funcionamiento del producto. En la práctica, esto sucede a menudo, siendo que aunque el vendedor orienta al comprador, en el sentido de como y donde hacer efectiva su garantía, el consumidor insiste en que le cambie la mercancía adquirida, por otra de igual calidad, en buen estado o de lo contrario la devolución de la cantidad que se pago por el bien adquirido, no siguiendo los lineamientos especificados en la garantía para su compostura, y al no lograr su cometido, demanda ante la Procuraduría acarreando con esto una carga de trabajo innecesaria; por lo que la Ley Federal de Protección al Consumidor, en su capítulo IX es clara y precisa en cuanto a garantías, para así, evitar malos entendidos, orientando objetivamente a los consumidores.

Siendo entonces, de gran ayuda tanto para el consumidor como para el conciliador, las verificaciones realizadas por el personal respectivo, pero sobre todo para el conciliador pues este parte de cero y tiene dos versiones; que por lógica, nunca son iguales, la del consumidor y la del proveedor de bienes o de servicios, por lo que la razón del verificador es más objetiva e imparcial, permitiendo conocer quien se apega más a la verdad y quien falsea su declaración.

Es prudente indicar, que la verificación no puede ejercerse de oficio, ya que dentro del procedimiento conciliatorio que se lleva en la Procuraduría Federal del Consumidor, se debe de poner en marcha al órgano administrativo, por medio de la reclamación presentada por el consumidor, para que así, se pueda ejercitar la acción intentada, siendo hasta ese momento, en el que ya se le orienta de manera directa e inmediata a quien lo solicite, para tratar de dirimir sus intereses con su contraparte.

## 3.3.

## LA NOTIFICACION

Es garantía esencial, en el procedimiento conciliatorio llevado en la Procuraduría Federal del Consumidor, que las partes estén enteradas de todos y cada uno de los actos que se desarrollan y que provengan de los demás sujetos del proceso o de terceros ajenos al mismo. El sigilo dejaría tanto al consumidor como al proveedor de bienes o servicios en estado de indefensión que implicaría una violación a las formalidades esenciales del procedimiento y por ende a garantías constitucionales. Los sujetos involucrados dentro de la Notificación son:

- a) Órgano del Estado (Procuraduría Federal del Consumidor)
- b) Notificado (A quien se dirige la noticia)
- c) Notificador (Funcionario especializado en la realización de la notificación)
- d) Interesado en que se haga adecuadamente la notificación.

Debido a esto, como en todo órgano dedicado a la impartición de justicia, es sumamente indispensable un cuerpo de notificadores: La notificación, es la forma como se hace saber a un proveedor de bienes o de servicios, que existe una inconformidad planteada en su contra, dentro de la Procuraduría, ya sea por mala calidad en el servicio efectuado, o por defectos o problemas que presentan los bienes materia de alguna compra-venta, es el acto formal, mediante el cual se le obliga a ejercer su derecho de defensa, apercibiéndolo en caso de no cumplir con la determinación que le impone la Procuraduría, que puede ser la de comparecer físicamente o presentar algún documento en caso de que no acate la determinación de la autoridad, se hará acreedor a los medios de apremio con los que legalmente se le apercibió, previstos en el artículo 25 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Antes de entrar de lleno a la Notificación que realiza la Procuraduría es conveniente definirla, y al respecto, el Maestro Rafael de Pina, nos dice: "Notificación es un acto mediante el cual, con las formalidades legales preestablecidas se hace saber una resolución judicial o administrativa a la persona a la que se reconoce como interesada en su conocimiento o se le requiere para que cumpla un acto procesal".<sup>(21)</sup>

Ahora bien, después de admitir la reclamación, y darle el curso correspondiente, se ordena la notificación al proveedor o prestador de servicios, para que éste rinda el informe previsto en el artículo 112 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, por escrito y duplicado, sobre los hechos materia de la reclamación interpuesta en su

---

<sup>21</sup> De Pina, Rafael y De Pina Vara, Rafael. Diccionario de Derecho. Editorial Porrúa, S.A. Décimo Tercera Edición, México 1985 Pág. 363

contra, en dicha diligencia se específica, el día, la hora y el abogado con que debe presentarse a rendir su informe y a tratar de dirimir sus intereses en forma voluntaria. Pero aquí en el procedimiento, encontramos una laguna, ya que en la práctica, frecuentemente no se notifica con cuatro días de anticipación, antes de que tenga verificativo la comparencia de rendición de informe..

Las notificaciones realizadas por la Procuraduría Federal del Consumidor, se encuentran fundamentas por su ley en los artículos 103 y 104, asimismo, en cuanto a su reglamentación, por su carácter federal, se regula en el Código Federal de Procedimientos Civiles, en sus artículos, del 303 al 321, cuya aplicación es supletoria a la Ley Federal de Protección al Consumidor, contrario a lo que piensan algunos autores, respecto de que indican que los códigos adjetivos de los Estados deben ser aplicables supletoriamente a la Ley de la Materia; al respecto es claro lo que determinó la Suprema Corte de Justicia de la Nación en casos similares:

**"PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, SUPLETORIEDAD DEL CODIGO FEDERAL DE PROCEDIMIENTOS CIVILES:**

"El Código Federal de Procedimientos Civiles, debe estimarse supletoriamente aplicable (salvo disposición expresa de la ley respectiva), a todos los procedimientos administrativos que se tramitan ante autoridades federales, teniendo como fundamento este aserto, el hecho de que si en derecho sustantivo es el Código Civil el que contiene los principios generales que rigen en las diversas ramas del Derecho, en materia procesal dentro de cada jurisdicción, es el Código respectivo el que señala las normas que deben regir los procedimientos que sigan ante las autoridades administrativas, salvo disposición expresa en contrario, consecuentemente la aplicación del Código Federal de Procedimientos Civiles por el sentenciador en ausencia de alguna disposición de ley del acto, no puede agravar al sentenciado. Amparo en revisión 7538/63.- Vidriería México, S.A. Marzo 9 de 1967. Unanimidad de 5 votos.-Ponente Mtro. Felipe Tena Ramírez, segunda sala; sexta época, volumen CXVII, tercera parte, pág. 87" (22)

De igual forma, sostiene lo antes vertido, la siguiente tesis jurisprudencial: "LEYES EN MATERIA ADMINISTRATIVA.- Aplicación Supletoria del Código Federal de Procedimientos Civiles.- El Código Federal de Procedimientos Civiles señala las normas generales que deben regir los procedimientos que sigan ante las autoridades administrativas en ausencia de disposiciones al respecto en la Ley del acto. Por tanto

<sup>22</sup> Semanario Judicial de la Federación. Séptima época volúmenes 91-96, sexta parte. ediciones, S. de R.L. Pág. 170.

en defecto de preceptos aplicables, la Ley de Atribuciones del Ejecutivo en Materia Económica, la Ley del Tribunal de lo Contencioso Administrativo del Distrito Federal, la Ley General de Normas de Pesas y Medidas, la Ley Federal de Protección al Consumidor, el Reglamento de la Ley de la Industria Eléctrica y otras, se complementan supletoriamente por las disposiciones del Código primeramente citado." (23)

El Código Federal de Procedimiento Civiles, siendo entonces como ya se indicó, de aplicación supletoria a la ley Federal de Protección al Consumidor, y por tanto en relación a las notificaciones, pruebas etc., se deben observar sus disposiciones, siendo importante destacar algunos elementos esenciales. El artículo 309 del Código Federal de Procedimientos Civiles, señala los casos en que las notificaciones se harán personalmente, en este sentido considero importante transcribir dicho artículo, ya que las notificaciones que efectúa la Procuraduría Federal del Consumidor, son por lo regular de carácter personal, como lo señala el artículo 104. de la Ley que regula la materia, al indicar: "Las notificaciones que realice la Procuraduría serán personales en los siguientes casos:

- I Cuando se trate de la primera notificación;
- II Cuando se trate del requerimiento de un acto a la parte que deba cumplirlo;
- III Cuando se trate de notificación de laudos arbitrales;
- IV Cuando se trate de resoluciones que impongan un medio de apremio o una sanción;
- V Cuando la Procuraduría notifique al acreedor haber recibido cantidades en consignación;
- VI Cuando la autoridad lo estime necesario; y
- VII En los demás casos que disponga la Ley.

Las notificaciones personales deberán realizarse por notificador o por correo certificado con acuse de recibo del propio notificado o por cualquier otro medio

---

<sup>23</sup> Tesis del Segundo Tribunal Colegiado en Materia Administrativa del Primer Circuito, en el Amparo en revisión.- RA. 1008/1977. Cementos Maya, S.A. Noviembre 30 de 1977. Unanimidad de votos. Ponente. Magistrado, Mario Gómez Mercado.

fehaciente autorizado por la Ley." (24)

Al respecto, el artículo 309 del Código adjetivo antes citado, señala, que las **notificaciones** serán personales, o por cédula en su caso, en los siguientes casos:

**Fracción I.-** Para emplazar a juicio al demandado, y en todo caso que se trate de la primera notificación en el negocio".

**Fracción II.-** Cuando dejare de actuarse durante más de seis meses, por cualquier motivo; en este caso, si se ignora el domicilio de una parte, se le hará la notificación por edictos;

**Fracción III.-** Cuando el tribunal estime que se trate de un caso urgente, o que, por alguna circunstancia deben ser personales, y así lo ordene expresamente, y

**Fracción IV.-** En todo caso al Procurador de la República y agentes de Ministerio Público Federal y cuando la ley expresamente lo disponga". Asimismo, continúa diciendo el Código Federal de Procedimientos Civiles, en su artículo 310, que "las notificaciones personales, se harán al interesado o a su representante o Procurador, en la casa designada, dejándole copia íntegra, autorizada, de la resolución que se notifica".

En el tercer párrafo de dicho artículo, se menciona que "si se tratare de la notificación de la demanda, y a la primera busca no se encontrare a quien deba ser notificado, se le dejará citatorio para que espere en la casa designada, a hora fijada del día siguiente, y si no espera, se le notificará por instructivo, entregando las copias respectivas al hacer la notificación o dejar el mismo".

En el artículo 311 del mismo ordenamiento procesal, encontramos que "Para hacer una notificación personal, y salvo el caso previsto en el artículo 307, se cerciorará el notificador, por cualquier medio, de que la persona que deba ser notificada vive en la casa designada y, después de ello, practicará la diligencia, de todo lo cual asentará razón en autos."

"En caso de no poder cerciorarse el notificador de que vive en la casa designada la persona que debe ser notificada, se abstendrá de practicar la notificación, y lo hará constar para dar cuenta al tribunal sin perjuicio de que puede proceder en los términos del artículo 313".

---

<sup>24</sup> Ley Federal de Protección al Consumidor, Op. Cit. Pág. 37

El artículo 312 dispone: "Si, en la casa se negara el interesado o la persona con quien se entienda la notificación, a recibir esta, la hará el notificador por medio del instructivo que fijara en la puerta de la misma, y asentará razón de tal circunstancia. En igual forma se procederá si no ocurrieron al llamado del notificador".

Por lo que respecta a lo que dice el artículo 313, este indica: "cuando a juicio del notificador, hubiera sospecha fundada de que se niegue que la persona por notificar vive en la casa designada, le hará la notificación en el lugar que habitualmente trabaje, si la encuentra, según los datos que proporcione el que hubiere promovido.

"Puede igualmente hacerse la notificación personalmente al interesado, en cualquier lugar en que se encuentre, pero, en los casos de este artículo, deberá certificar, el notificador, ser la persona notificada de su conocimiento personal, o haberle sido identificada por dos testigos de su conocimiento, que firmarán con él, si supieran hacerlo. Para hacer la notificación, en los términos de este artículo, lo mismo que cuando el promovente hiciera diversa designación del lugar en que ha de practicarse, no se necesita nueva determinación judicial".

Por último veremos el artículo 317: "Deben firmar las notificaciones la persona que las hace y aquellas a quien se hacen. Si esta no supiera o no quisiera firmar, lo hará el notificador, haciendo constar esta circunstancia. A toda persona se le dará copia simple de la resolución que se le notifique, sin necesidad de acuerdo judicial. Las copias que no recojan las partes, se guardarán en la Secretaría, mientras esté pendiente el negocio". (25)

Ahora bien, existe algunas excepciones, en relación a la práctica de las notificaciones realizadas por la Procuraduría Federal del Consumidor en relación, al Código Procesal que tratamos y estas son: el artículo 303 del Código Federal de Procedimientos Civiles establece que las notificaciones se harán el día siguiente en que se dicten las resoluciones que las originen, situación que no se cumple (ni siquiera en otros juzgados) y que muchos proveedores ponen como pretexto para no rendir su informe. Por lo que hace el artículo 304 este señala que "La resolución en que se ordene hacer la notificación, debe expresar el objeto de la diligencia y los nombres de las personas con quien deba practicarse", en este aspecto es usual que los consumidores únicamente conozcan el nombre comercial, y no sabe si es persona física o moral. Respecto del artículo 309 del mismo ordenamiento procesal, es de indicarse que en la Procuraduría, por lo regular, prácticamente todas las notificaciones son personales, como lo señala el artículo 104 de la Ley Federal de Protección al

---

<sup>25</sup> Trueba Urbina, Alberto y Trueba Becerra, Jorge. Nueva Legislación de Amparo Reformada. Código Federal de Procedimientos Civiles. Editorial Porrúa, S.A. 53 Edición Actualizada. México 1990. Pág. 308, 309 y 310

Consumidor. El artículo 310, del Código Federal de Procedimientos Civiles, se presta a malas actuaciones por parte de los notificadores, ya que para evitarse dar doble vuelta al mismo tiempo dejan los dos documentos, con fechas ficticias, y además en otras ocasiones, el proveedor prefiere que se le notifique con instructivo, por miedo infundado o desconocimiento de la ley, impugnando esa notificación posteriormente.

Los notificadores adscritos a la Procuraduría Federal del Consumidor se encuentran divididos por zonas de conformidad con las Delegaciones de la Procuraduría a las que pertenecen, para así, facilitar la ejecución de la diligencia que se les encomendó, evitando traslados largos, así como la corrupción.

Estos reciben el trabajo que se genera en las Direcciones de la Institución que ahora tratamos, así como en las Delegaciones, tanto metropolitanas como federales, cuando el proveedor de bienes o de servicios no se encuentra en la zona a que pertenece la Delegación para evitar desplazamientos innecesarios.

Un aspecto importante que señala la parte final del artículo 104 de la Ley Federal de Protección al Consumidor es respecto de las notificaciones personales realizadas por correo certificado con acuse de recibo del notificado, "constituyendo uno de los medios legales con que cuenta la autoridad para poner en conocimiento de una persona un acto administrativo, en virtud de ser éste el destinatario o afectado del mismo. Es indudable que el acto de notificar es de carácter formal, toda vez que por la trascendencia que reviste debe cumplir con una serie de requisitos previstos en este Código, establecidos para la seguridad de que el destinatario del acto administrativo que se desea comunicar, esté en posibilidades reales de recibir la información o contenido del acto".

"Representa seguridad tanto para los particulares como para las autoridades que desean dar a conocer sus actos, ya que para los primeros constituye un medio eficaz para enterarse de los mismos, pero correlativamente las autoridades gozarán de la certeza de que su actividad no es realizada en vano, puesto que sus actos o procedimientos van quedando firmes si es que éstos se apegan a las disposiciones legales".

En cuanto a la legalidad de las notificaciones por correo certificado con acuse de recibo, citaremos el criterio sustentado por el Tribunal Fiscal de la Federación.

**"ACUSES DE RECIBO.** Deben ostentar la firma del destinatario de lo contrario no es válida la notificación. En las notificaciones que se realizan personalmente, deben cuidar las autoridades de cumplir con lo que establece el artículo 100 del Código Fiscal de la Federación, para que se hagan en el domicilio del notificado, con objeto de que éste reciba la comunicación correspondiente y, si se trata de personas morales, para que se entienda la diligencia con el representante legal de las mismas. Si optan por notificar las resoluciones por medio del servicio postal, de acuerdo con el artículo 483

de la Ley de Vías Generales de Comunicación, el acuse de recibo deberá ostentar la firma del destinatario, y si ello no se cumple no se puede presumir válida la notificación. Juicio 573 77 6265 75. Resolución del Pleno del Tribunal Fiscal de la Federación, de 17 de enero de 1978".

"Informe de labores del 1o de Diciembre 1977 al 31 de julio 1978".

"Jurisprudencia número 94:"

**"NOTIFICACIONES HECHAS POR CORREO CERTIFICADO CON ACUSE DE RECIBO. REQUISITOS QUE DEBEN REUNIR.** De conformidad con lo dispuesto por la fracción II del artículo 98 del Código Fiscal de la Federación, las notificaciones de los citatorios, solicitudes de informes o documentos, efectuadas por las autoridades administrativas, pueden practicarse a los particulares por correo certificado con acuse de recibo, y de acuerdo con lo previsto por los artículos 457 y 463 de la Ley de Vías Generales de Comunicación, la correspondencia registrada deberá ser entregada a los destinatarios o a las personas autorizadas por éstos, y tratándose de una sociedad, debe entregarse a su representante legal. En tal virtud, para tener por legalmente hecha una notificación a una personal moral, es necesario que exista la certificación correspondiente en el acuse de recibo, en lo que se haga constar que la notificación se entregó a su representante legal".

"Tesis de Jurisprudencia sustentada por la Sala Superior del Tribunal Fiscal de la Federación, de la conformidad con lo previsto por el artículo 231 fracción III del Código Fiscal de la Federación, al resolver las revisiones 238 75 del 10 de abril de 1979, 305 78 de 30 de agosto de 1979 y 762 75 de 13 noviembre de 1980". (26)

**"NOTIFICACIONES POR CORREO CERTIFICADO.** Se consideran personalmente si se dirigen a los endosatarios en procuración. Las comunicaciones que formulan las autoridades por medio de correo certificado a los endosatarios en procuración de cobro, reúnen los requisitos establecidos en los artículos 98 y 100 del Código Fiscal de la Federación para que sean consideradas notificaciones personales, por ello surte plenos efectos."

"Revisión 253/72 resuelta en sesión del 20 de agosto de 1974". (27)

---

<sup>26</sup> Ramírez Ruiz, Luis Eduardo, Lic. Código Fiscal de la Federación, Comentado y Reglamento. Editorial Pac, S.A. de C.V., Sexta edición, México 1991, Pág. 187 y 188.

<sup>27</sup> Sánchez Martínez, Francisco y Sánchez Cantu, Yolanda. Formulario Fiscal y Jurisprudencia. Editorial Trillas, Tercera Edición, México 1990, Pág. 192.

## 3.4

## EL INFORME

El informe, dentro de la Procuraduría Federal del Consumidor es la forma mediante la cual el proveedor de bienes o de servicios, contesta la reclamación empezado el procedimiento ante la Procuraduría, es decir la acción se inicia con la reclamación que formula el consumidor, y una vez que el proveedor ha sido legalmente notificado, tiene el derecho y la obligación, o el ejercicio de la acción para defenderse de las pretensiones del quejoso, ejercitando por tanto, su defensa mediante la carga procesal que se traduce en la obligación de rendir su informe por escrito.

Así pues, encontramos que el acto procesal que ahora tratamos, se encuentra debidamente fundado en el artículo 112 de la ley Federal de Protección al Consumidor, el cual a la letra dice: "ARTICULO 112".- En caso de que el proveedor no se presente a la audiencia o no rinda el informe relacionado con los hechos, se le impondrá medida de apremio y se citará a una segunda audiencia en un plazo no mayor de 10 días, en caso de no asistir a ésta, se le impondrá una nueva medida de apremio y se tendrá por presuntamente cierto lo manifestado por el reclamante".

"En caso de que el reclamante no acuda a la audiencia de conciliación y no presente dentro de los siguientes 10 días, justificación fehaciente de su inasistencia, se tendrá por desistido de la reclamación y no podrá presentar otra ante la Procuraduría por los mismos hechos." (28)

Como se desprende de este artículo, el proveedor o prestador de servicios deberá rendir su informe de contestación a la reclamación, por escrito. Este informe deberá referirse a los hechos materia de la reclamación negándolos o afirmándolos, y en todo caso el proveedor o prestador de servicios puede obligarse a satisfacer la reclamación presentada por el consumidor y de esta forma dar solución al conflicto surgido entre estos dos contendientes, previa comprobación que realizará la Procuraduría.

Es importante hacer notar, que si bien la rendición del informe implica la contestación de los hechos que el Consumidor depone al presentar su reclamación, sobre prestaciones que reclama del proveedor de bienes de servicios, el informe no es, ni debe confundirse con una contestación a la demanda, como se haría ante los órganos jurisdiccionales, más bien es un requerimiento que la autoridad efectúa a todo proveedor, de acuerdo a las facultades que le confieren los artículos 6º y 13, en relación con el 25 fracción I de Ley Federal de Protección al Consumidor, artículos que por su trascendencia, a continuación citaremos textualmente.

---

<sup>28</sup> Ley Federal de Protección al Consumidor. Op. Cit. Pág. 38

"ARTICULO 6º: Estarán obligados al cumplimiento de esta Ley los proveedores y los consumidores. Las entidades de las administraciones públicas federal, estatal y municipal, están obligadas en cuanto tengan el carácter de proveedores o consumidores..."

"ARTICULO 13: Las autoridades, proveedores y consumidores, están obligados a proporcionar a la Procuraduría, en un término no mayor de quince días, la información necesaria que les sea requerida para substanciar los procedimientos a que se refiere esta ley, excepto cuando la información requerida sea de estricto uso interno o no tenga relación con el procedimiento de que se trate dicho plazo podrá ser ampliado por una sola vez..."

"ARTICULO 25: La Procuraduría, para el desempeño de las funciones que le atribuye la Ley, podrá emplear los siguientes medios de apremio:

- I.- Multa por el equivalente de una hasta doscientas veces el salario mínimo general vigente en el Distrito Federal. En caso de que persista la infracción podrán imponerse nuevas multas por cada día que transcurra sin que se obedezca el mandato respectivo; y
- II.- El auxilio de la fuerza pública." (29)

Desde luego, no necesariamente presupone tal rendición de informe una confesión, si no únicamente se busca encontrar la relación contractual que existe en un momento determinado entre proveedor y consumidor, ahora bien cuando la autoridad requiere al proveedor que rinda el informe, únicamente debe ser con el propósito de crear en su convicción una manera más clara y objetiva de percibir la realidad, como lo señala el artículo 113 de la Ley Federal de Protección al Consumidor al indicar: "El conciliador expondrá a las partes un resumen de la reclamación y del informe presentado, señalando los elementos comunes y los puntos de controversia, y las exhortará para llegar a un arreglo. Sin prejuizar sobre el conflicto planteado, les presentará una o varias opciones de solución." (30)

Al respecto, reiteramos que la rendición del informe, no debe confundirse con la contestación de una demanda judicial, en virtud de que la Ley Federal de Protección al Consumidor, no exige formalidades para la rendición del informe (a parte de que al

<sup>29</sup> Ley Federal de Protección al Consumidor. Op. Cit. Pág. 26, 27 y 29

<sup>30</sup> Ibidem. Pág. 38

final de la queja se indica que debe presentar su informe por escrito y por duplicado); como lo exige el Código de Procedimientos Civiles al contestar una demanda en la que su omisión surte efectos de una declaración de rebeldía, mientras que la no rendición del informe, implica la imposición de una multa, con la posibilidad, de comparecer a la siguiente audiencia de conciliación, una vez que sea requerido el proveedor a comparecer a esta, solo que si a la segunda citación, no acude (ya no menciona la Ley presentar el informe del proveedor o prestador de servicios), se aplicará lo indicado por el artículo 112, en lo tocante a que: "...Se citará a una segunda audiencia, en un plazo no mayor de 10 días, en caso de no asistir a ésta se le impondrá una nueva medida de apremio y se tendrá por presuntamente cierto lo manifestado por el reclamante..."<sup>(31)</sup>

En la contestación de una demanda "...El demandado debe al contestarla referirse a cada uno de los hechos aducidos, por la contraria, confesándolos o negándolos expresando los que ignore por no ser propios..."<sup>(32)</sup>

Mientras que en la rendición del informe, no se exige mayor requisito que contestar si está o no dispuesto el proveedor de bienes o de servicios, a satisfacer la reclamación presentada en su contra.

Resumiendo, diremos que se le emplaza al proveedor corriendole traslado con la copia fotostática de los documentos base de la acción del consumidor y con la copia de la queja, en su forma RQ-01, misma que en su parte inferior dice "copia proveedor" notificándole el día, la hora, y el nombre del conciliador con quien deberá comparecer para que tenga verificativo la comparecencia de rendición de informe, apercibiendolo con fundamento en el artículo 25 fracción I de la Ley Federal de Protección al Consumidor, en caso de no comparecer o no rendir el escrito del informe respectivo.

---

<sup>31</sup> Ley Federal de Protección al Consumidor. Op. Cit. Pág. 38

<sup>32</sup> Becerra Bautista, José. El Proceso Civil en México. Editorial Porrúa. S.A. Undécima edición. México 1984, pág. 67

## 3.5.

## EXCEPCIONES.

La Ley Federal de Protección al Consumidor, tiene como objeto básico, regular las relaciones entre los comerciantes, industriales y prestadores de servicios, por una parte y el público consumidor por la otra, procurando proteger a este último contra posibles abusos o irregularidades en sus tratos comerciales, teniendo dicha ley, normas de orden público e interés social y de observancia en toda la República, con derechos hacia los consumidores de carácter irrenunciable y contra su observancia no podrán alegarse costumbres, usos, prácticas o estipulaciones en contrario como lo señala la Ley, su objeto es "promover y proteger los derechos del consumidor y procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores".

Las materias reguladas por la Ley Federal de Protección al Consumidor, en relación a las prácticas comerciales que se suscitan entre proveedores y consumidores son:

a)	De la información y publicidad	Capítulo III	Art. 32 a 45
b)	De las promociones y ofertas.	Capítulo IV	Art. 46 a 50
c)	De las ventas a domicilio, mediatas o indirectas	Capítulo V	Art. 51 a 56
d)	De los servicios	Capítulo VI	Art. 57 a 65
e)	De las operaciones a crédito	Capítulo VII	Art. 66 a 72
f)	De las operaciones con inmuebles	Capítulo VIII	Art. 73 a 76
g)	De las garantías	Capítulo IX	Art. 77 a 84
h)	De los contratos de Adhesión	Capítulo X	Art. 85 a 90
i)	Del incumplimiento	Capítulo XI	Art. 91 a 95

Pero también la ley, marca sus excepciones, y las indica en su artículo, 5to., que a la letra dice: "ARTICULO 5o.-Quedan exceptuadas de las disposiciones de esta Ley, los servicios que se presten en virtud de una relación o contrato de trabajo, los de las Instituciones y Organizaciones cuya supervisión o vigilancia esté a cargo de las Comisiones Nacionales Bancarias, de Valores o de Seguros y Fianzas; así como los servicios profesionales que no sean de carácter mercantil". (33)

<sup>33</sup> Ley Federal de Protección al Consumidor. Op. Cit. pág. 26

En muchas ocasiones se reciben reclamaciones que no son procedentes, de conformidad con lo que antes citamos, esto, aunque la Ley prevé el hecho de rechazarlas, según se desprende de su artículo 101 que dice: "La Procuraduría rechazará de oficio las reclamaciones notoriamente improcedentes".<sup>(34)</sup> Pero el proveedor al presentar su escrito de informe requerido con fundamento en el artículo 112 de la Ley Federal de Protección al Consumidor así como en el reverso del formato de reclamación con que se le corrió traslado de la inconformidad del consumidor, puede hacer valer sus excepciones, ya sea sustantivas o procesales, como lo son: Falta de personalidad o de capacidad del consumidor, así como la incompetencia, figurando estas, dentro de las más importantes y que generalmente se presentan en la Procuraduría Federal del Consumidor, estando obligada la autoridad a resolver con prontitud la promoción presentada máxime si es una excepción de previo y especial pronunciamiento, puesto que no se puede continuar con el procedimiento conciliatorio hasta en tanto no sea resuelta.

La necesidad que tiene el proveedor de hacer valer sus excepciones, es porque se puede dar entre otros casos; que el consumidor tenga parentesco o lazos de amistad, con la autoridad que pretende llevar a cabo el procedimiento, que si bien es cierto que debe actuar con imparcialidad, se demuestra lo contrario en algunos casos actuando e inclinando la balanza parcialmente en favor de alguna de las partes.

Por consiguiente, a parte de las excepciones que señala la Ley Federal de Protección al Consumidor, se deben de admitir y resolver todas las excepciones que conforme a derecho procedan, y que afecten la sustantividad o el proceso administrativo que se pretenda seguir ante la Procuraduría Federal de Consumidor.

Asimismo, y por último, también se puede manejar como una excepción el hecho de que la Procuraduría Federal del Consumidor no acepta reclamaciones en materia de arrendamiento en el interior de la República, ni en el Estado de México, como lo señala el artículo 73 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, que textualmente indica: "... Asimismo, 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".<sup>(35)</sup>

---

<sup>34</sup> Ley Federal de Protección al Consumidor Op. Cit. Pág. 37

<sup>35</sup> Ibidem, Pág. 34

Por lo que es obvio, que al contemplarse como una limitación para conocer sobre reclamaciones presentadas fuera del Distrito Federal en materia de arrendamiento, resulta ser una excepción que la propia Ley Federal de Protección al Consumidor le impone a la Procuraduría.

Debemos ser claros en este aspecto, pues se manejan dos factores importantes en el artículo que transcribimos, una es el hecho de que las Delegaciones de la Procuraduría Federal de Consumidor ubicadas tanto en el interior de la República Mexicana como en el Estado de México no podrán recibir reclamaciones que versen sobre arrendamiento, aún que éstas sean procedentes, por lo que se deben encauzar dichas reclamaciones a los tribunales competentes en esa materia.

El otro factor se manifiesta en el sentido de que se recibirán las reclamaciones que se presenten en materia de arrendamiento, siempre que los bienes inmuebles sean "destinados para habitación" por lo que aún que se presenten reclamaciones con motivo de un arrendamiento en el Distrito Federal, si estas son respecto de un local comercial o algún otro tipo de arrendamiento que no se trate de habitación, entonces la Procuraduría tampoco podrá recibir este tipo de reclamaciones.

En el aspecto anteriormente tratado, es de suma importancia indicar que el día 21 de julio de 1993, se publicó en el Diario Oficial de la Federación un Decreto mediante el cual se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones del Código Civil para el Distrito Federal en materia común, y para toda la República en materia federal; Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal y Ley Federal de Protección al Consumidor. Y el día 23 de septiembre de 1993, por el mismo medio, se publicó diverso Decreto mediante el cual se modifican los artículos transitorios del Decreto antes citado, que por su trascendencia e importancia en el punto que ahora tratamos en relación con el procedimiento de arrendamiento llevado dentro de la Procuraduría Federal del Consumidor, ahora lo transcribimos:

"...PRIMERO.- Las disposiciones contenidas en el presente decreto entrarán en vigor el 19 de octubre de 1998, salvo lo dispuesto por los transitorios siguientes.

SEGUNDO.- Las disposiciones del presente decreto se aplicarán a partir del 19 de octubre de 1993, únicamente cuando se trate de inmuebles que:

- I.- No se encuentren arrendados al 19 de octubre de 1993.
- II.- Se encuentren arrendados al 19 de octubre de 1993, siempre que sean para uso distinto del habitacional, o
- III.- Su construcción sea nueva, siempre que el aviso de terminación sea posterior al 19 de octubre de 1993.

**TERCERO.**-Los juicios y procedimientos judiciales y administrativos actualmente en trámite, así como los que se inicien antes del 19 de octubre de 1998 derivados de contratos de arrendamiento de inmuebles para habitación y sus prórrogas que no se encuentren en los supuestos establecidos en el transitorio anterior, se regirán hasta su conclusión, por las disposiciones del Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal y de la Ley Federal de Protección al Consumidor, vigentes con anterioridad al 19 de octubre de 1993..."<sup>(36)</sup>

---

<sup>36</sup> Decreto publicado en el Diario Oficial de la Federación el día jueves 23 de septiembre de 1993. Respecto del cual se reforma, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Ley Federal de Protección al Consumidor en materia de arrendamiento. México, 1993, Pág. 2.

## **CAPITLO IV**

### **PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO**

- 4.1. NATURALEZA JURIDICA DE LA CONCILIACION**
- 4.2. TIPOS DE RECLAMACION EN CUANTO AL FONDO**
  - 4.2.1. LIMITACIONES**
  - 4.2.2. EFECTOS**
- 4.3. SECUELA DEL PROCEDIMIENTO**
  - 4.3.1. PARTES QUE INTERVIENEN**
    - 4.3.1.1. AUTORIDAD**
    - 4.3.1.2. CONSUMIDOR**
    - 4.3.1.3. PROVEEDOR DE BIENES O DE SERVICIOS**
  - 4.3.2. LA COMPARECENCIA DE RENDICION DE INFORME.**
  - 4.3.3. LA AUDIENCIA DE CONCILIACION.**
    - 4.3.3.1. FINES DE LA CONCILIACION**

#### 4.1. NATURALEZA JURIDICA DE LA CONCILIACION

Uno de los mayores problemas que se dan en nuestro país, es el de consumo o de prestaciones de determinados servicios, de ahí la necesidad de diseñar un esquema jurídico y administrativo que auspiciará el encuentro de un órgano de prevención, de equilibrio y a la vez de especial dinamismo encargado de la depuración de las anomalías que se dan a diario entre proveedores o prestadores de servicios y consumidores, que interviniera además, de manera constructiva, ofreciendo caminos para llegar a la solución de la conflictiva social, para poner fin a sus diferencias, esto hizo que surgiera a la vida la Procuraduría Federal del Consumidor, esta, es una instancia especializada exclusivamente para tratar la problemática que se presente en la compra-venta de bienes y la prestación de servicios, cuya acción se extiende a toda la República Mexicana, por su carácter de federal, descentralizando sus facultades en Delegaciones que para tal efecto fueron creadas, o sea, encargadas de velar por la cabal aplicación de la Ley Federal de Protección al Consumidor, protegiendo, asesorando y representando a la población económicamente débil, que en el caso concreto, que ahora nos ocupa, son los consumidores que de una u otra forma, somos todos los habitantes del país.

Al respecto, como hemos analizado, la base fundamental para lograr dirimir los intereses de las partes, a falta de facultades específicas en la Ley Federal de Protección al Consumidor, es la conciliación voluntaria, y al respecto, nos dice Carnelutti "...la conciliación tiene la estructura de la mediación, ya que se traduce en la intervención de un tercero entre los portadores de los intereses en conflicto, con objeto de inducirles a la composición contractual... El concepto de mediación, no desaparece por el hecho de que el conflicto de intereses asume la fisonomía de un verdadero litigio, puesto que la función del mediador no queda de manera alguna excluida del campo de la transacción, en que antes bien es sobre manera activa..."<sup>(37)</sup>

En sí, la palabra "Conciliación" en su raíz latina significa componer, ajustar los ánimos de quienes están opuestos entre sí; es ponerse de acuerdo sin necesidad de un juicio, tiene lugar entre dos o más partes que tienen conflictos entre sí, y de las cuales una, que dentro de la Procuraduría, se distingue como consumidor, trata de entablar una reclamación contra otra, que sería el proveedor, pero no debemos confundirnos, ya que la conciliación puede presentarse no solo antes del juicio sino aun durante el procedimiento que es lo que la Procuraduría busca de principio a fin.

---

<sup>37</sup> Carnelutti, Francisco. Sistema de Derecho Procesal Civil, traducción de Niceto Alcalá-Zamora y Castillo y Santiago Sentis-Melendo. U.T.E.H.A. Argentina, Buenos Aires, 1944, Tomo I Pág. 203

Los antecedentes de la Conciliación, "... Los encontramos desde el derecho en Grecia, en que la Ley encargaba a personas específicas el procurar convencer a los que litigaban para avenir equitativamente sus diferencias. En Roma la conciliación no estuvo regulada por la Ley, pero las doce tablas respetaban la avenencia a que hubieren llegado las partes y Cicerón la aconsejaba como acto de libertad digno de elogio y provecho para quienes las realizaban".

"El Cristianismo vino a dar a la conciliación un nuevo impulso merced al espíritu de paz que lo anima".

"Piero Calamandrei, encuentra en la conciliación el concepto fundamental del sistema de la legalidad, según el cual el estado considera como normal y deseable que los mismos ciudadanos sepan entender por sí solos el derecho que regula sus relaciones; la función conciliatoria debe ayudar a los particulares, no a prescindir del derecho, si no a encontrar por sí solos el propio derecho".

"Generalmente, cuando surge un problema entre consumidor y proveedor, las partes buscan llegar a un arreglo, y cuando este no es posible, acuden ante la Procuraduría Federal del Consumidor, a veces por indicaciones del mismo proveedor".  
(<sup>36</sup>)

Como hemos dicho la conciliación, es una actividad que sirve a las partes para regular sus relaciones jurídicas, quien actúa como conciliador, deberá, luego de conocer el fondo de la reclamación, y de conocer la postura del proveedor, así como de allegarse todos los medio idóneos, que considere necesarios, proponer la solución que ajustándose a derecho, satisfaga las pretensiones del consumidor y a la vez, no lesione los intereses del proveedor o prestador de servicios, todo esto sin apartarse de lo establecido en la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Pero como en todo, existen personas maliciosas, que actúan como consumidores y exageran sus pretensiones y piensan que por el hecho de presentar su reclamación, les asiste la razón y ya se les ha reconocido y otorgado todos los beneficios de la ley, adoptando una postura netamente negativa ante el proveedor, obteniendo de este en la mayoría de los casos, una negativa total para dirimir sus intereses.

En otros muchos casos, los proveedores de bienes o de servicios, según se del caso, tratan de desvirtuar los razonamientos del consumidor, entrando aquí, la función del conciliador, como lo señala el artículo 113, que indica: "... el conciliador

---

<sup>36</sup> Moreno Sánchez, Guillermo. La conciliación y el arbitraje en la ley Federal de Protección al Consumidor. El foro. México, 1978 Pág. 71

expondrá a las partes un resumen de la reclamación y del informe presentado, señalando los elementos comunes y los puntos de controversia, y las exhortará para llegar a un arreglo. Sin prejuzgar sobre el conflicto planteado, les presentará una o varias opciones de solución".<sup>39)</sup>

Por lo que debe centrar a los contendientes en lo que respecta a lo que les corresponde conforme a derecho para que estos, de manera totalmente voluntaria lleguen a un arreglo.

En otras ocasiones no comparecen los interesados directos, sino que nombran representantes, y con esto, se presentan otros problemas, ya que en muchas ocasiones carecen de instrucciones precisas para aceptar o rechazar alguna propuesta para celebrar un convenio y así, poner fin a la controversia, con esto, solo se logra retardar el procedimiento ya que se tendrá que dar una nueva fecha de audiencia. Al respecto, éste factor se da a menudo, pues la Ley Federal de Protección al Consumidor, no señala mayor requisito para acreditar la personalidad entre personas físicas, ya que solo indica que puede ser mediante carta-poder firmada ante dos testigos y en el caso de personas morales, se les requerirá poder notarial (artículo 109 de la Ley que regula la materia) por lo que en muchos asuntos, no comparece el afectado directo si no un representante de éste, haciendo esto, solo para que no les impongan multas por su incomparecencia o la no presentación de algún documento, indicándole a su enviado que no actúe hasta no contar con su aprobación.

La conciliación, se ha confundido con la transacción, pero debe distinguirse ya que la primera, es como se da inicio a la labor del conciliador, mediante la cual, se debe concientizar a cada una de las partes, en cuanto a sus derechos y obligaciones contractuales para que voluntariamente diriman sus diferencias, tratando de evitar una contienda; en cambio, la transacción es negociar los puntos en discusión, celebrando un convenio que va a modificar lo contratado originalmente, generalmente va a representar un sacrificio de intereses por alguno de los contendientes. La conciliación en cualquier momento procesal, evita que las partes lleguen o extiendan el procedimiento.

---

<sup>39)</sup> Ley Federal de Protección al Consumidor Op. Cit. pág. 38

## 4.2. TIPOS DE RECLAMACION EN CUANTO AL FONDO

El fondo de reclamación, puede verse sobre diversos aspectos, los cuales serán descifrados y delimitados por los abogados receptores de reclamación de la Procuraduría Federal del Consumidor, y se asentara en el formato respectivo, RQ-01, en el espacio destinado a la "materia de la reclamación", esto es para que el conciliador encuentre ya especificado el motivo exacto de la reclamación, ya que en un mismo asunto, se puede encontrar que el proveedor de bienes o de servicios incurra en varias violaciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor; por poner algún ejemplo, para dejar esto aún más claro, diremos: El caso de un herrero que se le contrato para elaborar unas protecciones para ventanas, con el cual se llegó a un convenio para terminar dicho trabajo en determinado tiempo, si se tarda más de lo pactado, se levantará la reclamación por su "incumplimiento"; si éste, lo termina, y entrega, pero tiene fallas, ya sean de calidad en el material, o humanas, se le reclamará sobre los "defectos en la elaboración"; y si lo entregó en tiempo, pero no conforme le fue solicitado por el cliente, se le reclamará por "no respetar el convenio o contrato celebrado" y por ende los términos del mismo.

La fundamentación a lo anterior, la encontramos en los artículos 7o. y 8o. de la Ley Federal de Protección al Consumidor, los cuales transcribiremos, debido a su importancia, tanto al elaborar las reclamaciones, como al emitir las Resoluciones Administrativas: "ARTICULO 7o.- Todo proveedor está obligado a respetar los precios, garantías, cantidades, medidas, intereses, cargos, términos, plazos, fechas, modalidades, reservaciones y demás condiciones conforme a las cuales se hubiera ofrecido, obligado o convenido con el consumidor...ARTICULO 8o.- Los proveedores están obligados a respetar los precios y tarifas acordados, fijados, establecidos, registrados o autorizados por la Secretaría o por cualquier otra dependencia federal en los términos de la Legislación de la materia". (40)

Ahora pasaremos a ver, algunos aspectos prácticos, que delimitan el fondo de la reclamación; cuando se le encomienda a algún prestador de servicios la elaboración de un bien, ya sea que se le entregue el material necesario, o se llegue a un convenio respecto del tipo de dicho material, y no se efectuara esto, por que se utilizó material distinto, en cuanto a calidad o forma, la reclamación se presentará por que "no se respetaron los términos del contrato", que bien puede ser escrito o verbal.

---

<sup>40</sup> Ley Federal de Protección al Consumidor, Op. Cit. Pág. 27

De igual forma sucede cuando se compran bienes muebles, que se encuentren en exhibición pactándose con el proveedor, que la entrega será en forma posterior, en el domicilio del consumidor, previa liquidación de la cantidad convenida, si el proveedor se negara a hacer efectiva la entrega del bien, el consumidor tendrá que presentar su reclamación por la "falta de entrega" del citado mueble.

También, se puede proceder cuando se le niegue la venta al consumidor de algún, o algunos bienes, que se tengan a la vista del público, en un aparador, o se le pretenda dar un precio más alto del que se anunció, o que se le indique, que debe adquirir otro bien o servicio, para que le puedan entregar el que solicitó por primera vez; o que se pretenda condicionar la venta o renta de algún bien; pudiendo, al respecto presentar su reclamación, con fundamento en el artículo 43 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

En otras circunstancias, suele que se anuncian productos con determinadas características y posteriormente no se cumplen, o no se entregan de tal forma, se sancionará a petición de la parte interesada, por la falta de veracidad en los informes o por la publicidad engañosa de que se fue objeto. Otro ejemplo, se da cuando se llega a anunciar un refrigerador o algún otro aparato eléctrico, y al presentarnos a adquirirlo nos percatamos que no reúne las características o cualidades que se anunciaron.

Cuando se entrega un bien con fallas o presenta en forma posterior vicios o defectos ocultos, al respecto el artículo 92 del ordenamiento legal que regula la materia, señala que "Los consumidores tendrán derecho a la reposición del producto, a la bonificación, compensación, o devolución de la cantidad pagada, a su elección, en los siguientes casos:

- I. Cuando el contenido neto de un producto, o la cantidad entregada sea menor a la indicada en el envase o empaque, considerados los límites de tolerancia permitidos por la normatividad;
- II. Si el bien no corresponde a la calidad, marca, o especificaciones y demás elementos sustanciales bajo los cuales se haya ofrecido; y
- III. Si el bien reparado no queda en estado adecuado para su uso o destino, dentro del plazo de garantía.

En los casos de aparatos, unidades y bienes que por sus características ameriten conocimientos técnicos, se estará al juicio de peritos o a la verificación en laboratorios debidamente acreditados". (41)

---

<sup>41</sup> Ley Federal de Protección al Consumidor Op. Cit. Pág. 36

Existen también, otro tipo de reclamaciones, que se presentan con cierta regularidad en la Institución que ahora tratamos, reguladas por el capítulo VIII de la Ley Federal de Protección al Consumidor, estas se dan contra las compañías inmobiliarias, que se dedican a la compraventa de bienes inmuebles o fraccionadoras, las cuales en la mayoría de los casos utilizan para la venta de casas, terrenos o condominios, contrato de adhesión, hechos, por lo regular, con formatos redactados unilateralmente, sin haber discutido previamente sus cláusulas con el comprador, por lo que en la mayoría de los casos existen prestaciones desproporcionadas, y muchas veces elaboradas hasta con mala intención, en esta situación, al momento de que se presenta la reclamación, se solicita la aprobación previa del contrato utilizado, correspondiéndole esta, a la Dirección General de Contratos de Adhesión y a las Delegaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor, fundamentando lo anterior en el capítulo X de la Ley que regula la materia, sujetando dicho contrato a la aprobación y registro correspondiente, después de haberse cumplido los requisitos respectivos.

La Procuraduría vigilará que los contratos no contengan cláusulas desproporcionadas, exigiendo el cambio de las que contravengan el derecho de los consumidores, solicitando se otorgue la garantía necesaria cuando la entrega sea a futuro, e imponiendo las sanciones correspondientes en caso de no acatar al pie de la letra sus disposiciones.

En relación a vehículos también existen muchas reclamaciones en la Procuraduría, dada la variedad de éstas, ya que se manejan al respecto, como por ejemplo: al llevar un automóvil a un taller, por una pequeña falla, el prestador de servicios, le indica al propietario (consumidor) que se debe llevar a cabo una reparación mayor, o al contrario, cuando se repara o se cambia alguna pieza, y al hacerlo se ocasionan diversos daños, y por consiguiente un gasto mucho mayor e innecesario, precediéndose, al respecto, por una reparación deficiente, ocasionada por negligencia o dolo, con fundamento en los artículos 59,60,61 y 62 de la Ley Federal de Protección al Consumidor. Diferente es el caso, pero también tratándose de automóviles, resulta lo relacionado con hojalatería y pintura, siendo que en muchas ocasiones se deja incompleto el trabajo, o no se cumple con el servicio solicitado por lo referente al prestador de servicios, en cuanto a material o a calidad.

También suele suceder que algún aparato se adquiere con determinada garantía, y durante su vigencia, se pone de manifiesto que tiene diversos defectos técnicos o materiales de fabricación, al respecto el artículo 82, de la Ley que regula la materia, señala de manera específica que "el consumidor puede optar por pedir la rescisión o la reducción del precio y en cualquier caso, la indemnización por daños y perjuicios, cuando la cosa u objeto del contrato tenga defectos o vicios ocultos que la hagan impropia para los usos a que habitualmente se destine o que disminuyan su calidad o la posibilidad de su uso. Cuando el consumidor opte por la rescisión, el proveedor

tiene la obligación de reintegrar el precio pagado". (42)

En algunas otras ocasiones, se acostumbra a ofrecer determinados productos en el domicilio del consumidor, por lo que el proveedor, a veces, deja el producto sin compromiso alguno, para que el consumidor lo vea y lo pruebe, y posteriormente regresa exigiendo el pago del mismo, o se dan también algunas otras circunstancias que indudablemente violan la economía del consumidor, por lo que esto también se reglamenta debidamente, en el capítulo quinto de la ley Federal de Protección al Consumidor relativo a las ventas a domicilio, mediatas o indirectas.

Como hemos podido ver, existen muchos tipos de reclamaciones, que se generan por diferentes causas, en contra de todo tipo de proveedores de bienes o de servicios, mismo que se fundamentan en la Ley Federal de Protección al Consumidor, y por medio de la cual, el consumidor puede hacer valer sus derechos e intereses, tratando como ya hemos visto, de darle a este, las más viables alternativas para solucionar sus problemas de la mejor y más rápida forma posible.

---

<sup>42</sup> Ley Federal de Protección al Consumidor Op. Cit. Pág. 35

#### 4.2.1. LIMITACIONES

La principal limitación que encuentra la reclamación, será la improcedencia de las mismas, como resultado de la incompetencia de la Procuraduría Federal del Consumidor, para conocer respecto de algunos casos específicos, enmarcados en el artículo 5o. del ordenamiento legal que regula la materia, que son: "...los servicios que se presten en virtud de una relación o contrato de trabajo, los de las Instituciones y Organizaciones cuya supervisión o vigilancia esté a cargo de las Comisiones Nacionales Bancarias, de Valores o de Seguros y Fianzas; así como los servicios profesionales que no san de carácter mercantil". (43)

En este último caso, se da un factor de exclusión, que se refiere a el carácter mercantil, al respecto se debe aclarar, que este factor solo se da cuando existen actos de comercio o realizaciones jurídicas derivadas de las práctica de estos actos. Por lo que al referirnos a los servicios profesionales que sean de carácter mercantil, debemos atender fundamentalmente nuestro Código de Comercio, el cual delimita la materia mercantil en función de los actos calificados legalmente como actos de comercio.

El Código de Comercio en su artículo 3o. indica a que personas se les denominará comerciantes, señalando: "Se reputa en derecho comerciantes:

- I. Las personas que teniendo capacidad legal para ejercer comercio, hacen de él su ocupación ordinaria;
- II. Las sociedades constituidas con arreglo a las leyes mercantiles;
- III. Las sociedades extranjeras o las agencias y sucursales de éstas, que dentro del territorio nacional ejerzan actos de comercio".

Asimismo, el Código de Comercio, señala en su artículo 4o., que "Las personas que accidentalmente, con o sin establecimiento fijo, hagan alguna operación de comercio, aunque no son en derecho comerciantes, quedan, sin embargo, sujetas por ello a las leyes mercantiles. Por tanto, los labradores y fabricantes, y en general, todos los que tienen planteados almacén o tienda en alguna población para el expendio de los frutos de su finca, o de los productos ya elaborados de su industria o trabajo, sin hacerles alteración al expenderlos, serán considerados comerciantes en cuanto

---

<sup>43</sup> Ley Federal de Protección al Consumidor Op. Cit. Pág. 26

concierno a sus almacenes o tiendas". (44)

Para dejar aún más claro este rubro, daremos una definición, de comercio que nos indica: "El comercio, en su acepción económica, consiste esencialmente en una actividad de mediación o interposición entre productores y consumidores, con propósito de lucro. La conveniente división del trabajo impone la necesidad de que esa acción mediadora sea realizada por personas especializadas: los comerciantes. Así desde el punto de vista económico es comerciante la persona que profesionalmente practica aquella actividad de interposición, de mediación, entre productores y consumidores".(45)

Igualmente y sin indicarse como causa de incompetencia de la Procuraduría, existe una excluyente, que se da tácitamente en el artículo 73 de la Ley Federal de Protección al Consumidor y que se trata de los arrendamientos para habitación, que se den fuera del Distrito Federal, misma que ya tratamos en el capítulo respectivo a excepciones.

Según lo antes expuesto, la Procuraduría, resulta incompetente para conocer sobre los asuntos relativos a los servicios que se presten en virtud de una relación o contrato de trabajo, los de las Instituciones y organizaciones cuya supervisión o vigilancia esté a cargo de las Comisiones Nacionales Bancarias de Valores o de Seguros y Fianzas, así como los servicios profesionales que no sean de carácter mercantil, y los arrendamientos de casa habitación, fuera del Distrito Federal.

Por lo tanto las reclamaciones que se presten contra dichos servicios o prestaciones, serán improcedentes y serán desechadas de conformidad con el artículo 101 de la Ley de la Materia, ya que al respecto existen vías idóneas para hacer valer sus derechos como los son: la Junta Local de Conciliación y Arbitraje (laboral), La Comisión Nacional Bancaria y de Seguros (Bancos y aseguradoras); La Dirección General de Profesiones de la Secretaría de Educación Pública (servicios profesionales) y los juzgados locales de Arrendamiento Inmobiliario (Arrendamiento fuera del Distrito Federal); existiendo asimismo los ordenamientos legales que reglamentan la prestación de los servicios indicados, como son: la Ley Federal de Trabajo, la Ley Reglamentaria del Servicio Público de Banca y Crédito, la Ley Reglamentaria del artículo 5o. Constitucional.

---

<sup>44</sup> Andrade, Manuel, Lic. Legislación Mercantil y Leyes Conexas Tomo I. Código de Comercio.-Ediciones Andrade, S.A. de C.V., Décimo Quinta Edición, México 1989, Pág. 2 y 3

<sup>45</sup>De Pina, Rafael y de Pina Vara, Rafael. Op. Cit. Pág. 158

Otra limitación, totalmente distinta, es lo relativo al pago de los daños y perjuicios que en la mayoría de los casos reclama el consumidor, mismos que le ha ocasionado el proveedor de bienes o de servicios por el incumplimiento de algún contrato o defectos o vicios ocultos; dentro de la Ley Federal de Protección al Consumidor, se citan algunos casos en que el responsable se obligará al pago de los daños y perjuicios, esto se da en relación a lo estipulado por diversos artículos de la Ley Federal de Protección al Consumidor, los cuales transcribiremos a continuación: "ARTICULO 10.- Queda prohibido a cualquier proveedor de bienes o servicios llevar a cabo acciones que atenten contra la libertad o seguridad o integridad personales de los consumidores bajo pretexto de registro o averiguación. En el caso de que alguien sea sorprendido en la comisión flagrante de un delito, los proveedores, sus agentes o empleados se limitarán, bajo su responsabilidad, a poner sin demora al presunto infractor a disposición de la autoridad competente. La infracción de esta disposición se sancionará de acuerdo con lo previsto en esta ley, independientemente de la reparación del daño moral y la indemnización por los daños y perjuicios ocasionados en caso de no comprobarse el delito imputado".

"ARTICULO 37.- La falta de veracidad en los informes, instrucciones, datos y condiciones prometidas o sugeridas, además de las sanciones que se apliquen conforme a esta ley, dará lugar al cumplimiento de lo ofrecido o, cuando esto no sea posible, a la reposición de los gastos necesarios que pruebe haber efectuado el adquirente y, en su caso, el pago de daños y perjuicios".

"ARTICULO 41.- Cuando se trate de productos o servicios que de conformidad con las disposiciones aplicables, se consideren potencialmente peligrosos para el consumidor o lesivos para el medio ambiente o cuando sea previsible su peligrosidad, el proveedor deberá incluir un instructivo que advierta sobre sus características nocivas y explique con claridad el uso o destino recomendado y los posibles efectos de su uso, aplicación o destino fuera de los lineamientos recomendados. El proveedor responderá de los daños y perjuicios que cause al consumidor la violación de esta disposición".

"ARTICULO 50.- Si el autor de la promoción u oferta no cumple su ofrecimiento, el consumidor podrá optar por exigir el cumplimiento, aceptar otro bien o servicio equivalente o la rescisión del contrato y, en todo caso, tendrá derecho al pago de daños y perjuicios, los cuales no podrán ser inferiores a la diferencia económica entre el precio al que se ofrezca el bien o servicio objeto de la promoción y oferta y su precio normal".

"ARTICULO 60.- Las personas dedicadas a la reparación de toda clase de productos deberán emplear partes y refacciones nuevas y apropiadas para el producto de que se trate, salvo que el solicitante del servicio autorice expresamente que se utilicen otras. Cuando las refacciones o partes estén sujetas a normas de cumplimiento obligatorio, el uso de refacciones o partes que no cumplan con los requisitos da al consumidor el derecho o exigir los gastos necesarios que pruebe haber efectuado y,

en su caso, al pago de daños y perjuicios".

**"ARTICULO 82.- El consumidor puede optar por pedir la rescisión o la reducción del precio, y en cualquier caso, la indemnización por daños y perjuicios, cuando la cosa u objeto del contrato tenga defectos o vicios ocultos que la hagan impropia para los usos a que habitualmente se destine o que disminuyan su calidad o la posibilidad de su uso. Cuando el consumidor opte por la rescisión, el proveedor tiene la obligación de reintegrar el precio pagado". (46)**

Bien, hemos transcrito los casos en que la Ley Federal de Protección al Consumidor señala cuando se puede optar por pedir al proveedor, daños y perjuicios ocasionados por las diversas circunstancias que ya vimos pero al respecto (y por este motivo, nos permitimos señalarlo como limitación) en el cumplimiento de la aplicación de la Ley, cuando se llegan a presentar éstos casos, resulta que la Procuraduría Federal del Consumidor, es incompetente para cobrar las indemnizaciones por los daños y perjuicios causados al consumidor, señalados en la Ley de la Materia.

Pero esto no quiere decir que el consumidor al interponer su reclamación ante la Procuraduría, no deba solicitar el pago de los daños y perjuicios ocasionados a su persona o representado, por parte del proveedor de bienes o servicios, siempre y cuando su hipótesis normativa se encuadre a alguno de los supuestos jurídicos que señala la Ley Federal de Protección al Consumidor en los artículos antes citados, y por tanto no resulta improcedente la reclamación presentada por el consumidor, cuando en la misma se reclame el pago de daños y perjuicios, si no al contrario, se debe asentar tal hecho en la reclamación, independiente de que no se puedan cobrar por conducto de la Procuraduría Federal del Consumidor, con la limitación consiguiente de demandar posteriormente al proveedor con base en la reclamación presentada ante la Procuraduría en los tribunales competentes, presentando como prueba la resolución que haya dictado dicha autoridad en caso de que al terminar el procedimiento no se haya llegado a una conciliación.

Pasemos ahora, a otra limitación distinta a las anteriormente tratadas, esta es, respecto al pago de intereses, ya que el consumidor al presentar su reclamación en la Procuraduría solicita entre otras cosas el pago de los intereses que se generen, de acuerdo a la cantidad que reclamamos, lo que podría resultar improcedente, ya que solamente en los casos de operaciones a crédito o de compra-venta a plazos de bienes ya sea muebles o inmuebles a que hace referencia la Ley Federal de Protección al Consumidor, se podrán devolver las cantidades pagadas, más los intereses que sean procedentes cuando se rescinda el contrato, esto, según lo que señala el artículo 91 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, que dice: "Los pagos hechos en exceso del precio máximo determinado o, en su caso estipulado, son recuperables por

---

<sup>46</sup> Ley Federal de Protección al Consumidor. Op. Cit. Pág. 27,30,31,32,33 y 35

el consumidor. Si el proveedor no devuelve la cantidad cobrada en exceso dentro del término de 5 días hábiles siguientes a la reclamación, además de la sanción que corresponda estará obligado a pagar el máximo de los intereses a que se refiere este artículo. La acción para solicitar esta devolución prescribe en un año a partir de la fecha en que tuvo lugar el pago".

"Los intereses se calcularán con base en el costo porcentual promedio de captación que determine el Banco de México, o cualquier otra tasa que la sustituya oficialmente como indicador del costo de los recursos financieros".<sup>(47)</sup>

Esto nos indica, que en la reclamación presentada por el consumidor no deberá solicitarse la devolución de la cantidad, más intereses cuando se rescinde el contrato, si se trata de una operación a crédito o de una compra-venta cuyo precio se deberá cubrir a plazos o en abonos. Ya que únicamente se asentará la cantidad que reclama, para que se devuelva, sin solicitar la restitución de los intereses causados, pues estos se dan tácitamente en la ley, pero resultaría el mismo caso que ya vimos, al solicitar el pago de daños y perjuicios, o de igual forma al solicitar la indemnización que estipula el artículo 61 de la Ley de la Materia al indicar que "Los prestadores de servicios de mantenimiento o reparación deberán indemnizar al consumidor si por deficiencia del servicio el bien se pierde o sufre tal deterioro que resulte total o parcialmente inapropiado para el uso a que esté destinado. El derecho a la indemnización no podrá ser suprimido o limitado por pacto entre las partes". Y de igual forma al pedir la reposición, bonificación, compensación o devolución de la cantidad pagada, en los siguientes casos; de conformidad con el artículo 92 del ordenamiento legal que regula la materia:

- I.- Cuando el contenido neto de un producto o la cantidad entregada sea menor a la indicada en el envase o empaque, considerados los límites de tolerancia permitidos por la normatividad;
- II.- Si el bien no corresponde a la calidad, marca, o especificaciones y demás elementos sustanciales bajo los cuales se haya ofrecido; y
- III.- Si el bien reparado no queda en estado adecuado para su uso o destino dentro del plazo de garantía.

En los casos de aparatos, unidades y bienes que por sus características ameriten conocimientos técnicos, se estará al juicio de peritos o a la verificación en laboratorios debidamente acreditados".<sup>(48)</sup> Siendo que como ya mencionamos,

---

<sup>47</sup> Ley Federal de Protección al Consumidor. Op. Cit. pág. 35 y 36

<sup>48</sup> Ibidem. Pág. 33 y 36

aunque la Procuraduría no tiene las facultades necesarias, para obligar al proveedor de bienes o servicios a pagar daños y perjuicios, intereses, indemnizaciones o reposiciones, bonificaciones, compensaciones, o devoluciones de pagos; no por esto se debe dejar de solicitar tales derechos al interponer la reclamación.

#### **4.2.2. EFECTOS**

Como hemos estado analizando, la reclamación interpuesta ante la Procuraduría Federal del Consumidor, tiene como principal efecto, el de dar inicio al procedimiento conciliatorio que señala la Ley Federal de Protección al Consumidor, en su Capítulo XIII, Sección Segunda ya que entre las facultades de la Procuraduría, no se encuentra el poder actuar de oficio, al iniciar el procedimiento conciliatorio, y por consiguiente el afectado tendrá que acudir ante dicha autoridad cuando a su juicio se haya cometido alguna violación a sus derechos e intereses, y esta violación se encuentre dentro del ámbito de la competencia de la Procuraduría Federal del Consumidor.

Por lo que respecta a denuncias presentadas por violaciones de precios o alteraciones en pesas y medidas, se verifican antes de efectuar la excitativa correspondiente ante la autoridad competente, según se especifica la Fracción XX del Artículo 24 de la Ley que regula la materia, o en caso de que le corresponda a la Procuraduría velar, dentro de su esfera jurídica, por el cumplimiento de la Ley, lo hará por ella misma según sus atribuciones, de conformidad con la Fracción XIII del artículo y ordenamiento legal antes citado que nos dice: "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". (49)

Otro efecto inherente al anterior, es que la Procuraduría, al recibir una reclamación, al momento de terminar de llenar el formato RQ-01, señala fecha, hora y nombre del conciliador que va a llevar el asunto, siendo en primera instancia, la celebración de la comparecencia de rendición de informe; asimismo, se emplaza legalmente al proveedor de bienes o de servicios, para que cubra dos aspectos:

- a) para que acuda físicamente ante la autoridad que así lo requirió, y;
- b) para que presente en dicho acto, por escrito y por duplicado, un informe sobre los hechos motivo de la reclamación, de la que oportunamente se le corrió

---

<sup>49</sup> Ley Federal de Protección al Consumidor. Op. Cit. pág. 29.

traslado.

De igual forma, se previene al proveedor para el supuesto caso de que no comparezca físicamente, o no rinda el informe que le fue solicitado, apercibiéndolo legalmente, con una multa equivalente de una, hasta doscientas veces el salario mínimo general diario correspondiente al Distrito Federal, como lo indica concretamente la fracción I del artículo 25 del ordenamiento legal que regula la materia.

Pasando a otro efecto de la presentación de la reclamación, este que ahora tratamos es de suma importancia, para la parte consumidora, pues una vez que se presentó oportunamente, interrumpe la prescripción, esto lo señala el artículo 102 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, mismo que dice: "Presentada la reclamación se tendrá por interrumpido el término para la prescripción de las acciones legales correspondientes, durante el tiempo que dure el procedimiento".<sup>(50)</sup>

Por lo que, no obstante que el consumidor acuda a demandar sobre la violación de sus intereses ante la Procuraduría Federal del Consumidor, este no pierde el derecho de hacer valer sus pretensiones ante otra autoridad, por el mismo daño o perjuicio ocasionado por el incumplimiento del contrato por parte del proveedor o la negligencia de su parte, así como la pérdida o menoscabo en el patrimonio del quejoso, esto ya que como hemos visto, la interposición de la reclamación interrumpe el término fijado para la prescripción de las acciones legales correspondientes, mientras dure el procedimiento llevado ante la Procuraduría, por lo que al terminar este, si no se logra la conciliación entre las partes se puede acudir a otra vía utilizando lo actuado como prueba fehaciente, ante la autoridad que corresponda.

Esto, después de que haya procedido la reclamación, observando cuidadosamente el término establecidos en la Ley, indicando en su artículo 105 que señala: "Salvo lo dispuesto en esta ley, los consumidores deberán presentar la reclamación dentro de los seis meses siguientes a cualquiera de los siguientes supuestos, el que ocurra primero:

- I Tratándose de enajenación de bienes o prestación de servicios.
  - a) A partir de que se expida el comprobante que ampare el precio a la contraprestación pactada;
  - b) A partir de que se pague el bien o sea exigible total o parcialmente el servicio; o

---

<sup>50</sup> Ley Federal de Protección al Consumidor. Op. Cit. Pág. 37

c) A partir de que se reciba el bien, o se preste efectivamente el servicio

**II Tratándose del otorgamiento del uso o goce temporal de bienes:**

a) A partir de que se expida el recibo a favor del que disfruta del uso o goce temporal; o

b) A partir de que se cumpla efectivamente la contraprestación pactada en favor del que otorga el uso o goce temporal.

Tratándose de bienes inmuebles, el plazo a que se refiere este artículo, será de un año."<sup>(51)</sup>

Por otro lado, existe otro efecto, este se da al momento de interposición de la reclamación, y se maneja en el artículo 100 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, mismo que estipula: "... Las reclamaciones podrán presentarse a lección del reclamante, en el lugar en que se haya originado el hecho motivo de la reclamación; en el domicilio del reclamante o en el del proveedor".<sup>(52)</sup>

Este numeral dá al consumidor, la facultad de que a su leal arbitrio elija la Delegación de la Procuraduría que a este le convenga, ya sea metropolitana o federal, siendo por tanto, un motivo de presión hacia el proveedor de bienes o servicios, desde la misma presentación de la reclamación, ya que se pudo haber efectuado la compra-venta en el Distrito Federal, pudiendo ser que el consumidor tenga su domicilio en Mérida, por lo que el proveedor, si es que no tiene una propuesta conciliatoria, tendría que desplazarse a esa ciudad para llevar a cabo el procedimiento conciliatorio, arbitral o en su caso el de infracciones a la Ley. Por tanto el artículo que ahora tratamos es de gran utilidad para el consumidor, dándole desde el principio, ventajas para tratar de arreglar mediante la vía de la conciliación, su controversia.

Otros de los efectos de la reclamación, es la facultad de la autoridad para ordenar efectuar una visita de verificación, esto para el caso de que la relación contractual que une a las partes, no se encuentre plenamente acreditada con los elementos de convicción que haya presentado el consumidor; lo anterior, encuentra su fundamentación en el capítulo décimo segundo de la Ley Federal de protección al Consumidor, relativo a vigilancia y verificación ya que en sus artículos 96,97 y 98 indican respectivamente: "La Procuraduría, con objeto de aplicar y hacer cumplir las

---

<sup>51</sup> Ley Federal de Protección al Consumidor, Op. Cit. Pág. 37

<sup>52</sup> Idem. Pág. 37

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 se presten servicios, actuando en oficio y en los términos que dispone esta ley y, en lo no previsto, por lo dispuesto por la Ley Federal sobre Metrología y Normalización".

"Cualquier persona tiene derecho a denunciar ante la Procuraduría las violaciones a las disposiciones de esta Ley. La Procuraduría actuará de oficio o a petición de parte".

"Se entiende por visita de verificación la que se practique en los lugares a que se refiere el artículo 96, según corresponda y de acuerdo con lo dispuesto por la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, debiéndose:

- I. Examinar los productos o mercancías, las condiciones en que se ofrezcan éstos o se presten los servicios y los documentos e instrumentos relacionados con la actividad de que se trate;
- II. Verificar precios, cantidades, cualidades, contenidos netos, masa drenada, tarifas e instrumentos de medición de dichos bienes o servicios en términos de esta ley;
- III. Constatar la existencia o inexistencia de productos o mercancías, atendiendo al giro del proveedor; y
- IV. Llevar a cabo las demás acciones tendientes a verificar el cumplimiento de la ley." (53)

Por lo que en cumplimiento a tales ordenamientos, cuando se presenta una reclamación ante la Procuraduría, si es necesario, se mandará practicar una visita de verificación, para requerir informes, datos, documentos o simplemente checar las condiciones en que se presto el servicio o se contrato el bien. Asimismo, en las verificaciones, la persona encargada de tal diligencia, tratará de que en ese mismo acto se logre llegar a un arreglo conciliatorio satisfactorio a los intereses de ambas partes; por otro lado si el proveedor de bienes o servicios, se niega a proporcionar los elementos o constancias que se le hayan requerido, podrá ser multado, por un desacato o un mandato de autoridad competente, ya que obstruirá el desempeño de las funciones encomendadas a la Procuraduría, esto tanto en el Distrito Federal como en el interior de la República Mexicana, por su carácter de Federal, ya que al efecto, el artículo 21 del ordenamiento legal que regula la materia, señala: "El domicilio de la

---

<sup>53</sup> Ley Federal de Protección al Consumidor Op. Cit. Pág. 36

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 se presten servicios, actuando en oficio y en los términos que dispone esta ley y, en lo no previsto, por lo dispuesto por la Ley Federal sobre Metrología y Normalización".

"Cualquier persona tiene derecho a denunciar ante la Procuraduría las violaciones a las disposiciones de esta Ley. La Procuraduría actuará de oficio o a petición de parte".

"Se entiende por visita de verificación la que se practique en los lugares a que se refiere el artículo 96, según corresponda y de acuerdo con lo dispuesto por la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, debléndose:

- I. Examinar los productos o mercancías, las condiciones en que se ofrezcan éstos o se presten los servicios y los documentos e instrumentos relacionados con la actividad de que se trate;
- II. Verificar precios, cantidades, cualidades, contenidos netos, masa drenada, tarifas e instrumentos de medición de dichos bienes o servicios en términos de esta ley;
- III. Constatar la existencia o inexistencia de productos o mercancías, atendiendo al giro del proveedor; y
- IV. Llevar a cabo las demás acciones tendientes a verificar el cumplimiento de la ley." <sup>(53)</sup>

Por lo que en cumplimiento a tales ordenamientos, cuando se presenta una reclamación ante la Procuraduría, si es necesario, se mandará practicar una visita de verificación, para requerir informes, datos, documentos o simplemente checar las condiciones en que se preste el servicio o se contrato el bien. Asimismo, en las verificaciones, la persona encargada de tal diligencia, tratará de que en ese mismo acto se logre llegar a un arreglo conciliatorio satisfactorio a los intereses de ambas partes; por otro lado si el proveedor de bienes o servicios, se niega a proporcionar los elementos o constancias que se le hayan requerido, podrá ser multado, por un desacato o un mandato de autoridad competente, ya que obstruirá el desempeño de las funciones encomendadas a la Procuraduría, esto tanto en el Distrito Federal como en el interior de la República Mexicana, por su carácter de Federal, ya que al efecto, el artículo 21 del ordenamiento legal que regula la materia, señala: "El domicilio de la

---

<sup>53</sup> Ley Federal de Protección al Consumidor Op. Cit. Pág. 36

Procuraduría será la ciudad de México y establecerá delegaciones en todas las entidades federativas. Los tribunales federales serán competentes para resolver todas las controversias en que sea parte."<sup>54</sup>)

El último de los efectos de la interposición de la reclamación, está íntimamente ligado a lo que expusimos en la parte final del párrafo que antecede, ya que cuando el proveedor o prestador de servicio, radica fuera del estado donde esta la Delegación o bien de las oficinas centrales de la Procuraduría, según sea el caso, respecto del lugar donde se levanto la reclamación, se debe girar exhorto a la Delegación que se encuentre más cerca del domicilio del proveedor para que esta se encargue de acuerdo a sus facultades, y en auxilio de la autoridad que lo haya requerido, de notificar legalmente dicho exhorto para que se de cabal cumplimiento a este, y se este en tiempo, para comparecer y presentar el informe relativo a los artículos 112 y 113 de la Ley de la Materia, y una vez finiquitada dicha notificación, se devuelve el exhorto debidamente diligenciado a la autoridad que hizo la petición, para que así, con las constancias respectivas, se proceda conforme a derecho según se de el caso.

### 4.3. SECUELA DEL PROCEDIMIENTO

En términos generales, el procedimiento, se ha definido como el "Conjunto de formalidades o trámites a que está sujeta la realización de los actos jurídicos civiles, procesales, administrativos y legislativos".

"La palabra procedimiento referida a las formalidades procesales es sinónima de la de enjuiciamiento como la de proceso lo es de la de juicio".

"El procedimiento constituye una garantía de la buena administración de la justicia. Las violaciones a las leyes del procedimiento pueden ser reclamadas en la vía de amparo".

"Mientras que el proceso como el "Conjunto de actos regulados por la Ley y realizados con la finalidad de alcanzar la aplicación judicial del derecho objetivo y la satisfacción consiguiente del interés legalmente tutelado en el caso concreto, mediante una decisión del Juez competente".

"La palabra proceso es sinónima de la de juicio".<sup>(55)</sup>

Por otra parte Andrés Serra Rojas, señala que "... el proceso administrativo es una forma del proceso jurídico y se caracteriza por una serie de actos coordinados y regulados legalmente, por medio de los cuales se verifica la función administrativa, en forma regular o en controversias sobre su materia; mientras que el procedimiento por el contrario, son las formas según las cuales los negocios administrativos se preparan, es decir, es el conjunto de trámites realizados para llegar a la elaboración del acto administrativo o a la solución de un proceso ..." <sup>(56)</sup>

Es conveniente señalar, que esta terminología viene de la teoría procesal civil y se extiende al campo del Derecho Administrativo. Por consiguiente, partiendo de las ideas expuestas, diremos que el inicio del proceso es la iniciativa del actor y la contestación del demandado. Fijada la cuestión jurídica, el orden lógico del procedimiento debe culminar en una resolución o examen de las pretensiones planteadas, no importando el tribunal que resuelva, como lo señala el maestro Eduardo J. Couture al señalar:

---

<sup>55</sup> De Pina, Rafael y De Pina Vara, Rafael. Op. Cit. Pág. 399 y 400

<sup>56</sup> Serra Rojas, Andrés, Derecho Administrativo. Editorial Porrúa, S.A. Décima Edición. Tomo I. México 1981 Pág. 288.

"En el plano de la doctrina el proceso es uno solo, aunque el conflicto se produzca en distintos ámbitos del derecho".

"La materia puede hacer variar la competencia, la composición de los tribunales, las formas de tramitación, hasta la eficacia misma de los distintos procesos. Pero siempre habrá un común denominador a toda esa serie de actos: su carácter ya destacado de medio idóneo para dirimir, mediante un juicio, un conflicto de intereses jurídicos, por acto de autoridad".

"La competencia y las formas son el accidente. La sustancia es el hecho de dirimir un conflicto". (57)

Con base en lo anterior, podemos decir que el proceso conciliatorio seguido en la Procuraduría Federal del Consumidor, inicia con la interposición de la reclamación, le sigue la presentación del informe por parte del proveedor, según lo indicado por los artículos 111 y 112 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, dicho informe, es solo una fase administrativa conciliatoria, tal informe no implica necesariamente una contestación de la demanda, sino, es solo un requerimiento de la autoridad competente, que en caso de no presentarse implicará la imposición de una multa, como medio de apremio, con fundamento en el artículo 25 de la Ley de la materia, mientras que en las cuestiones de carácter judicial, el no contestar la demanda traería como consecuencia la pérdida del derecho para hacer valer la defensa y excepciones, con la correspondiente declaración de rebeldía, siendo que en la Procuraduría, aparte de la multa impuesta el artículo 112 señala que "... en caso de que el proveedor no se presente a la audiencia o no rinda el informe relacionado con los hechos, se le impondrá medida de apremio y se citará a una segunda audiencia, en un plazo no mayor de 10 días, en caso de no asistir a ésta se le impondrá una nueva medida de apremio y se tendrá por presuntamente cierto lo manifestado por el reclamante..." (58)

En conclusión, estimamos que si en el proceso dentro de la Procuraduría, el punto de partida es la iniciativa del quejoso; al respecto también es cierto, de acuerdo a nuestro punto de vista, que en la Institución en estudio, no necesariamente se fija la cuestión jurídica con la rendición de informe, partiendo de la idea de que la intervención de la Procuraduría implica una fase conciliatoria, y que, tal informe es solo un requerimiento de la autoridad con el respectivo apercibimiento legal; estableceremos por tanto, que la cuestión jurídica se fija únicamente con el apersonamiento del proveedor o prestador de servicios requerido y la consiguiente secuela procedimental para culminar con alguna de las formas que veremos en el capítulo siguiente.

---

<sup>57</sup> Couture, Eduardo J. Fundamentos del Derecho Procesal Civil. Editorial Nacional, S.A. Tercera edición, México 1984, Pág. 10 y 11

<sup>58</sup> Ley Federal de Protección al Consumidor. Op. Cit. Pág. 38

Por otro lado, partiendo de las ideas anteriormente expresadas, podemos determinar, que el procedimiento dentro de la Procuraduría implica el conjunto de trámites establecidos por la Ley que regula la materia, que permite contribuir a la perfección de las decisiones administrativas, fundándose en el orden jurídico conciliatorio; procedimiento que se encuentra debidamente normando en la Ley Federal de Protección al Consumidor, en su capítulo XIII, Sección Segunda.

### 4.3.1. PARTES QUE INTERVIENEN

#### 4.3.1.1. AUTORIDAD

Debemos considerar que el Estado es una estructura social que alberga dentro de sí otro tipo de grupos sociales inferiores como la familia, las sociedades civiles y mercantiles, los sindicatos, etc. Por tanto, en el Estado participan también tanto gobernados como gobernantes en forma activa, puesto que el Estado surge de la actividad de los seres humanos que se encuentran en su base, de los hombres agrupados políticamente, todos colaboran en el plano de su respectiva actividad, la cual debe ser coordinada por el Estado a fin de que no sea desviada y tenga posibilidad de cumplir el objetivo al cual debe orientarse. Así, todos los individuos que forman el elemento humano del Estado, deben concurrir para realizar la tarea indispensable común, dirigido ésto a conseguir la satisfacción de las necesidades propias individuales y por ende el bien común.

No obstante lo anterior, el Estado no podría existir, ni alcanzar sus objetivos sin la existencia en él de un poder, esto es, de la autoridad. Es lógico entonces que la autoridad llamada a mandar tenga el poder de obligar a la obediencia de sus ordenes, puesto que un mandato que no pueda imponerse, es una orden dada en el vacío.

Según algunos diccionarios, la palabra "autoridad" tiene diversas acepciones, pero desde luego, no todas son útiles para caracterizar a la autoridad, jurídicamente hablando, y más aún, en relación con la Procuraduría Federal del Consumidor, por lo que nos inclinamos a lo expuesto por el Dr. Ignacio Burgoa que señala, que la palabra "autoridad" equivale a: "poder, potestad o actividad que es susceptible de imponer algo y, referida al Estado, como organización jurídica y política de la sociedad humana, implica el poder con que esta investido, superior a todos los que en él existen o pueden existir y que se despliega imperativamente en tal forma, que a nada ni a nadie les es doble desobedecerlo o desacatarlo, en una palabra es el poder de imperio emanado de la soberanía, cuyo titular real es el pueblo. El concepto de "autoridad", pues, en atención a este primer sentido, constituye uno de los elementos que integran la naturaleza del Estado, garante de la eficacia y observancia del orden jurídico"..."En el terreno de estricto Derecho Público, por "autoridad" se entiende jurídicamente aquél órgano del Estado, integrante de su gobierno, que desempeña una función específica tendiente a realizar las atribuciones estatales en su nombre. Bajo este aspecto el concepto de "autoridad" ya no implica una determinada potestad, sino que se traduce en un órgano del Estado, constituido por una persona o funcionario o por una entidad moral o cuerpo colegiado, que despliega ciertos actos, en ejercicio del poder de imperio, tal como se desprende de la concepción contenida en el artículo 41 Constitucional. En ese sentido podemos aseverar que es el Estado el que crea sus propias autoridades, mediante los diversos ordenamientos legislativos en los que se consigna su formación, organización y funcionamiento, encauzado por las bases y

reglas que él mismo establece normativamente".<sup>(59)</sup>

En relación con lo que expusimos con anterioridad, que lo podríamos señalar como una breve reseña, ahora enfocándolo al tema que tratamos, diremos que el Estado crea a la Procuraduría Federal del Consumidor como "...un organismo descentralizado de servicio social, con personalidad jurídica y patrimonio propio. Tiene funciones de autoridad administrativa y está encargada de promover y proteger los derechos e intereses del consumidor y procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores. Su funcionamiento se regirá por lo dispuesto en esta ley, los reglamentos de ésta y su estatuto..."

Al frente de la Procuraduría Federal del Consumidor, como autoridad que la representa, esta el Procurador Federal del Consumidor según se desprende de la fracción I del artículo 27 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, que dice: "... El Procurador... tendrá las siguientes atribuciones: 1.- Representar legalmente a la Procuraduría". Y este de conformidad con el artículo 28 de dicho ordenamiento legal, "...será designado por el Presidente de la República y deberá ser ciudadano mexicano y tener título de licenciado en derecho y haberse desempeñado en forma destacada en cuestiones profesionales, de servicio público, o académicas substancialmente relacionadas con el objeto de esta Ley".<sup>(60)</sup>

Pero resultaría prácticamente imposible que el Procurador, como autoridad suprema de esa H. Institución, realizará por sí solo la actividad interna y externa que requiere la Procuraduría, por lo que puede "Delegar facultades de autoridad y demás necesarias o convenientes en servidores públicos subalternos, sin perjuicio de su ejercicio directo. Los acuerdos relativos se publicarán en el Diario Oficial de la Federación". (Fracción VIII, artículo 27 de la Ley Federal de Protección al Consumidor) Esto, en relación con lo indicado en el artículo 22 del ordenamiento legal antes citado, que a la letra dice: "La Procuraduría se organizará de manera desconcentrada para el despacho de los asuntos a su cargo, con oficinas centrales, delegaciones, subdelegaciones y demás unidades administrativas que estime convenientes, en los términos que señalen los reglamentos y su estatuto".<sup>(61)</sup>

Y para tal efecto en el capítulo I del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, en su artículo 4º señala que "La Procuraduría contará con las siguientes unidades administrativas:

<sup>59</sup> Burgoa Orihuela, Ignacio. El Juicio de Amparo. Editorial Porrúa, S.A. 22va. Edición, México 1984, Pág. 187.

<sup>60</sup> Ley Federal de Protección al Consumidor. Op. Cit. Págs. 28,29 y 30.

<sup>61</sup> Ibidem. Pág. 28

- I. Oficina del Procurador;
- II. Subprocuraduría de Servicios al Consumidor;
- III. Subprocuraduría de Verificación y Vigilancia;
- IV. Subprocuraduría Jurídica;
- V. Coordinación General de Investigación y Divulgación;
- VI. Coordinación General de Administración;
- VII. Unidad de Programas del Sector Social;
- VIII. Contraloría Interna;
- IX. Unidad de Comunicación Social
- X. Dirección General de Coordinación de Delegaciones;
- XI. Dirección General de Quejas y Conciliación;
- XII. Dirección General de Arbitraje y Resoluciones;
- XIII. Dirección General de Organización de Consumidores
- XIV. Dirección General de Verificación y Vigilancia;
- XV. Dirección General de Análisis de Prácticas Comerciales;
- XVI. Dirección General Jurídica Consultiva;
- XVII. Dirección General de lo Contencioso y de Recursos;
- XVIII. Coordinación de Investigación;
- XIX. Coordinación de Publicaciones;
- XX. Coordinación de Radio y Televisión;
- XXI. Coordinación de Educación para el Consumo;
- XXII. Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto;
- XXIII. Dirección General de Recursos Humanos y Materiales, y
- XXIV. Delegaciones.

Asimismo, la Procuraduría también contará con directores de área, subdirectores, jefes de departamento, subjefes de departamento, jefes de oficina, jefes de sección, jefes de mesa, conciliadores, secretarios arbitrales, dictaminadores, inspectores, verificadores, ejecutores de sanciones, notificadores, peritos, promotores, instructores y demás servidores públicos que determine el Procurador." <sup>(62)</sup>

Por lo que resulta obvio, que según la clasificación que antecede, todos estos elementos que constituyen la Procuraduría, gozan de autoridad para hacer valer los lineamientos contenidos en la Ley Federal de Protección al Consumidor, claro, con la posibilidad de que el Procurador pueda ejercer directamente la autoridad que le compete, aún que pudiese delegar facultades a sus subalternos, esto según la jerarquía de cada autoridad dentro de la Institución, sucediendo de igual forma en las Delegaciones de la Procuraduría, pues los Delegados de la Procuraduría, pueden delegar facultades a sus subdelegados, y/o secretarios arbitrales, y/o conciliadores, y/o dictaminadores, y así sucesivamente, de conformidad con la clasificación antes

<sup>62</sup> Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor Publicado en el Diario Oficial de la Federación el día Martes 23 de agosto de 1994. Pág. 6 (1a. sección)

**expuesta, según el alcance específico de cada empleado, que gozará de autoridad dentro del ámbito de su competencia.**

De igual forma, el capítulo I en su artículo 7º, del citado Reglamento del Ordenamiento Legal que ahora tratamos, indica lo relativo a la suplencia, señalando que "Sin perjuicio de lo previsto por otras normas aplicables, en los casos de ausencia temporal, impedimento o excusa, los servidores públicos adscritos a la Procuraduría, serán suplidos de la siguiente manera;

- I.- El Procurador será suplido por los Subprocuradores y por el Coordinadores Generales de Administración, y de investigación y divulgación, según corresponda el asunto a su ámbito de competencia;
- II.- El Subprocurador de Servicios al Consumidor será suplido por el Subprocurador Jurídico, por el Subprocurador de Verificación y Vigilancia o por el Coordinador General de Investigación y Divulgación en ese orden;
- III.- El Subprocurador de Verificación y Vigilancia será suplido por el Subprocurador de Servicios al Consumidor, por el Subprocurador Jurídico o por el Coordinador General de Investigación y Divulgación, en ese orden;
- IV.- El Subprocurador Jurídico, será suplido por el Subprocurador de Servicios al Consumidor, por el Subprocurador de Verificación y Vigilancia, por el Coordinador General de Investigación y Divulgación o por los Directores Generales de adscripción, en ese orden;
- V.- El Coordinador General de Investigación y Divulgación será suplido por el Subprocurador de Servicios al Consumidor, por el Subprocurador de Jurídico, o por el Subprocurador de Verificación y Vigilancia, en ese orden;
- VI.- El Coordinador General de Administración será suplido por los Directores Generales de su adscripción;
- VII.- Los Directores Generales serán suplidos por los inmediatos inferiores jerárquicos, según la competencia de cada uno de ellos, o por quien determine el Procurador, Subprocurador o el Coordinador General de quien dependan los primeros;
- VIII.- Los Delegados serán suplidos por el Jefe de Departamento de Servicios al Consumidor, el Jefe de Departamento de Inspección, el Jefe de Departamento de Estudios Económicos y Organización de Consumidores, el Encargador Administrativo de la Delegación o por el Servidor Público que determine el

Procurador o el Director General de Coordinación de Delegaciones." (63)

También, la Ley Federal de Protección al Consumidor, señala otros supuestos, en sus artículos 21 y 24 fracciones XII, XVII y XX ya que en estos habla de apoyarse para el desempeño de sus funciones en autoridades que se encuentran fuera de la Procuraduría, al indicar: "... Los tribunales federales serán competentes para resolver todas las controversia en que sea parte". "Celebrar convenios y acuerdos de colaboración de información con autoridades federales, estatales, municipales y entidades paraestatales, en beneficio de los consumidores". "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 constituyan violaciones administrativas que afecten los intereses de los consumidores". y "Excitar a las autoridades competentes a que tomen medidas adecuadas para combatir, detener, modificar o evitar todo género de prácticas que lesionen los intereses de los consumidores y cuando lo considere pertinente publicar dicha excitativa..." (64)

Y así como para dar cumplimiento a sus atribuciones se puede apoyar en otras autoridades, también estas se obligan a proporcionar a la Procuraduría información necesaria, según lo citado en el artículo 13 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, que a la letra dice: "Las autoridades, proveedores y consumidores, están obligados a proporcionar a la Procuraduría en un término no mayor de quince días, la información necesaria que les sea requerida para sustanciar los procedimientos a que se refiere esta ley, excepto cuando la información requerida sea de estricto uso interno o no tenga relación con el procedimiento de que se trate dicho plazo podrá ser ampliado por una sola vez".(65)

Con esto, podemos concluir, que todos los funcionarios que laboran dentro de la Procuraduría Federal del Consumidor, gozan de autoridad, dentro del ámbito de sus alcances y facultades, siempre y cuando las ejerzan directa o indirectamente en relación con los gobernados; aunque por supuesto, las autoridades que nos ocuparán dentro del presente trabajo, serán, por supuesto, los abogados receptores de reclamaciones y los conciliadores, esto de conformidad con el tema que seleccionamos.

---

63 Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor Op. Cit. Pág. 7 (1ª sección).

64 Ley Federal de Protección al Consumidor. Op. Cit. Pág. 28 y 29.

65 Ibidem. Pág. 27

#### 4.3.1.2. CONSUMIDOR

Este, se podrá llamar el factor primordial que dió origen a la creación de la Procuraduría Federal del Consumidor, como su mismo nombre lo indica, por lo que empezaremos por dar una definición de este "...Dícese del que utiliza las mercancías o artículos que compra..." <sup>(66)</sup> aunque esta quedaría corta, en cuanto al trabajo que desarrolla la Procuraduría, ya que no solo se limita a la utilización de artículos que los gobernados compran, siendo más consisa y confiable la definición que nos da la propia Ley Federal de Protección al Consumidor en su artículo 2º que a la letra dice: "Consumidor: la persona física o moral que adquiere, realiza o disfruta como destinatario final, bienes productos o servicios..." <sup>(67)</sup>

Pero ésta sería un poco vacía, ya que es preciso ubicarla en la connotación social, económica y cultural, que el término tiene en nuestra actual forma de pensamiento, no bastando un entendimiento formal, ya que la expresión "consumidor" no denota en la primera intención, nada especial que sea distinto en el lenguaje ordinario y aún en el jurídico, o sea, a quien en general, adquiere realiza o disfruta; al respecto, siempre se ha comprado, poseído, disfrutado, gastado y sin embargo, no se consumía en el sentido en que este término y los de consumo y consumidor se manejan actualmente, ya que con ellos se hace referencia a todo un complejo social, económico y cultural. Este complejo social se engloba en la sociedad misma o en la civilización de consumo, expresiones que dan toda una forma de vida colectiva con manifestaciones económica, sociales, culturales, psicológicas y hasta políticas que se conectan con fenómenos vigentes, con la industrialización, la producción en serie, la masificación, la codificación, la publicidad y los medios masivos de comunicación, siendo estos los más relevantes.

Cuando se habla de sociedad de consumo o de civilización de consumo, se hace, en sentido despectivo de la organización que obliga al individuo o consumidor a ir más allá de sus necesidades y se dice que crean necesidades de consumo por medios artificiales, esto tiene un aspecto económico social y otro psicológico. Si analizamos lo anterior, es lógico que un individuo con sus necesidades cubiertas suficientemente, decidirá limitarse a su trabajo, lo cual provocaría la limitación de las ventas de mercancías y con ello se resentirían los beneficios de la industria y del comercio; la invitación al comercio y por ende al consumo, tiende a evitar este estado de cosas, siendo una de sus armas principales, como se manifestó con anterioridad, la publicidad y el crédito.

---

<sup>66</sup> García, Ramón Pelayo y Gross. Pequeño Larousse Ilustrado, Ediciones Larousse, México 1978, pág. 266.

<sup>67</sup> Ley Federal de Protección al Consumidor. Op. Cit. Pág. 26

Toda la población esta constituida por la clase consumidora, integrada por el conjunto de individuos, llámese hombres, mujeres, jóvenes, ancianos o niños, que componen la masa, esto es la conglomeración o acumulación de individuos sin problemas internos y sin forma externa, implicando la homogeneidad de las partes que lo componen, o sea, las personas que escuchan la radio, o ven la televisión, en distintas partes del país, los mismos eventos, oyen y ven los mismos mensajes, anuncios o comerciales, leen los mismos periódicos y revistas, son los que compran, usan, consumen cuanto objeto se lanza al mercado, siendo substituidos por los de moda y nuevos; las características de esta clase consumidora masiva son la uniformidad, su carencia de estructura propia, la manipulación que de ella se hace, la falta de responsabilidad que resulta de que se dirija desde afuera y de su condicionamiento por los medios masivos de publicidad más que de una buena información.

Es conveniente hacer una pequeña reflexión, y recordar que de una u otra forma todos somos consumidores y que la Ley Federal de Protección al Consumidor, es el instrumento jurídico Mexicano que recopila los principios uniformes del movimiento protector del consumidor, se basa en la recomendación para que en cada país en donde se instituye el movimiento protector, se establezca un organismo fuerte, dedicado a procurar esa protección, siendo por tal, que el legislador Mexicano creó tal organismo, al cual atribuyó, una función no preventiva en la audiencia de conciliación, dedicada a obtener la conciliación entre las partes, mediante el requerimiento para comparecer a la audiencia relativa a lo especificado en el artículo 111 de la Ley antes indicada; para que el consumidor pueda obtener el beneficio pleno y total de esta medida, debe indicarsele, exactamente lo mismo que al proveedor, o sea, tener la conciencia de que se trata de un intento conciliatorio y que no existe la posibilidad de que la Procuraduría pueda legalmente, imponer a alguna de las partes en litigio, alguna obligación para resolver su conflicto, pues lo único que conforme a derecho puede hacer, es tratar de aportar medidas para que voluntariamente lleguen a un arreglo que beneficie a ambas partes.

Esto, haciéndoles notar lo que la Ley indica respecto de su controversia, siendo necesario, que el consumidor, al acudir a presentar su reclamación ante la Procuraduría, se convenza de que participará en una instancia conciliatoria, y no en un ataque al proveedor, aunque en esto, tiene mucha culpa la propia Procuraduría, ya que los mensajes publicitarios, llevan una comunicación que hace suponer al consumidor que durante el procedimiento, se le va a forzar al proveedor para que concille, de una u otra forma, creando en la mente de todos los gobernados la idea de que acudiendo ante dicha Institución a presentar su reclamación se les va a resolver, aunque este solo trate de abusar de la buena y noble labor de la Procuraduría, y por que no, también de la del proveedor.

Al respecto se debe hacer hincapié, que aunque la Procuraduría, se creo para "promover y proteger los derechos e intereses del consumidor", resulta claro, que el legislador al crear dicha Institución, lo hizo pensando en una defensa al consumidor,

más no como un ataque al proveedor, resultando que la Procuraduría, tiene la facultad para exhortar a las partes para que concilien sus diferencias, de otro modo la Procuraduría sería un organismo contra el proveedor, más que benefactor a la sociedad en general.

El consumidor en la mayoría de los casos, acude ante la Procuraduría, después de haber intentado por varias ocasiones llegar a un arreglo con el proveedor de bienes o servicios, siendo el caso de que al ser requerido para comparecer ante la autoridad conciliatoria, con el apercibimiento respectivo, muchos proveedores que inicialmente se negaron a lograr algún convenio, rectifican su determinación y concilian sus intereses, es aquí, donde juega un papel muy importante el sentido común del conciliador, más que la aplicación estricta del derecho, pues puede servir como medio idóneo para lograr una conciliación cuando se perciba el ánimo de las partes para llegar a esta; pero si definitivamente no existe la posibilidad de lograr la conciliación, lo cual se puede advertir fácilmente desde la primera cita, es preferible abandonar el intento, y continuar con el procedimiento respectivo, para agilizarlo dejando a salvo los derechos del consumidor para que así, los pueda hacer valer ante otra vía.

En este sentido, el consumidor, después de una orientación adecuada, por parte del conciliador, respecto de sus derechos y obligaciones, debe decidir lo más rápido posible entre tres aspectos:

- 1.- Diferir por un número determinado (dos ocasiones) las audiencias conciliatorias, para tratar de que el proveedor no acuda y así se le impongan multas, tratando con esto de forzarlo para que concilie, o
- 2.- Solicitar que la Procuraduría actúe como arbitro, y si el proveedor de bienes o servicios no acepta, solicitar se dejen a salvo los derechos de las partes. (Por lo que hace a el consumidor, ya que si hay una posible violación a la Ley, a el proveedor se le sujeta al "procedimiento por infracciones a la Ley").
- 3.- Desistirse de su reclamación para poder ejercitar sus derechos ante la autoridad que juzgue competente.

Esto depende de la audacia del consumidor, según la importancia que tenga el conflicto en cuestión, ya sea material, económica y en muchos casos hasta moral.

Por lo que respecta a los artículos de consumo se puede decir lo siguiente: en el sistema de los objetos, la civilización urbana es testigo de como se suceden, a ritmo acelerado, las generaciones de productos y de aparatos, así de como las necesidades se multiplican y la producción acelera su nacimiento y su fin. Como podemos observar se realiza un gran desarrollo del sistema que pretende encontrar para la gama de objetos, que materialmente nos han invadido en esta sociedad, un sin número de

clientes potenciales, atrayendo de una u otra forma su atención.

El hombre, consume en el curso de su vida innumerables cosas, la particular cualidad es la que concierne a los objetos de consumo en nuestra sociedad, ya que su destino es perecedero en términos que permitan ser sustituidos por otros de nueva producción, a efecto de que el proceso no llegue a parecer el resultado que se obtiene de la manipulación de la moda.

Al ir aumentando gradualmente la población de nuestro país el consumo va adquiriendo un marco mayor de desenvolvimiento, evolucionando de igual forma, sus técnicas y procesos por lo que el Gobierno va interviniendo con un ritmo diferente y constante en las actividades económicas, tanto por requerirle el cumplimiento de sus fines políticos, como por el aumento de las necesidades generales, se agregan nuevas finalidades a las primitivas para satisfacer eficazmente dichas necesidades, viéndose obligado a aumentar sus actividades, complementándolas o suspendiéndolas o atribuyéndole la prestación de servicios públicos. En la actualidad, el Estado ha agregado a sus finalidades, las que estructuran la sociedad, de acuerdo con un ideal de justicia social que naturalmente demandan una serie de atribuciones que convierten al Estado en un Estado social de derecho, cuyo problema es el de conciliar la libertad del individuo con las exigencias actuales de la seguridad social.

De ahí, la importancia y trascendencia de la Procuraduría Federal del Consumidor. Creación del Estado para salvaguardar una necesidad imperiosa y de gran auge. Ahora bien, en cuanto al consumo de artículos y servicios para la satisfacción de las necesidades de la sociedad, al consumirse la utilidad de los productos y servicios ordinarios se destruyen o alteran, existiendo dos tipos básicos de consumo: El mercado industrial y el mercado de consumo. El primero se forma por todas las empresas industriales y comerciales; el segundo la forma el público en general que individualmente consume productos o servicios.

Existen también otros temas muy ligados a la figura que ahora analizamos, o sea el consumidor, por lo que a continuación la analizaremos; ésta se refiere a la diferencia entre economía del consumidor y economía del consumo.

La economía del consumidor, es la satisfacción del comprador, siendo la motivación dominante; en cuanto a la economía del consumo, se puede decir que consiste en el intento del vendedor para maximizar sus utilidades, obteniendo un alto volumen de ventas.

La competencia y la publicidad viene hacer la estimulación que anima al consumidor a adquirir determinado bien, resultado de esto, un factor significativo en la actividad de quienes defienden vigorosamente los intereses de los consumidores, siendo la incapacidad para ver la competencia, como una medida de control a la economía nacional, y por ende a la economía de cada individuo que compone nuestra

sociedad, considerando implícitamente que la utilidad esta motivada y que no puede transformarse adecuadamente para que se ajuste al mejor interés del consumidor.

Para aplicar la Ley que regula la materia, la Procuraduría es auxiliada por los distintos organismos que directa o indirectamente intervienen en la relación individual con los consumidores, tales como: la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial; la Secretaría de Turismo, la Secretaría de Educación Pública, la Secretaría de Salud etc. y todos aquellos que en forma directa tienen contacto con los consumidores.

La protección a que se refiere el ordenamiento legal que regula materia, se extiende a toda la población consumidora, que viene a ser así, el sujeto universal a quien preserva, integrada dicha categoría por los individuos que particularmente vengán necesitando en casos concretos, la aplicación defensora de sus normas, a efecto de que las características nocivas de su condición indiferenciada no conduzcan conforme a derecho, a una injusticia colectiva o individual, si no al logro de una mejor justicia social e individual.

En cuanto al término de consumidor, es indicativo de diversas situaciones contractuales, que pueden comprender por tanto, al comprador, al usuario, al que solicita un servicio, al que contrata un trabajo específico, etc. Podemos concluir diciendo que el consumidor se le protegió en este aspecto tan importante a través de dar mayor alcance y contenido a la responsabilidad extracontractual, exigiendo a todos los participantes en la relación producción, intermediación de bienes o servicios, la obligación de responder en forma absoluta y cabal a las exigencias o limitaciones que se encuentran enmarcadas en la Ley Federal de Protección al Consumidor, como ya dijimos, de una u otra forma, todos somos consumidores.

#### 4.3.1.3. EL PROVEEDOR DE BIENES O DE SERVICIOS

Esta figura, es la otra cara de la moneda, la otra parte que interviene dentro del procedimiento seguido en la Procuraduría Federal del Consumidor, y lo define la Ley Federal de Protección al Consumidor en su artículo segundo, como "Proveedor: la persona física o moral que habitual o periódicamente ofrece distribuye, vende, arrienda o concede el uso o disfrute de bienes productos y servicios". (68)

Resulta aplicable la Ley de la Materia, por lo tanto ante quien desarrolle actividades de producción, distribución o comercialización de bienes o prestadores de servicios, y para mayor precisión el legislador concreta la naturaleza de aquellos al cumplimiento de la ley conforme a la clasificación siguiente:

- a) Proveedores
- b) Entidades de las administraciones públicas federal, estatal y municipal. (en cuanto tengan el carácter de proveedores).

Cabe en este espacio, hacer mención de las excepciones, que la ley señala para que alguna persona no acuda ante la Procuraduría como proveedor, mismas que se establecen en el artículo 5º de la Ley Federal de Protección al Consumidor, que son los servicios que se presten en virtud de una relación o contrato de trabajo, 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; así como los servicios profesionales que no sean de carácter mercantil, mismos que ahora no detallaremos, pues ya lo hicimos en el punto relativo a las excepciones.

El Código de Comercio, difiere un poco de la definición que da la Ley de la Materia, ya que atribuye la calidad de comerciante a las personas físicas o morales que hagan del comercio su ocupación ordinaria o ejerzan actos de comercio, en relación a esto, el legislador sustrae de dicho código, aquellas operaciones en las cuales se da la relación proveedor-consumidor, para inscribirlas en el marco teórico-jurídico, de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Denotando lo anterior, que el legislador, trató de sujetar a las disposiciones de la Ley Federal de Protección al Consumidor, cualquier instrumento de penetración que pudiese ser utilizado por los medios masivos o individuales de comercialización, extendiendo su definición, para así abarcar dentro del ámbito de su competencia, todo lo inherente al consumo y a la prestación de servicios. Advertimos por tanto, que dentro de la terminología de la Ley Federal de Protección al Consumidor, los conceptos consumidor y proveedor y la coexistencia de ambos, en relación con operaciones

---

<sup>68</sup> Ley Federal de Protección al Consumidor. Op. Cit. Pág. 26

dentro del comercio, determinarán de manera objetiva la aplicación de la Ley.

El proveedor de bienes o servicios, tiene dos opciones al acudir ante la Procuraduría, una es allanarse a la reclamación, y la otra oponer las excepciones que considere pertinentes, pero lo más importante es que al ser citado para la celebración de alguna audiencia, llámese rendición de informe o conciliatoria, acuda puntualmente ante la autoridad que así lo requirió, presentando su informe o documento que se hayan pedido, así como de identidad, ya que en este aspecto resulta trascendente la necesidad de que el proveedor tenga cabal conciencia de que si no esta de acuerdo con las pretensiones del consumidor, acudiendo oportunamente a sus citas, no tendrá mayor problema para superar la etapa conciliatoria dentro de la Procuraduría, ya que el conciliador actuante no lo puede obligar a conciliar, solo se limita a exhortar a las partes a llegar a un arreglo satisfactorio para ambos, y nunca podrá imponer sus decisiones ni en favor ni en contra de alguno de los contendientes, como lo señala específicamente la Ley Federal de Protección al Consumidor, en su artículo 113.

Por otra parte, si el proveedor esta de acuerdo en satisfacer las exigencias del consumidor, es recomendable que aprovechen los beneficios de la conciliación, negociando las proposiciones de su contraparte, haciendo ofrecimientos, dando contraproposiciones e incluso solicitando que se difiera la audiencia en cuestión, para estar en posibilidad de continuar las negociaciones, aceptando la intervención de la Procuraduría, respecto de sus funciones de verdadero conciliador, ya que será de mucho valor su ánimo, para lograr el avenimiento de las partes.

Para lograr el consumo masivo de los artículos que continuamente se lanzan al mercado, los proveedores se valen de la publicidad. La publicidad para las personas no interesadas es un medio de combatir la desconfianza del público hacia los productos que encuentran en el mercado.

La publicidad, entendida en su más amplio sentido, tiene una influencia extraordinaria en cuanto se refiere al ánimo del público consumidor sobre diversos productos que se encuentran en el mercado.

Por tanto la publicidad, esta debidamente regulada por el capítulo III de la Ley Federal de Protección al Consumidor, debido a su importancia y trascendencia respecto al consumo, y esta tiene a ser la información acerca del objeto, la cual primero pasa a la presunción y luego a la persuasión oculta, a efecto de lograr un consumo dirigido, su objeto debe estar revestido de condiciones que rebasen las propias cualidades del artículo próximo a adquirir, por lo que se modifica y se convierte en algo sobresaliente para el público, entendido este, con la "... concurrencia, asistencia; reunión normalmente numerosa, de personas".<sup>(69)</sup>

---

<sup>69</sup> De Pina, Rafael y De Pina Vara, Rafael, Op. Cit. Pág. 405

Esta es la obra principal de la publicidad, elemento absolutamente básico en la sociedad de consumo y que moviliza la necesidad de comprar, a la vez que entrelaza la calidad del objeto, dándole, una derivación que no se imaginaba.

Lo que el proveedor busca con la publicidad, es la colocación de los artículos producidos, sugiriendo o persuadiendo su adquisición hasta llegar al proceso de creación de necesidades nuevas, promoviendo compras de artículos, controlando indirectamente el comportamiento del consumidor, provocando en él, respuestas lógicas a la renovada posesión de cosas, esto da a cada quien cierta sensación de éxito. El proveedor se vale del otorgamiento de créditos o ventas a plazos para alentar y atraer un número indefinido de consumidores, siendo estos elementos, verazmente seguidos por la Ley que regula la materia, para su control, evitando así el abuso hacia los consumidores.

Ahora, después de haber analizado los conceptos tanto de consumidor, como de proveedor, podemos concluir, que las partes en los procesos, se les ha dado diversas denominaciones, a efecto de distinguir quien es la que inicia el proceso y la que está sujeta a ser juzgada, siendo que para el caso que ahora tratamos en este trabajo, como ya se dijo, se les ha denominado consumidor y proveedor.

En tal circunstancia, podremos definir a la parte en el proceso, como: "Persona que interviene por su propio derecho en la producción de un contrato o acto jurídico de cualquier especie. Quien se incorpora a un proceso para ejercer el derecho de intervención en los casos autorizados expresamente por la ley. Sujeto parcial de una relación jurídica procesal".<sup>(70)</sup>

O bien, podemos decir que: "...la determinación del concepto de parte, no tiene solo una importancia teórica, si no que es necesaria para la solución de importantes problemas prácticos; que una persona sea parte en un pleito, o sea tercero, es importante; por ejemplo, para la identificación de las acciones y también para declarar si está o no sujeta a la cosa juzgada..."<sup>(71)</sup>

Es necesario establecer, que las partes no sólo las forman quienes inician el proceso, o a quien se le reclama determinada prestación, si no que también las partes se conforman por terceros llamados al proceso administrativo, de igual forma, debemos establecer que de ninguna manera, entraña que tales sujetos sean los únicos, si no por el contrario, es necesario aceptar la participación de otros sujetos extraños a la relación sustancial, pero no a la relación procesal formal, tal es el caso de los peritos.

---

<sup>70</sup> De Pina, Rafael y De Pina Vara, Rafael, Op. Cit. Pág. 377

<sup>71</sup> Chioyenda, José. Derecho Procesal Civil, Editor Cárdenas, Editor y Distribuidor. Tomo II, México 1980, págs. 5 y 6.

Por otra parte, adoptando la teoría que establece, que las partes se conforman por los que contienden y el que decide, y que a nivel conciliatorio no puede existir un nexo que considere como parte al conciliador; esto si partimos de la idea de que él, nunca resuelve mediante una sentencia o resolución administrativa, si no que únicamente funge como intermediario para exhortar a las partes a dirimir su controversia a través de la conciliación, como lo especifica el artículo 113 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

### 4.3.2. LA COMPARECENCIA DE RENDICION DE INFORME

Siguiendo con el plan trazado, corresponde hablar sobre la comparecencia de las partes en litigio a la rendición de informe que previamente se le requirió al proveedor de bienes o de servicios.

Con el informe requerido por la Procuraduría Federal del Consumidor al proveedor o prestador de servicios, empieza el procedimiento conciliatorio, para la solución de los conflictos de intereses surgidos entre consumidores y proveedores o prestadores de servicios; así, tenemos que el informe citado se encuentra debidamente fundado en el artículo 112 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, el cual textualmente dice: "En caso de que el proveedor no se presente a la audiencia o no rinda el informe relacionado con los hechos, se le impondrá medida de apremio y se citará a una segunda audiencia, en un plazo no mayor de 10 días, en caso de no asistir a ésta se le impondrá una nueva medida de apremio y se tendrá por presuntamente cierto lo manifestado por el reclamante..."<sup>(72)</sup>

Como se desprende de este artículo el proveedor o prestador de servicios deberá rendir su informe de contestación a la reclamación, por escrito y este acto procesal, es con el cual, el proveedor empieza el procedimiento dentro de la Procuraduría, después de que ya ha sido legalmente notificado.

Este informe, deberá referirse a los hechos materia de la reclamación negándolos, afirmándolos, u oponiendo excepciones, y en todo caso el proveedor de bienes o de servicios puede obligarse a satisfacer la reclamación del consumidor y de esta forma, poner solución y fin a la controversia surgida entre los contendientes, al respecto la Procuraduría realizará la comprobación pertinente, en el sentido de volver a citar a las partes en debate para que el día y la hora señalada, acudan ante dicha Institución, con los documentos que acrediten verazmente la satisfacción de los intereses y derechos del consumidor, por lo regular se le entrega al proveedor, un formato previamente elaborado con el título de "Desistimiento" para que una vez que haya dado solución a la reclamación, a entera satisfacción del consumidor este le firme dicho desistimiento y el proveedor lo presente ante el conciliador actuante, para que se anexe en autos, con su respectivo acuerdo, en el sentido de archivar definitivamente el expediente, como asunto total y definitivamente concluido.

En el supuesto caso de que el proveedor o prestador de servicios no rindiera el citado informe, el día y la hora indicada que por lo regular, en la práctica se rinde el día programado para la celebración de la comparecencia de rendición de informe, la Procuraduría impondrá los medios de apremio a que se refiere el artículo 25 de la Ley

---

<sup>72</sup> Ley Federal de Protección al Consumidor. Op. Cit. Pág. 38

Federal de Protección al Consumidor, mediante el cual se le apercibió legalmente en el emplazamiento previo, mismo que a continuación transcribiremos: "La Procuraduría, para el desempeño de las funciones que le atribuye la ley, podrá emplear los siguientes medios de apremio:

- I. Multa por el equivalente de una hasta doscientas veces el salario mínimo general vigente en el Distrito Federal. En caso de que persista la infracción podrán imponerse nuevas multas por cada día que transcurra sin que se obedezca el mandato respectivo; y
- II. El auxilio de la fuerza pública" (73)

Por otra parte existe la necesidad de que se establezca en forma precisa, en qué momento empieza a correr el término de los cuatro días a que se refiere el artículo 111 del precepto legal antes invocado, a efecto de que el proveedor rinda su informe, ya que en múltiples ocasiones se le corre traslado de la reclamación presentada en su contra, con menos de 48 horas anteriores a la fecha señalada para dicha comparecencia, dejando al proveedor en completo estado de indefensión por lo que se debería notificar por lo menos con ocho días naturales de anticipación a la fecha señalada como límite para que el proveedor rinda su informe, y si por alguna circunstancia ajena, no sucede así, se recorra el día, requiriéndolo oportuna y nuevamente, para que pueda rendir el informe respectivo, dentro del término concedido por la misma Ley, esto se podrá simplificar si se le instruye debidamente al notificador, para que al recibir el emplazamiento respectivo, si no cuenta con el tiempo suficiente lo devuelva a la autoridad emisora, o bien mediante vía telefónica comunicándose con tal autoridad, para que se cambie la fecha, esto para ahorrar tiempo, notificándole de igual forma al consumidor, aunque a este ya no sea con tanta premura, o bien avisándole de dicho cambio al momento de que acuda a la cita primeramente pactada, indicándole el motivo que orillo a dicho cambio, el cual, se supone que a partir de ese momento, no excederá de cinco días hábiles.

Sin embargo, en la práctica, la emisión de la presentación de tal informe, es utilizado por la autoridad actuante, como medio de presión hacia el proveedor de bienes o de servicios para obligarlo a conciliar, respecto de las pretensiones del consumidor, ya que la no presentación del multicitado informe, implica la imposición de una multa, como medio de apremio, por el desacato a un mandamiento de la autoridad, apoyando dicha determinación con fundamento en el artículo 13 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, que a la letra dice: "Las autoridades, proveedores y consumidores, están obligados o proporcionar a la Procuraduría, en un término no mayor de quince días, la información necesaria que les sea requerida para sustanciar los procedimientos a que se refiere esta ley, excepto cuando la información requerida

---

<sup>73</sup> Ley Federal de Protección al Consumidor. Op. Cit. Pág. 29

sea de estricto uso interno o no tenga relación con el procedimiento de que se trate dicho plazo podrá ser ampliado por una sola vez". (74)

Al respecto es de indicarse, que la multa que se impone, en muchas ocasiones es más alta pecuniariamente que el propio monto de lo reclamado; lo que provoca que el proveedor cambie su conducta y concilie no por convicción, si no por la necesidad de salvaguardar su patrimonio.

A todo lo anteriormente expuesto, cabe hacer mención que el hecho de rendir el informe, por parte de los proveedores de bienes o de servicios, no sujeta a los mismos, al procedimiento conciliatorio llevado ante la Procuraduría Federal del Consumidor; entendiéndose esto, en el sentido de que el proveedor no está obligado a llegar a una conciliación con el consumidor sino únicamente puede servir como un medio de defensa a los intereses de los proveedores, toda vez que con este informe, se da al conciliador un segundo punto de vista respecto de la reclamación planteada, que por lo regular es una versión distinta de la presentada en la reclamación por el consumidor, en el que puede oponer excepciones y en todo caso dejar en claro que él, no es quien incumplió lo pactado. Dando con esto, oportunidad al conciliador de conocer más a fondo el asunto en cuestión, por lo que la citada autoridad podrá comprobar si existen o no posibles violaciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor, y dado el caso podrá aplicar las sanciones a los infractores de la misma, o bien deslindar responsabilidades, en caso de que el consumidor no pueda probar su acción.

---

<sup>74</sup> Ley Federal de Protección al Consumidor. Op. Cit. Pág. 27

### 4.3.3 LA AUDIENCIA DE CONCILIACION

De acuerdo con el orden respectivo, del procedimiento conciliatorio llevado ante la Procuraduría Federal del Consumidor, abordaremos ahora, la parte principal, o sea, la audiencia de conciliación, y podemos citar que:

Una vez rendido el informe por parte del proveedor de bienes o de servicios, y no habiéndose solucionado la controversia, en dicha comparecencia, se da paso a la siguiente etapa que consiste en una audiencia conciliatoria. Así tenemos a la figura de la conciliación, mismo término que ha sido definido como el: "acuerdo celebrado entre quienes se encuentran ante un conflicto de intereses, con objeto de evitar un juicio o poner rápido fin a uno ya incoado (sin correr todos los trámites que, en otros casos serían preciso para concluirla)..."<sup>(75)</sup>

La audiencia de conciliación, encuentra su fundamento en el artículo 111 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, siendo esta, la etapa más importante en el procedimiento seguido dentro de la Procuraduría, precepto que textualmente señala: "La Procuraduría señalará día y hora para la celebración de una audiencia de conciliación en la que se procurará avenir los intereses de las partes, la cual deberá tener lugar, por lo menos, cuatro días después de la fecha de notificación de la reclamación al proveedor".

"La conciliación podrá celebrarse vía telefónica o por otro medio idóneo, en cuyo caso será necesario que se confirmen por escrito los compromisos adquiridos".<sup>(76)</sup>

De lo anteriormente expuesto, queda confirmado que esta figura de la conciliación, es un medio para la solución de la conflictiva social, respecto del ámbito general de la competencia de la Procuraduría Federal del Consumidor, y que se encuentra vigente en el derecho mexicano, tal y como se desprende del, artículo y precepto legal citado.

La Procuraduría, por conducto de sus conciliadores, como se les nombra en la práctica jurídica, citan a los contendientes para que en la audiencia de conciliación los exhorten a llegar a un arreglo voluntario, convenio o transacción, del cual no salga perjudicado el consumidor, ni el proveedor de bienes o de servicios, cabe hacer mención, de que en dicha exhortación realizada por el conciliador, no existe ninguna presión para ninguna de las partes, solo se limita a manifestarles un "resumen de la reclamación y del informe, señalando los elementos comunes y los puntos de

---

<sup>75</sup> De Pina, Rafael y De Pina Vara, Rafael. Op. Cit. Pág. 168

<sup>76</sup> Ley Federal de Protección al Consumidor. Op. Cit. Pág. 38

controversia, exhortándolos para llegar a un arreglo, sin prejuzgar sobre el conflicto, presentando una o varias opciones de solución..." (artículo 113 de la Ley de la Materia).

Por lo que hace, al supuesto caso de que los contendientes en esta etapa conciliatoria llegarán voluntariamente a un arreglo, y por ende a la conciliación de sus intereses, y el proveedor quede obligado a alguna prestación, se deberá observar lo dispuesto por el artículo 110 así como lo señala el segundo párrafo del artículo 115 de la Ley Federal de Protección al Consumidor que dicen respectivamente: "Los convenios aprobados y los laudos emitidos por la Procuraduría tienen fuerza de cosa juzgada y traen aparejada ejecución, la que podrá promoverse ante los tribunales competentes en la vía de apremio o en juicio ejecutivo, a elección del interesado".

"Los convenios aprobados y los reconocimientos de los proveedores y consumidores de obligaciones a su cargo así como los ofrecimientos para cumplirlos que consten por escrito, formulados ante la Procuraduría, y que sean aceptados por la otra parte, podrán hacerse efectivos mediante las medidas de apremio contempladas por esta Ley".

"Aún cuando no medie reclamación, la Procuraduría estará facultada para aprobar los convenios propuestos por el consumidor y el proveedor, previa ratificación" y "... Los convenios celebrados por las partes serán aprobados por la Procuraduría cuando no vayan en contra de la Ley, y el acuerdo que los apruebe no admitirá recurso alguno". (77)

Como se desprende de la transcripción de estos numerales, el reconocimiento de la obligación a cualquier prestación que acuerden por escrito los contendientes, ante la Procuraduría Federal del Consumidor; obliga a cumplirlas conforme a derecho, ya que tal reconocimiento u obligación a cualquier prestación, así como los laudos, traen aparejada ejecución encontrándose entre las facultades que le confiere la Ley Federal de Protección al Consumidor, a la Procuraduría por lo que se puede promover ante los tribunales competentes, pudiéndose ejecutar en cualquier vía, siempre y cuando sea competente el tribunal ante el que se haya demandado, de lo contrario, solo sería más pérdida de tiempo y dinero, o en su caso solicitar que se empleen los medios de apremio respectivos para que se cumpla con lo convenido.

Siendo pertinente aclarar, que todos los reconocimientos a cualquier prestación aceptada por las partes, obliga tanto al proveedor, como al consumidor, pues en muchos casos se piensa que solo se refiere al proveedor, pero también suele suceder que el consumidor acepta y firma su reconocimiento, poco después se arrepiente queriendo tomar más ventaja de los privilegios que le otorga la Procuraduría, pero al firmar tal convenio, ya no puede revocarlo.

---

<sup>77</sup> Ley Federal de Protección al Consumidor. Op. Cit. Pág. 38

Por otro lado, la ley que regula la materia, es clara al señalar que en el supuesto por el cual el consumidor no asista a la audiencia de conciliación, se le tendrá, a este, por desistido de su reclamación, además de que no podrá interponer otra ante la propia Procuraduría, por los mismos hechos y contra el mismo proveedor o prestador de servicios, esto, con la excepción de poder hacer valer sus derechos ante otra vía, ya sea civil, mercantil, etc. según sea el caso, salvo que el consumidor justifique en 10 días hábiles siguientes a la celebración de la audiencia de conciliación su inasistencia, solo de esta forma y por única vez se señalará nueva fecha de audiencia, para la celebración de la misma. (artículo 112 segundo párrafo de la Ley Federal de Protección al Consumidor).

Con esto, resulta un claro beneficio para los consumidores, ya que como lo hemos visto en el citado ordenamiento legal, no se prevé la posibilidad para que los proveedores puedan justificar en determinado momento, una inasistencia a la celebración de la audiencia conciliatoria, evitando con esto, que el procedimiento se alargue en perjuicio de los consumidores, y así, por el contrario, sea más ágil y rápido, toda vez que la Ley Federal de Protección al Consumidor y por ende, la Procuraduría buscan la satisfacción de los intereses y derechos del consumidor, en la forma más conveniente y rápida posible.

Siguiendo con el procedimiento conciliatorio y como ha quedado expuesto, una vez que el conciliador ha tratado y agotado todos los medios posibles a su alcance para que tanto consumidor y proveedor lleguen conjuntamente a un acuerdo conciliatorio, convenio o transacción que sea favorable al consumidor y por consiguiente ponga fin al conflicto social surgido entre las partes interesadas, pero sino es posible por esta vía de la conciliación, la solución del conflicto, el conciliador carece de facultades, así como de la fuerza pública para someter a estos contendientes a sus determinaciones, aunque estas sean con el simple afán de dirimir las controversias de las partes en litigio, por lo que resulta ser, lo antes expuesto, la característica esencial de la figura de la conciliación, con la única modalidad que establece el artículo 116 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, que dice: "En caso de no haber conciliación, el conciliador exhortará a las partes para que designen como árbitro a la Procuraduría o a algún árbitro oficialmente reconocido o designado por las partes para solucionar el conflicto".

"En caso de no aceptarse el arbitraje se dejarán a salvo los derechos de ambas partes". (76)

De este artículo se desprende, como ya se ha indicado, que la conciliación es la base principal del procedimiento a seguir ante la Procuraduría Federal del Consumidor, pudiendo resultar con esto, que la parte consumidora quede en total

---

<sup>76</sup> Ley Federal de Protección al Consumidor. Op. Cit. Pág. 38

estado de indefensión ante el proveedor de bienes o de servicios, ya que de encontrarlos en la hipótesis, en la cual el proveedor no asista a la audiencia de conciliación, la infracción a los preceptos que hace alusión la Ley Federal de Protección al Consumidor, la Procuraduría impondrá a los proveedores los medios de apremio a que se refiere el artículo 25 del ordenamiento legal que regula la materia, o bien cuando incurra en algún desacato a la autoridad competente. Todo esto para proteger los derechos e intereses de los consumidores. Ahora bien, de lo antes expuesto hemos podido constatar que las infracciones en que incurren los proveedores de bienes o de servicios a la Ley Federal de Protección al Consumidor no se prevé el hecho por el cual estas personas no cumplan puntualmente con sus obligaciones de entregar en la fecha pactada cierto bien o realizar alguna prestación, acarreado con este incumplimiento trastornos de consecuencias irreparables en algunos casos para los consumidores, y por ende para la propia Institución.

Al dar inicio la audiencia de conciliación, el proveedor debe acreditar su personalidad, ya sea con un documento de identidad, que lo acredite como propietario de negocio requerido, o como la persona física que se demanda, no efectuar esto implicará la imposición de una multa, bajo el argumento de que no acreditó su personalidad teniéndose por no presentado en dicha audiencia, el proveedor para que no sea multado manifestará bajo protesta de decir verdad, cual es su nombre, ofreciendo acreditar posteriormente ese atributo de la personalidad con los documentos idóneos que así lo demuestren; al respecto se debe hacer la aclaración, que la Ley que regula la Materia, prevé en su artículo 109 que tratándose de personas físicas bastará corta-poder firmada ante dos testigos, y en el caso de personas morales, aquí si se deberá, requerir poder notarial.

Por otra parte, es común que el consumidor conozca personalmente al proveedor, hecho que deberá alegarse ante el conciliador, haciendo que aquel lo reconozca como la persona con la cual trato, evitando así cualquier duda respecto de si se trata o no del proveedor de bienes o de servicios.

No apartándose de la personalidad, refiriéndose ahora, al igual que a las personas morales y a las personas físicas, la Ley les reconoce personalidad, o sea la aptitud de ser sujetos de derechos y obligaciones, aptitud que se adquiere a través del cumplimiento de los presupuestos establecidos en la Ley. Estos entes jurídicos, estarán facultados para otorgar a terceros poderes generales o especiales para el cumplimiento de las funciones propias de la persona moral. Tales individuos tienen la calidad de apoderados, mientras que dicha persona moral, deberá otorgarles su representación, con poder en escritura pública, ante notario, de manera expresa. Cosa distinta sucede cuando el poder consta en carta poder, si a juicio del conciliador fundándose conforme a derecho, el poder es insuficiente, se le dará por no presentado, quedando explicado en el acuerdo emitido por el conciliador actuante, al final de la audiencia respectiva, más o menos de la siguiente forma: "vista la no acreditación fehaciente de la personalidad de la parte proveedora", y en seguida, se dará la

imposición de la multa correspondiente, en relación a esto, es clara la Ley, en el artículo antes citado (109 de la Ley Federal de Protección al Consumidor) apoyando al conciliador en su determinación, cuando en determinado asunto se tenga alguna duda sobre la personalidad de los contendientes (tratándose principalmente de personas morales).

Es frecuente que en la práctica, se cite a Gerentes, Presidente, Directores o Administradores, de alguna empresa, con apercibimiento de multa en caso de no presentarse físicamente, esto, para tratar de forzar a que se llegue a una conciliación siendo en parte, violatorio de las garantías constitucionales, ya que las audiencias, en caso de personas morales, podrán estas, concurrir por medio de su órgano de representación o apoderados, ya que la determinación de quien deba concurrir a la audiencia conciliatoria, es de la exclusiva incumbencia de la persona moral.

Aunque al respecto, en muchas ocasiones, si no acude directamente el gerente, director, presidente, etc. de la persona moral, el apoderado no cuenta con la certeza y seguridad de dar una propuesta conciliatoria ya que en el acuerdo respectivo indica que se de nueva fecha para solicitar autorización para poder llegar a un arreglo conciliatorio.

Respecto de otra cuestión, de igual importancia el artículo 114 de la Ley que regula la materia señala que "...De toda audiencia se levantará el acta respectiva".

Esta acta, se inicia con la mención del nombre de las partes, se les hace saber y se indica que se trata de la audiencia de conciliación prevista en el artículo 111 de la Ley Federal de Protección al Consumidor y que las partes comparecen ante el funcionario respectivo, asistido en el acto por el C. Conciliador, después se dan las generales de las partes, haciendo uso de la palabra, asentándose esto y firmando el margen las partes que intervinieran en la audiencia y al calce la autoridad, previo el acuerdo respectivo.

#### 4.3.3.1. FINES DE LA CONCILIACION

El objetivo de la conciliación, en el procedimiento seguido ante la Procuraduría Federal del Consumidor, no debe ser otro que el llamar ante dicha Institución al proveedor de bienes o de servicios, a efecto de que se comprometa voluntariamente a dirimir la controversia que originó el conflicto en cuestión. Sin embargo, este mismo fin puede, según su alcance, clasificarse en tres grupos: Objetivos Individuales; Objetivos Colectivos y; Objetivos Generales, estos, se dan por ejemplo: los primeros, cuando algún consumidor, se inconforma acudiendo ante la Procuraduría a presentar su reclamación contra un proveedor determinado. Los colectivos, se refieren al supuesto caso de que varios consumidores presenten su reclamación en contra de su solo proveedor de bienes o de servicios, por la misma causa. Por lo que se refiere a los objetivos Generales, esto se dan cuando su beneficio alcanza a toda la población, por ejemplo: con motivo del inicio del ciclo escolar 1989-1990, la Procuraduría, citó a todas las escuelas particulares para exhortarlas a que se obligaran a presentar la documentación necesaria para acreditar el incremento que pretendían realizar, ante la subcomisión para el seguimiento y evaluación del pacto para el desarrollo económico del país, dándoles fecha para constatar si dieron o no cumplimiento a lo que se obligaron, apercibiéndolos para que el caso de no comparecer, o de no acatar las disposiciones que al respecto se dictaron.

Por lo que después de lo antes expuesto, se podría concluir que el objetivo de la Procuraduría, es coadyuvar administrativamente a la impartición de justicia social, y esto es posible lograrlo mediante la conciliación, no importando si el que obtenga mayor beneficio sea el consumidor o el proveedor, si no el que le asista la razón y el derecho, esto es para que no existan víctimas, ya que en muchas ocasiones, el proveedor no entrega el bien, por que el consumidor no le garantiza el pago, de ahí, la importancia de que al llegar a un arreglo, las partes celebren un convenio ante la Procuraduría, para que conste que tanto proveedor como consumidor, cumplen con lo que se comprometieron y obligaron.

Otro objetivo que podría resultar, por ejemplo: el caso de que al acudir a esta etapa del procedimiento que ahora nos ocupa, en la audiencia respectiva, ya obra en autos tanto el escrito de reclamación, como el informe del proveedor de bienes o de servicios, con sus respectivas manifestaciones (de ambas partes) elementos que por su trascendencia resultan muy valiosos, ya que en un momento dado, en caso de que no fuera posible llegar a un arreglo conciliatorio, respecto de lo requerido por el consumidor en la reclamación, se podrían solicitar copias certificadas de todo lo actuado, y darle a alguna de las partes, medios preparatorios para demandar en otra vía, llevando en dicha documental pública, posiblemente la confesión de la contraparte.

Como hemos podido apreciar, la etapa de conciliación reviste la mayor

importancia del procedimiento seguido dentro de la Procuraduría, ya que esta, a través de sus conciliadores, trata de defender en muchas ocasiones los errores de los consumidores, tales como firmar contratos sin leer o documentos mercantiles, asimismo, actos consentidos, apatía, buena fe, etc. por lo que los conciliadores, se encuentran en una clara desventaja frente a los proveedores, por lo que tienen que hacer uso de lo que les concedió el legislador en la Ley Federal de Protección al Consumidor, de esto, que el conciliador se auxilie de lo que pueda para defender al consumidor, que en la mayoría de los casos, resulta el imponer multas por algún error u omisión del proveedor. Pero a pesar de estas eventualidades, y ya que el espíritu de la Procuraduría Federal del Consumidor es el de conciliar problemas existentes entre consumidores y proveedores, y está más interesada en que los proveedores de bienes o de servicios le cumplan al consumidor, que en imponerle sanciones, ya que la experiencia nos dice que lo que no se puede lograr en la etapa de conciliación, difícilmente se va a conseguir en el procedimiento por infracciones a la ley, lo cual según el alcance de las facultades de la Procuraduría, se limitará a imponer la sanción que corresponda, de acuerdo a las violaciones cometidas por el proveedor a la Ley que regula la materia, con fundamento en los artículos que van del 125 al 133, (según sea el caso), de la Ley Federal de Protección al Consumidor, dejando con anterioridad a salvo los derechos del consumidor para que éste, los haga valer en la vía y forma que mejor convenga a sus intereses.

En la audiencia de conciliación, es de gran importancia para el conciliador, el informe que rinde el proveedor de bienes o de servicios, ya que hasta no tener dicho informe, tiene que prejuzgar pues solo conoce el escrito inicial de la reclamación, teniendo solo un conocimiento parcial de los hechos, contando únicamente con la versión del consumidor, y no será si no hasta después de haber leído y analizado el informe del proveedor, y escuchado sus manifestaciones, que podrán determinar la responsabilidad del proveedor en el asunto, hasta entonces, podrá el conciliador norma su criterio, para así, intervenir de manera adecuada según lo previsto en el artículo 113 de la Ley de la Materia. Sin embargo, debido a que los proveedores no presentan el informe que previamente se les requirió, o bien, no se apegan a la realidad de lo reclamado, y más bien tratan con este acto procesal, de desvirtuar o negar las manifestaciones del consumidor, por lo que hay que esperar para completar la información hasta que las partes hacen sus declaraciones, y así conocer la postura del proveedor y el ánimo de ambos para lograr la conciliación voluntaria.

En algunas ocasiones, tanto en el informe, como en la comparecencia física del proveedor, éste, manifiesta estar en la mejor disposición para llegar a un arreglo conciliatorio, sin decir de que tipo y sin comprometerse, ni haciendo una propuesta firme, y será aquí, el conciliador quien tome la iniciativa para proponer varias opciones viables buscando encontrar aquella que de forma tajante, de solución al conflicto surgido entre las partes, buscando la reivindicación del consumidor en cuanto a lo que, conforme justicia y al derecho le corresponda.

**CAPITULO V.****CONCLUSION DEL PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO**

- 5.1. ALLANAMIENTO
- 5.2. CONVENIO
- 5.3. DESISTIMIENTO
- 5.4. CADUCIDAD
- 5.5. COMPROMISO ARBITRAL
- 5.6. NEGATIVA DE LAS PARTES A CONCILIAR
- 5.7. LA RESOLUCION ADMINISTRATIVA

## CAPITULO V

### CONCLUSION DEL PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO

La conclusión del procedimiento llevado dentro de la Procuraduría Federal del Consumidor, al igual que ante cualquier otro órgano jurisdiccional, se clasifica fundamentalmente en dos grupos: **Terminación normal** y **Terminación anormal**, misma que a continuación analizaremos, de conformidad con el criterio sustentado por el maestro Jesús González.

El concepto que dicho tratadista nos da, respecto de la Terminación normal del procedimiento, es: "El proceso administrativo termina normalmente por el acto del órgano jurisdiccional en el que se decide acerca de la conformidad o disconformidad de la pretensión con el ordenamiento jurídico y, en consecuencia, actúa o se niega a actuar la pretensión. En este momento adquiere toda su relevancia el más importante de los personajes del proceso, su verdadero protagonista".

"La sentencia es el acto de terminación normal de un proceso. Es una resolución del órgano jurisdiccional que se diferencia de las demás en su finalidad".

"En ella se deciden las cuestiones planteadas en el proceso, se emite juicio sobre la conformidad o disconformidad de la pretensión con el ordenamiento jurídico y, en consecuencia, se actúa o se niega a actuar la pretensión formulada en el proceso". (79)

La diferencia que existe en relación con este concepto y el tema que ahora tratamos, en relación con la Procuraduría Federal del Consumidor, es que no se trata de una sentencia, sino únicamente se dejan a salvo los derechos de las partes, y si se presume la existencia de violación a preceptos del ordenamiento legal que regula la materia, se sujetará al proveedor de bienes o servicios al procedimiento por infracciones a la Ley, donde se dictará una Resolución Administrativa y en esta no se decide sobre las cuestiones planteadas, sino que únicamente se limita a indicar si existe violación o no, a la Ley Federal de Protección al Consumidor, dejando a salvo los derechos de las partes para que los ejerciten ante la autoridad competente, y en su caso se impondrá la sanción que corresponda de conformidad con el capítulo XIV de la Ley que regula la Materia.

---

<sup>79</sup> González Pérez, Jesús. Derecho Procesal Administrativo Mexicano. Editorial Porrá, S.A. Primera Edición, México 1988. Págs. 281 y 282.

Asimismo el maestro Jesús González nos dice, sobre la terminación anormal, que: "Iniciado el proceso por la formulación de una pretensión ante el órgano jurisdiccional, lo normal es que termine por aquel acto del juez en que éste decide acerca de la conformidad o disconformidad de la pretensión con el derecho objetivo y, en consecuencia, actúa o se niega actuar dicha pretensión".

"Pero puede ocurrir que el proceso no termine con la sentencia. Cabe que se den determinadas circunstancias que provoquen la terminación del proceso sin que el juez dicte sentencia. No quiere decir que en estos casos no exista un acto del órgano jurisdiccional por el que se dé por terminado el proceso, ya que todo proceso, una vez iniciado, no termina hasta que no lo declare así el órgano jurisdiccional ante el que se dedujo la pretensión. Lo que se afirma es que el acto que dicta en estos casos el juez no es una sentencia. Porque el juez no decide acerca de la conformidad o disconformidad de la pretensión con el derecho objetivo; ante unos determinados hechos o actos ha de dictar decisión en un sentido determinado."

"Pues bien: si el acto de terminación normal del proceso es la sentencia, y en estos casos el proceso termina sin sentencia, nada tiene de particular que se hable de "terminación anormal del proceso", "extinción del proceso" o "modos excepcionales que ponen término a la relación procesal": En las leyes mexicanas sobre proceso administrativo y tributario, así como en la regulación del amparo, se consideran causas de sobreseimiento". (80)

Estos actos que como ya se indicó se podrían considerar anormales, dentro de la Procuraduría se dan en relación con diversas figuras jurídicas mismas que a continuación analizaremos pormenorizadamente.

---

<sup>80</sup> González Pérez, Jesús. Op. Cit. Págs. 295 y 296.

### 5.1. ALLANAMIENTO.

Se Entiende por allanamiento según Planiol: "El reconocimiento puro y simple de la pretensión del adversario". (81)

Una definición más integrada, nos la da el maestro Eduardo Pallares, al decir: "Es el acto procesal mediante el cual el demandado reconoce expresamente la procedencia de la acción intentada en su contra. Es un acto de disposición de los derechos litigiosos materia del juicio, por lo que únicamente pueden realizarlo con eficacia jurídica, quienes están facultados para poder disponer de ellos. Implica una confesión de los hechos en los que se funda la demanda, pero es algo más que una confesión por que ésta solo concierne a los hechos y aquello abarca los fundamentos de derecho invocados por el demandante".

Asimismo, este tratadista continua diciendo que "El allanamiento está regido por los siguientes principios:

- a) Es un acto procesal que normalmente se lleva a cabo al contestar la demanda por que debido a su propia naturaleza, consiste en que el demandado reconozca en dicho acto la procedencia de la acción intentada. Sin embargo, hay actos extraprocesales que debidamente puestos en conocimiento del juez que conoce del juicio, pueden producir los mismos efectos que el allanamiento. (Por ejemplo, si el demandado ante notario público, declara que reconoce la legalidad de la demanda en su integridad, esta declaración surtirá los mismos efectos que el allanamiento propiamente dicho.)
- b) Por ser acto de disposición de los derechos objeto del litigio, no es válido el que hagan los representantes legales o convencionales del demandado, si no están autorizados para ello, por sus representados o por el juez, según los casos.
- c) Tampoco es válido el allanamiento que se refiere a derechos irrenunciables, de los cuales no pueda disponer el demandado por la naturaleza intrínseca de los mismos. (Juicios de nulidad de matrimonio y divorcio.)
- d) El allanamiento nunca es tácito. Por su propia índole ha de ser expreso.
- e) Tampoco puede estar sujeto a plazo o condición.
- f) Puede ser parcial, en el sentido de ser eficaz aunque no comprenda todos los

---

<sup>81</sup> Planiol, Marcel y Ripet, Georges. Tratado Práctico de Derecho Procesal Civil Francés. Traducción al español del Dr. Mario Díaz Cruz, Tomo XI N: 1590, Habana 1949. Pág. 924

puntos de la demanda, pero el allanamiento típico la abarca en toda su extensión".<sup>(82)</sup>

El proveedor o prestador de servicios que reconoce aquello que le reclaman, da lugar a que no exista discusión y por lo tanto no hay controversia que resolver dentro de la Procuraduría Federal del Consumidor, por lo que se pone fin a la cuestión planteada, esta figura se puede dar en cualquier etapa del procedimiento conciliatorio, dándose por tanto, satisfacción a la reclamación del consumidor, ya sea en la comparecencia de rendición de informe o en la audiencia de conciliación, o hasta antes de que se dejen a salvo los derechos del consumidor.

Vemos entonces que el Allanamiento del proveedor o prestador de servicios, a las pretensiones de la parte consumidora, pone fin a la etapa conciliatoria seguida dentro de la Procuraduría Federal del Consumidor.

Pero aunque exista el allanamiento del proveedor de bienes o servicios a las pretensiones del consumidor, este debe ser expreso, no tácito, por lo que el conciliador actuante deberá citar nuevamente a las partes para comprobar si efectivamente el proveedor dio cumplimiento a lo solicitado por el consumidor, ya que en un momento determinado el proveedor se puede allanar, pero no cumplir con lo demandado por el consumidor; razón más que suficiente para requerir la presencia de las partes ante la autoridad respectiva, antes de emitir el acuerdo mediante el cual se envía el expediente en que se actúa al archivo, como asunto total y definitivamente concluido.

---

<sup>82</sup> Pallares, Eduardo. Diccionario de Derecho Procesal Civil. Editorial Porrúa, S.A. Quinta Edición. México 1966. Pág. 69

## 5.2. CONVENIO

Es "el concierto de voluntades, expresado en convención, pacto, contrato, tratado o ajuste. Sinónimo de cualquiera de estos vocablos que implican acuerdo, por la elasticidad y uso generalizado que a convenio se le da; no obstante las diferencias técnicas que en cada remisión se concretan".

"En zona donde se superponen lo jurídico y lo bélico alternan también convención y convenio; aún así la primera voz, tildada de galicismo antano, es desde, luego menos propia que la segunda para referirse a un acuerdo internacional o ajuste entre los beligerantes. Además, el convenio se distingue de la capitulación en que abraza a la totalidad de un Ejército de operaciones, concluye una guerra y no envuelve la idea de rendición que la capitulación modifica por circunscribirse a una plaza o a la conquista parcial de un territorio ". (83)

Por otra parte, el Artículo 1792 del Código Civil para el Distrito Federal en materia común y para toda la República en materia federal, señala en sentido amplio, que el "Convenio es el acuerdo de dos o más personas para crear, transferir, modificar o extinguir obligaciones". Y el artículo 1793 de dicho ordenamiento legal, señala en estricto sensu que "Los convenios que producen o transfieren las obligaciones y derechos toman el nombre de contratos". (84)

En relación a la figura de "contratos" que menciona el Código Civil, tratando de analizar su diferencia, Rojina Villegas menciona, que "Dentro de la terminología jurídica se ha hecho una distinción entre contratos y convenios en sentido estricto: Al contrato se le ha dejado la función positiva, es decir, el acuerdo de voluntades para crear o transmitir derechos y obligaciones, y al convenio en sentido estricto, le corresponde la función negativa de modificar o extinguir esos derechos y obligaciones. El convenio *latus sensu*, comprende ambas funciones". (85)

Por lo que hace a la práctica llevada en la Procuraduría Federal del Consumidor, la definición que nos da Gutiérrez y González es aún más exacta al indicar que "...a través de un convenio se puede pactar la conservación de derechos y de obligacio-

<sup>83</sup> Cabanellas, Guillermo. Diccionario Enciclopédico de Derecho Usual. Editorial Heliasta, S.R.L. Tomo II, C-CH 20a. Edición. Argentina 1981. pág. 365.

<sup>84</sup> Obregón Heredia, Jorge. Código Civil Concordado. Editorial Porrúa, S.A. Primera Edición, México 1988, pág. 299.

<sup>85</sup> Rojina Villegas, Heredia. Código Civil Concordado. Editorial Porrúa, S.A. Primera Edición, México 1988, pág. 299.

nes..."<sup>86</sup>) ya que en muchas ocasiones el proveedor de bienes o de servicios, se encuentra en la mejor disposición de llegar a un arreglo conciliatorio con la parte consumidora, pero no puede dar cumplimiento a las pretensiones de su contraparte en ese mismo acto, por lo que el conciliador actuante, mediante el acuerdo respectivo, le otorga un plazo fijado a voluntad de las partes, con fundamento en los artículos 110 y 115 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, que por su trascendencia en el punto que ahora tratamos se transcriben a continuación:

"Los convenios aprobados y los laudos emitidos por la Procuraduría tiene fuerza de cosa juzgada y traen aparejada ejecución, lo que podrá promoverse ante los tribunales competentes en vía de apremio o en juicio ejecutivo, a elección del interesado".

"Los convenios aprobados y los reconocimientos de los proveedores y consumidores de obligaciones a su cargo así como los ofrecimientos para cumplirlos que consten por escrito, formulados ante la Procuraduría, y que sean aceptados por la otra parte, podrán hacerse efectivos mediante las medidas de apremio contempladas por esta Ley".

"Aún cuando no medie reclamación, la Procuraduría estará facultada para aprobar los convenios propuestos por el consumidor y el proveedor, previa ratificación". y "...Los convenios celebrados por las partes serán aprobados por la Procuraduría cuando no vayan en contra de la Ley, y el acuerdo que los apruebe no admitirá recurso alguno".<sup>87</sup>) respectivamente.

Aún cuando se dé un convenio dentro del procedimiento conciliatorio seguido en la Procuraduría, no se archivará el asunto en cuestión, pues en el acuerdo respectivo, se le dará nueva fecha a las partes para verificar si efectivamente el proveedor dio satisfacción a la reclamación del consumidor, apercibiéndolo en caso contrario, con fundamento en el artículo 25 de la Ley de la Materia, y si se dio cumplimiento al convenio, entonces se archivará el expediente como asunto total y definitivamente concluido.

---

<sup>86</sup> Gutiérrez y González, Ernesto. Derecho de las Obligaciones, Editorial José M. Cajica JR. S.A., México 1974. Quinta Edición, pág. 17

<sup>87</sup> Ley Federal de Protección al Consumidor. Op. Cit. pág. 38

### 5.3. DESISTIMIENTO

Este concepto jurídico viene del latín *desistiré*, que quiere decir: abdicar, cesar de, abstenerse. Dicho concepto se emplea a menudo dentro de la Procuraduría Federal del Consumidor, e incluso se cuenta con un formato previamente establecido en esa Institución, (mismo que se anexa -5-) el cual se le entrega al proveedor cuando se compromete a dar satisfacción a la parte consumidora, para que al hacerlo, recabe la firma correspondiente del consumidor, y así estar en posibilidad de entregarlo a la autoridad correspondiente para que el expediente en que se actúe, se envíe al archivo como asunto total y definitivamente concluido, esto, previo cotejo de firmas y mediante el acuerdo respectivo.

Para Planiol, el desistimiento, es el "Abandono puro y simple de la propia pretensión".<sup>(88)</sup>

Al respecto, el Licenciado Leopoldo Aguilar Carbajal, en relación al concepto que ahora tratamos, dice que "el desistimiento sea del juicio o de la acción, se difiere en que éste es un acto unilateral, aunque necesite del consentimiento del demandado y las cosas vuelven al estado primitivo".<sup>(89)</sup>

En relación a las clases del desistimiento, y en general en lo que se apega a la Procuraduría Federal del Consumidor, la definición y características apuntadas por Eduardo Pallares nos parecen más idóneas al tema que tratamos, por lo que a continuación la transcribiremos. "... El desistimiento consiste en apartarse del ejercicio de un derecho o facultad procesales, ya iniciados. Por tanto, el desistimiento puede referirse a la acción, a la instancia, a un recurso, a una prueba, a un incidente y así sucesivamente..."

"...El desistimiento provoca los siguientes problemas:

- 1.- Personas que pueden desistirse;
- 2.- Requisitos para la validez del desistimiento;
- 3.- Diversas clases de desistimiento
- 4.- Efectos que produce el desistimiento

"Respecto del primer punto, únicamente pueden desistirse las personas que

<sup>88</sup> Planiol, Marcel y Ripet, Georges. Op. Cit. pág. 924.

<sup>89</sup> Aguilar Carbajal, Leopoldo. Contratos Civiles. Editorial Porrúa, S.A. Segunda Edición. México 1977. Pág. 253

### 5.3. DESISTIMIENTO

Este concepto jurídico viene del latín *desistire*, que quiere decir: abdicar, cesar de, abstenerse. Dicho concepto se emplea a menudo dentro de la Procuraduría Federal del Consumidor, e incluso se cuenta con un formato previamente establecido en esa Institución, (mismo que se anexa -5-) el cual se le entrega al proveedor cuando se compromete a dar satisfacción a la parte consumidora, para que al hacerlo, recabe la firma correspondiente del consumidor, y así estar en posibilidad de entregarlo a la autoridad correspondiente para que el expediente en que se actúe, se envíe al archivo como asunto total y definitivamente concluido, esto, previo cotejo de firmas y mediante el acuerdo respectivo.

Para Planiol, el desistimiento, es el "Abandono puro y simple de la propia pretensión". <sup>(88)</sup>

Al respecto, el Licenciado Leopoldo Aguilar Carbajal, en relación al concepto que ahora tratamos, dice que "el desistimiento sea del juicio o de la acción, se difiere en que éste es un acto unilateral, aunque necesite del consentimiento del demandado y las cosas vuelven al estado primitivo". <sup>(89)</sup>

En relación a las clases del desistimiento, y en general en lo que se apega a la Procuraduría Federal del Consumidor, la definición y características apuntadas por Eduardo Pallares nos parecen más idóneas al tema que tratamos, por lo que a continuación la transcribiremos. "... El desistimiento consiste en apartarse del ejercicio de un derecho o facultad procesales, ya iniciados. Por tanto, el desistimiento puede referirse a la acción, a la instancia, a un recurso, a una prueba, a un incidente y así sucesivamente..."

"...El desistimiento provoca los siguientes problemas:

- 1.- Personas que pueden desistirse;
- 2.- Requisitos para la validez del desistimiento;
- 3.- Diversas clases de desistimiento
- 4.- Efectos que produce el desistimiento

"Respecto del primer punto, únicamente pueden desistirse las personas que

<sup>88</sup> Planiol, Marcel y Ripet, Georges. Op. Cit. pág. 924.

<sup>89</sup> Aguilar Carbajal, Leopoldo. Contratos Civiles. Editorial Porrúa, S.A. Segunda Edición. México 1977. Pág. 253

sean titulares del derecho de acción o que siendo, representantes legales o convencionales de éstas, estén autorizadas para desistirse, lo cual existe, tratándose del apoderado, que tenga poder o cláusula especial para hacerlo".

"Respecto del segundo punto, en mi concepto, el desistimiento debe hacerse por escrito o si es de viva voz, hay que hacerlo constar en los autos para que produzca efectos legales. Además, requiere para su eficacia que la persona que se desiste esté legitimada para hacerlo o sea, que tenga facultades legales o convencionales para ello".

"Además, el desistimiento debe ser puro simple o lo que es igual, no estar sujeto ni a plazo ni a condición. En mi concepto tiene que ser expreso, pero cabe discutir la validez del tácito".

"Por último, la ley distingue entre el desistimiento de la acción y el desistimiento de la demanda. Es necesario el consentimiento del demandado para que el actor pueda validamente desistirse de la demanda o lo que es igual, de la instancia. Tratándose del desistimiento de la acción no es indispensable ese requisito".

"Con relación al tercer punto, cabe decir lo siguiente:

Hay desistimiento de la acción, de la demanda, de las pruebas, de los incidentes, de los recursos y en general, de las diversas promociones que las partes efectúen en el mismo".

"Los efectos que produce el desistimiento son:

Si se trata del desistimiento de la demanda, la persona que se desiste pierde todos los derechos y situaciones procesales favorables a ella que se han producido en la instancia y ésta se sobresee".

"Si se trata del desistimiento de la acción, además del efecto anterior, se produce la pérdida del derecho que el actor hizo valer en el juicio, porque al renunciar a la acción se renuncia al derecho que mediante ella se hizo valer".

"En cuanto al desistimiento de las pruebas, recursos, incidentes, promociones, etc., produce el efecto general de tenerlos por no hechos".

"Cabe anotar como principio de mucha importancia que el desistimiento sólo es eficaz cuando la persona que lo hace, tiene el jus-disponendi de aquello que se desiste. No bastando que sea titular del derecho o facultad de que se trate..."

Ahora veamos lo que el mismo autor nos dice en relación a las clases del

desistimiento.

**"DESISTIMIENTO DE LA ACCION".**-Es el acto procesal por medio del cual el actor renuncia a la acción que ha ejercitado en el juicio. Como la palabra acción en este caso está tomada en el sentido del derecho subjetivo que el actor pretende tener contra el demandado, es evidente que el desistimiento de la acción equivale a la renuncia de ese derecho".

"De allí que tanto la Ley como los jurisconsultos distinguan con precisión entre el desistimiento de la acción y del de la demanda, y establezcan lo siguiente:

- a) El actor se puede desistir de la acción sin que sea necesario que el demandado le otorgue su consentimiento para que el desistimiento sea efectivo. Lo contrario se exige, cuando se trata del desistimiento de la demanda.
- b) Igualmente obliga al actor a pagar los gastos y costas causados en el juicio, y los daños y perjuicios que haya sufrido el demandado por causa del proceso.
- c) El desistimiento de la demanda produce los efectos de la caducidad de la instancia, o sea que se considera que el proceso no ha existido, que tal es el alcance de la siguiente frase que usa el artículo 34; "En todos los casos, el desistimiento produce el efecto de que las cosas vuelvan al estado que tenían antes de la presentación de la demanda". Por lo tanto, se extinguen "de pleno derecho", los efectos jurídicos de todos los actos procesales realizados en el juicio".

**"DESISTIMIENTO DE LA INSTANCIA.-** Igual a desistimiento de la demanda".

"Aunque por regla general el actor no puede desistirse de la demanda sin el consentimiento del demandado, los jurisconsultos sostienen que esa regla tiene dos excepciones:

- a) Cuando el demandado no se ha apersonado en el juicio.
- b) Cuando carece de interés en oponerse al desistimiento porque no le pare perjuicio alguno". (90)

Por lo que hace al procedimiento seguido ante la Procuraduría Federal del Consumidor, el desistimiento se puede dar, tanto de la reclamación (acción), como de la instancia, como de otro derecho u otra promoción debidamente presentada, solo que

---

<sup>90</sup> Pallares, Eduardo.Op. Cit. págs. 236 y 237

no se requerirá del consentimiento del demandado, pues como ya indicamos, el beneficiado con el desistimiento del consumidor, sería el proveedor, de bienes o de servicios, ya que se daría por terminado el asunto en cuestión, y en el caso de cualquier otra promoción, el posible afectado solo sería el mismo promovente, por el sentido de la acción que sería puramente administrativa.

Cabe hacer mención que en el formato instaurado por la Procuraduría Federal del Consumidor (mismo que se anexa) en ninguna parte específica a que se refiere el "**DESISTIMIENTO**", limitándose a señalar: "Que en virtud de que he llegado a un arreglo satisfactorio con el Proveedor..., materia de la queja citada al rubro, vengo a darme por Desistido en dicha causa..." por lo que a nuestro juicio se debe reformar dicho formato, haciéndolo más concreto.

En cuanto a la definición vertida por el maestro Eduardo Pallares, por lo que hace a que el desistimiento debe ser expreso, indicando que cabe discutir la validez del desistimiento tácito. Al respecto, dentro de la materia que ahora tratamos, en algunas ocasiones el proveedor de bienes o de servicios cumple con las exigencias del consumidor, sin solicitarle que acuda a desistirse de su reclamación ante la autoridad respectiva, presumiéndose su desistimiento tácito, ya sea por falta de interés jurídico o por que se le dio cumplimiento a su pretensión. Por tal motivo el proveedor de bienes o de servicios debe solicitarle al consumidor que le firme su desistimiento, ya que al darle cumplimiento a su reclamación, por lo regular no vuelve a la Procuraduría para solicitar el archivo del expediente.

#### 5.4. CADUCIDAD

"Etimológicamente, la palabra "CADUCIDAD" corresponde al vocablo "Caducus a , un (de cado-caer) y significa decrépito, poco estable, perecedero, cercano a caer y acabarse, epiléptico, que padece convulsiones arrebatadas. (81)

En relación con los diversos conceptos de la figura jurídica que ahora tratamos, diremos que:

Guillermo Cabanella, define a la caducidad como "el lapso que produce la pérdida o extinción de una cosa o derecho". (82)

Carnelutti, nos dice "que la caducidad consiste en la inercia de las partes continuada a un cierto tiempo..." "...a fin de que se verifique la caducidad es necesario, ante todo una inercia del proceso continuada a un cierto tiempo y, además, que tal inercia pudiera ser rota por una inactividad de las partes". (83)

Eduardo Pallares, nos dice, que "la caducidad es la extinción de la instancia judicial, por que las dos partes abandonen el ejercicio de la acción procesal. El abandono se manifiesta en que ninguna de ellas hace en el proceso las promociones para que ésta llegue a su fin". (84)

Por su parte, Gutiérrez y González, nos da su opinión en relación al concepto que estamos tratando, diciendo que la caducidad, "es la Sanción que se pacta o se impone por la Ley, a las personas que dentro de un plazo convencional o legal, no realizan voluntaria y conscientemente los actos positivos para hacer nacer, o para mantener vivo, un derecho sustantivo o procesal, según sea el caso". (85)

Al respecto, de la caducidad, se podría decir que opera dentro de la Procuraduría Federal del Consumidor, como una sanción que impone la Ley a las partes, cuando no realizan determinados actos solicitados por la autoridad competente, consistentes

<sup>81</sup> Bazarte Cerdán, Willebaldo. La Caducidad en el Procedimiento Civil Mexicano, Carrillo Hnos., e Impresores, S.A., 1ª Edición México 1982. Pág. 7

<sup>82</sup> Cabanella, Guillermo. Diccionario de Derecho Usual, tomo II C-CH Editorial Omeba, 6ª edición Buenos Aires 1968, pág. 313.

<sup>83</sup> Carnelutti, Francisco. Op. Cit. Tomo IV, Págs. 573 y 575.

<sup>84</sup> Pallares, Eduardo. Op. Cit. pág. 119.

<sup>85</sup> Gutiérrez y González, Ernesto. Op. Cit. Pág. 920.

en comparecer a la audiencia de conciliación o a la de rendición de informe, o por no presentar sus pruebas y formular sus alegatos dentro del plazo que se les dio, establecido en el artículo 123 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, etc. por lo que se extingue un derecho procesal que ya había nacido desde la presentación de la reclamación ante la Procuraduría, esto por la no continuación de su ejercicio por parte de los interesados.

Por nuestra parte, y después de ver y analizar los conceptos antes citados de la palabra caducidad, que nos dan diversos tratadistas, nos permitimos dar una idea de lo que nosotros consideramos como caducidad dentro del campo que tratamos en este trabajo.

Caducidad es la sanción que impone textualmente, la Ley Federal de Protección al Consumidor al consumidor o proveedor, que aún habiendo ejercitado su derecho de acción ante la Procuraduría Federal del Consumidor, omite realizar los actos procesales necesarios y tendientes a dar el impulso para la continuación del procedimiento dentro de los plazos y términos que señala la Ley de la Materia.

#### Características:

- a) Es una sanción que se pacta o se impone por la Ley.
- b) Esta sanción impide el nacimiento de un derecho e impone la pérdida de un derecho ya nacido.
- c) El plazo para su operancia puede ser convencional o legal:
- d) No siempre se refiere al proceso.
- e) Se interrumpe con la realización de un acto determinado y derivado de la conducta humana.
- f) Extingue el proceso, o la acción.

La caducidad, es una pauta para seguir, por parte del proveedor o prestador de servicios, ya que en la Procuraduría, para que esta opere, debe de transcurrir por lo menos un año, empezando a contarse a partir de que se haya practicado la última actuación procesal o en el que se haya presentado la última promoción; ya que aquel no podrá reclamar sus derechos en la vía judicial, esto porque el consumidor podrá oponer al procedimiento respectivo una excepción dilatoria. Por lo tanto para que el proveedor pueda oponer la caducidad de la instancia, seguida dentro de la Procuraduría Federal del Consumidor, deberá de esperar por lo menos un año. Ya que si en la Ley que regula la materia, no se indica dicho término, éste, se especifica en el artículo 373 del Código Federal de Procedimientos Civiles, de aplicación supletoria a la Ley Federal de Protección al Consumidor, mismo que, a continuación transcribimos:

"Art. 373. El proceso caduca en los siguientes casos:

- I. Por convenio o transacción de las partes, y por cualquiera otra causa que haga

**desaparecer substancialmente la materia del litigio;**

- II. **Por desistimiento de la prosecución del juicio, aceptado por la parte demandada. No es necesaria la aceptación, cuando el desistimiento se verifica antes de que se corra traslado de la demanda;**
- III. **Por cumplimiento voluntario de la reclamación antes de la sentencia, y**
- IV. **Fuera de los casos previstos en los artículos precedentes, cuando cualquiera que sea el estado del procedimiento no se haya efectuado ningún acto procesal ni promoción durante un término mayor de un año, así sea con el solo fin de pedir el dictado de la resolución pendiente".**

**"El término debe contarse a partir de la fecha en que se haya realizado el último acto procesal o en el que se haya hecho la última promoción"**

**"Lo dispuesto por esta fracción, es aplicable en todas las instancias, tanto en el negocio principal como en los incidentes, con excepción de los casos de revisión forzosa. Caducando el principal, caducan los incidentes. La caducidad de los incidentes sólo produce la del principal, cuando hayan suspendido el procedimiento de éste".<sup>(96)</sup>**

---

<sup>96</sup> Trueba Urbina, Alberto. y Trueba Becerra, Jorge. Op. Cit. Pág. 320.

### 5.5. COMPROMISO ARBITRAL.

Esta figura jurídica, comprendida dentro de los procedimientos enmarcado en la Sección tercera del capítulo XIII, en los artículos 117 al 122 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, encuentra su origen en el Derecho Romano.

Los Romanos entendían a esta figura señalando que: "Había compromiso de árbitros, en la época clásica, cuando las dos partes que deberían de intervenir en un proceso judicial se ponían de acuerdo para no sujetarse a las formas del procedimiento, para ese fin señalaba uno o varios árbitros, comprometiéndose recíprocamente a aceptar su fallo".<sup>(97)</sup>

De igual forma, el maestro Eduardo Pallares, indica que "El juicio arbitral es tan antiguo como el derecho romano. Ya en la Ley de las Doce Tablas figuran disposiciones relativas a los árbitros. La Tabla IX-III, imponía la pena de muerte al árbitro dado por los magistrados que recibiera dinero para pronunciar su sentencia, como se desprende de unos textos de las Noches Aticas de Aulo Gelio (20-1) y de Cicerón, en su defensa de Verres, (2-32 y 1-13)".

"En la Tabla 11va., también hay una ley que se refiere al árbitro. La institución se desarrolló plenamente y en las Pandectas hay numerosas disposiciones concernientes al juicio arbitral".<sup>(98)</sup>

Y ya en nuestro derecho, el autor citado, define el compromiso arbitral señalando que "... es un contrato consensual, formal, bilateral, a título oneroso y conmutativo, por el cual las partes se obligan:

- 1.- A no acudir a los Tribunales para la decisión de un litigio que tienen pendiente
- 2.- Someten dicho litigio al conocimiento y decisión de uno o varios jueces árbitros
- 3.- Estipulan la forma de tramitar el juicio arbitral
- 4.- Fijan sanciones para el caso de que alguno de los contratantes no cumpla lo convenido

---

<sup>97</sup> Bravo Váldez, Beatriz y Bravo González, Agustín. Segundo curso de Derecho Romano. Editorial Pax. México 1975

<sup>98</sup> Pallares, Eduardo. Op. Cit. Pág. 442

- 5.- Nombran jueces árbitros o determinan la manera de designarlos
- 6.- Precisan el lugar en que ha de seguirse el juicio arbitral y su duración.

"El compromiso debe otorgarse por escrito en algunas de las formas previstas por el artículo 611, a saber, escritura pública, documento privado o acta ante el juez, cualquiera que sea la cuantía del litigio".

"La frase "acta ante juez", tiene un sentido dudoso. Pude interpretarse de dos maneras: o bien, presupone un juicio ya existente, que las partes desean sacar de los tribunales y someterlos a jueces árbitros, o por lo contrario, independientemente de que haya o no juicio, las partes acuden a un juez de primera instancia voluntaria para constituir en ella el compromiso..." (99)

Por lo tanto, surge el compromiso arbitral en la Procuraduría Federal del Consumidor, dada la búsqueda de nuevos métodos para resolver los problemas que se presentan en el campo del comercio, sin necesidad de recurrir al aparato judicial, apareciendo como alternativa, siendo un mecanismo ágil, económico y sencillo al cual pueden acudir los consumidores y proveedores para designar libremente y de manera privada a la Procuraduría, para resolver sus diferencias.

Si el proveedor de bienes o de servicios y el consumidor, en la etapa conciliatoria, no se ponen de acuerdo para solucionar sus diferencias, con fundamento en la sección tercera del Capítulo XIII, así como en el artículo 116 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, pueden voluntariamente optar para que la Procuraduría actúe como árbitro en la solución de la controversia, esta, al ser designada como árbitro, tiene la obligación de actuar con absoluta imparcialidad, en virtud de que las partes se consideran en igualdad de circunstancias; conociendo, tramitando y pronunciando el laudo correspondiente.

Existen dos alternativas que las partes pueden elegir para el arbitraje dentro de la Procuraduría, comprendidas en los artículos 119 y 120 de la Sección, Capítulo y ordenamiento legal antes invocado, y estas son:

a) **En amigable composición:**

En este caso "... se fijarán las cuestiones que deberán ser objeto del arbitraje y el árbitro tendrá libertad para resolver en conciencia y a buena fe guardada, sin sujeción a reglas legales, pero observando las formalidades esenciales del procedimiento. El árbitro tendrá la facultad de allegarse todos los elementos que

---

<sup>99</sup> Pallares, Eduardo. Op. Cit. Pág. 440

juzgue necesarios para resolver las cuestiones que se le hayan planteado. No habrá términos ni incidentes". y:

**b) En el juicio arbitral de estricto derecho:**

Aquí, "... las partes formularán compromiso en el que fijarán las reglas del procedimiento que convencionalmente establezcan, aplicándose supletoriamente el Código de Comercio y a falta de disposición en dicho Código, el ordenamiento procesal civil local aplicable". (100)

Por lo que podemos resumir, que las partes al someterse voluntariamente al arbitraje ofrecido por la Procuraduría Federal del Consumidor ponen fin al procedimiento conciliatorio establecido en la sección segunda del capítulo XIII de la Ley que regula la materia, por lo que el compromiso en árbitros, ya sea en amigable composición o en estricto derecho, constituyen una instancia diferente para arreglar los conflictos de intereses surgidos entre consumidor y proveedor. El compromiso es llevado a la Delegación correspondiente, para que después de analizar pormenorizadamente todas las constancias y actuaciones que obren en el expediente, o algunas otras que la autoridad se allegue para fortalecer su criterio, emita la decisión respectiva.

La designación que hagan las partes para que la Procuraduría actúe como árbitro se hará constar mediante acta, señalando en esta, los puntos esenciales de la controversia y de igual forma, si el arbitraje es en estricto derecho o en amigable composición. El laudo que emita la Procuraduría deberá complementarse dentro de los quince días siguientes a la fecha de su notificación, salvo pacto en contrario. Las resoluciones que se dicten durante el procedimiento arbitral solo admitirán como medio de impugnación el recurso de revocación. (artículos 118, 121 y 122 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.)

Cabe hacer la aclaración, de que la Procuraduría podrá actuar como árbitro, aún sin necesidad de reclamación o procedimiento conciliatorio previo. Asimismo, señala el artículo 122 del ordenamiento legal que regula la materia, que la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial, "llevará una lista de árbitros independientes, oficialmente reconocidos para actuar como tales. Dichos árbitros podrán actuar por designación de las partes o designación de la Procuraduría, a petición del proveedor y del consumidor". (101)

---

<sup>100</sup> Ley Federal de Protección al Consumidor. Op. Cit. Pág. 38

<sup>101</sup> Ibidem. Pág. 38 y 39

**LA NEGATIVA DE LAS PARTES PARA CONCILIAR.**

Este aspecto que lleva implícito el procedimiento conciliatorio llevado en la Procuraduría Federal del Consumidor, es el de más franca oposición que puede seguir el proveedor de bienes o de servicios, ya que aunque estos acudan al llamado de la Procuraduría, solo lo hacen para que no les impongan los medios de apremio con que fueron apercibidos, contemplados en el artículo 25 de la Ley Federal de Protección al Consumidor; pero acuden sin la intención de llegar a un arreglo conciliatorio con el consumidor, aunque esto no sucede siempre, pues más del ochenta por ciento de las reclamaciones presentadas se solucionan favorablemente para los contendientes.

La negativa a conciliar por parte del proveedor de bienes o de servicios conduce a entorpecer y obstaculizar la actividad de la Procuraduría pues su función como ya hemos visto, es puramente conciliatoria por vía voluntaria entre las partes.

Tales negativas, entran en evasivas de resoluciones y actitudes, para obtener transacciones, desistimientos y prescripciones, pero cabe hacer notar que no siempre el proveedor de bienes de servicios es el que se rehusa a llegar a un arreglo conciliatorio para dirimir los intereses creados entre las partes, pues en algunas ocasiones, el consumidor es el que rechaza los ofrecimientos que se le hicieron, ya que pretende obtener prestaciones a su favor que se encuentran fuera de la realidad y por tanto muy desproporcionadas, esto debido a su falta de información por parte de los receptores de reclamaciones para hacerles saber sus derechos, o para tratar de abusar de la buena fe de la Procuraduría, por esto, suele suceder que el conciliador al ver la resistencia de las partes a conciliar, agote la fase conciliatoria invitándolas a que se sujeten al arbitraje.

Lo anterior en virtud de que aunque la labor de la Procuraduría es conciliatoria, no se puede obligar a las partes a llegar a un arreglo, como se indica claramente con la siguiente jurisprudencia:

**"PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.- De lo dispuesto en los incisos b) y d) del artículo 59 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, se desprende que es obligatorio para las partes contendientes la conciliación ante la Procuraduría Federal del Consumidor, pero voluntario el someterse o no, a su arbitraje. Por tanto si la demandada rinde su informe y asiste a la junta de conciliación, cumple con los requisitos legales y no está obligado a someterse a todo un juicio, ni a prolongar las audiencias conciliatorias. Amparo en revisión 1332/79.-Promotora Habitacional San Juan de Aragón, S.A. - 17 de enero de 1980.-Unanimidad de votos.-Ponente Manuel Castro Reyes.-Secretario Antonio Meza Alarcón. Segundo Tribunal Colegiado en Materia Administrativa del Primer Circuito".**  
(102)

Es prudente indicar, que aunque la jurisprudencia antes transcrita versa sobre artículos abrogados de la Ley Federal de Protección al Consumidor, lo que ahora nos interesa es el criterio sustentado por los Tribunales respectivos, en relación a que la Procuraduría no puede obligar a las partes, ni a conciliar sus intereses, ni a sujetarse al arbitraje.

---

<sup>102</sup>

Informe rendido a la Suprema Corte de Justicia de la Nación en 1980.-  
Tribunales Colegiados de Circuito. Mayo Ediciones, S.A. de R.L., México,  
1980, Tesis 22,96

## 5.7. LA RESOLUCION ADMINISTRATIVA.

Esta figura jurídica determina otra forma de concluir el procedimiento conciliatorio seguido dentro de la Procuraduría Federal del Consumidor encontrando su fundamentación en la Sección Cuarta del Capítulo XIII de la Ley Federal de Protección al Consumidor, en su artículo 123 que dice: "Para la imposición de las sanciones a que se refiere esta ley, la Procuraduría notificará al presunto infractor de los hechos 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. Asimismo 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 dos días hábiles siguientes".

"La Procuraduría resolverá dentro de los quince días siguientes". (103)

El maestro Humberto Briseño, indica que "Por resolución debe entenderse un acto que en la teoría general del derecho implica mando, una declaración de voluntad de carácter público sobre un problema jurídico, que tiene por objetivo determinar el objeto imputable o los supuestos que forman el problema". (104)

Este documento público al que ahora nos referimos, es una determinación por medio de la cual, la autoridad competente decide, por lo que hace a su ámbito de competencia, en lo tocante a si existe o no violación a la Ley Federal de Protección al Consumidor, motivando y fundando debidamente su fallo; entendiéndose por lo primero, la narración o explicación precisa de los hechos o conductas que originaron dicha resolución, y por lo segundo, en su caso, la indicación de los preceptos legales que se estimen infringidos, señalando brevemente la razón por la cual la autoridad consideró que fueron violados, para que con ello se configure la hipótesis normativa al caso concreto de que se trate.

Además en la Resolución Administrativa, se mencionan las normas legales que facultan a la autoridad para emitirla y en su caso, consignar cuales fueron los elementos que se tomaron en cuenta para la valoración de la sanción a aplicar, comprendidas en el artículo 132 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, como son:

<sup>103</sup> Ley Federal de Protección al Consumidor Op. Cit. Pág. 39

<sup>104</sup> Briseño Sierra, Humberto. Derecho Procesal. Cárdenas Editor y Distribuidor, primera edición, México 1962, volumen IV, Pág. 552.

- I.- La Condición económica del infractor;
- II.- El carácter intencional de la infracción;
- III.- Si se trata de reincidencia;
- IV.- La gravedad de la infracción; y
- V.- El perjuicio causado al consumidor o a la sociedad en general.

Al expresar los puntos resolutivos de la Resolución Administrativa se indicarán, en su caso, los artículos de la Ley de la Materia, que hayan sido violados por el proveedor de bienes o de servicios, sancionándolo conforme a derecho, con fundamento en el Capítulo XIV (sanciones) de la ley Federal de Protección al Consumidor con una multa que puede ir de una hasta dos mil quinientas veces el salario mínimo general vigente para el Distrito Federal, esto según el precepto legal de la Ley que se haya violado. En caso de reincidencia se podrá duplicar la sanción impuesta y proceder a la clausura hasta por treinta días e inclusive arresto administrativo hasta por 36 horas.

La reincidencia, se da cuando el mismo infractor incurra en dos o mas violaciones del mismo precepto legal durante el transcurso de un año, contado a partir del día en que cometió la primera infracción. Asimismo, la Ley faculta en su artículo 134, a la autoridad que haya impuesto alguna sanción, a condonar, reducir o conmutar la sanción respectiva, apreciando discrecionalmente las circunstancias del caso y las causas que motivaron su imposición, sin que la petición del interesado constituya un recurso.

C O N S U M I D O R	NOMBRE Y CLAVE DE LA OFICINA RECEPTORA		CODIGO DEL RECEPTOR		EXPEDIENTE		
	NOMBRE, APELLIDO, INTERVINO MATERNO O RAZON SOCIAL		TELÉFONO		FECHA 1- PERSONAL <input type="checkbox"/> 2- ESCRITA <input type="checkbox"/>		
	DOMICILIO CALLE Y NUMERO				FECHA DE ADQUISICION		
	CALLE TRANSVERSALES AL DOMICILIO O DATOS DE REFERENCIA		C.P.		PRODUCTO		
P R O V E E D O R 1	NOMBRE, RAZON SOCIAL O DENOMINACION		R.F.C.		MATERIA DE LA RECLAMACION		
	DOMICILIO CALLE Y NUMERO		TELÉFONO				
	CALLE TRANSVERSALES AL DOMICILIO O DATOS DE REFERENCIA		C.P.				
	CATEGORIA DE RECLAMACION		NÚMERO DE RECLAMACION				
P R O V E E D O R 2	NOMBRE, RAZON SOCIAL O DENOMINACION		R.F.C.		TRAMITE <input type="checkbox"/> DEPTO. <input type="checkbox"/> EJECUTOR FECHA <input type="checkbox"/> HORA MONTO DE LO RECLAMADO COSTO DEL BIEN O SERV.		
	DOMICILIO CALLE Y NUMERO		TELÉFONO				
	CALLE TRANSVERSALES AL DOMICILIO O DATOS DE REFERENCIA		C.P.				
	CATEGORIA DE RECLAMACION		NÚMERO DE RECLAMACION				
OPERACION		COSTEO		MEDIOS		SANCION	
1- CONTADO 2- CREDITO		1- VERBAL 2- ESCRITO		1- NACIONAL 2- IMPORTADO		1- VERBAL 2- ESCRITO	
M O T I V O D E L A R E C L A M A C I O N							
		FIRMA DEL CONSUMIDOR					

EN ATENCION A LA QUEJA PRESENTADA ANTE ESTA PROCURADURIA POR EL CONSUMIDOR AL RUBRO CITADO, CON FUNDAMENTO EN LOS ARTICULOS 13, 24 FRACCION XVI, 99, 100, 103, 104 FRACCIONES I Y II, 111 Y 112 DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR, SE LE REQUIERE PARA QUE SE PRESENTE EL INFORME POR ESCRITO Y DUPLICADO SOBRE LOS HECHOS MATERIA DE LA RECLAMACION APELICADO 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 DIARIO VIGENTE EN EL DISTRITO FEDERAL.

A T E N T A M E N T E

SU COMPARECENCIA DEBERA SER EN

ORIGINAL

CON: LIC \_\_\_\_\_

No. \_\_\_\_\_ CT \_\_\_\_\_

NOMBRE DEL PROVEEDOR \_\_\_\_\_  
CALLE Y NO. \_\_\_\_\_

ENTRE LAS CALLES \_\_\_\_\_

COLONIA \_\_\_\_\_ TEL: \_\_\_\_\_ MUNICIPIO \_\_\_\_\_ C.P. \_\_\_\_\_

ESTADO \_\_\_\_\_

NOMBRE DEL CONSUMIDOR \_\_\_\_\_

CALLE Y NUMERO \_\_\_\_\_

ENTRE LAS CALLES \_\_\_\_\_

COLONIA \_\_\_\_\_ TEL: \_\_\_\_\_ MUNICIPIO \_\_\_\_\_ C.P. \_\_\_\_\_

ESTADO \_\_\_\_\_

MOTIVO DE LA QUEJA \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

No. \_\_\_\_\_ CT \_\_\_\_\_

NOMBRE DEL PROVEEDOR \_\_\_\_\_  
CALLE Y NO. \_\_\_\_\_

ENTRE LAS CALLES \_\_\_\_\_

COLONIA \_\_\_\_\_ TEL: \_\_\_\_\_ MUNICIPIO \_\_\_\_\_ C.P. \_\_\_\_\_

ESTADO \_\_\_\_\_

NOMBRE DEL CONSUMIDOR \_\_\_\_\_

CALLE Y NUMERO \_\_\_\_\_

ENTRE LAS CALLES \_\_\_\_\_

COLONIA \_\_\_\_\_ TEL: \_\_\_\_\_ MUNICIPIO \_\_\_\_\_ C.P. \_\_\_\_\_

ESTADO \_\_\_\_\_

MOTIVO DE LA QUEJA \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

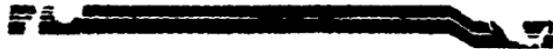
\_\_\_\_\_



**DATOS DEL ESTABLECIMIENTO**  
 NOMBRE O RAZÓN SOCIAL \_\_\_\_\_  
 CALLE Y NO. ENTRE LAS CALLES \_\_\_\_\_  
 COLOMA \_\_\_\_\_ CP \_\_\_\_\_  
 ESTADO \_\_\_\_\_ MUNICIPIO \_\_\_\_\_  
 BRZO O RAMA \_\_\_\_\_  
 NIVEL DE DOMICILIO \_\_\_\_\_

**MOTIVOS DE QUEJA**  
 QUEJA 1 \_\_\_\_\_  
 QUEJA 2 \_\_\_\_\_  
 QUEJA 3 \_\_\_\_\_  
 PRODUCTO \_\_\_\_\_  
 QUEJA RECIBIDA EN FORMA: TELEFONICA  PERSONAL  ESCRITA

**DATOS DEL QUEJOSO**  
 NOMBRE \_\_\_\_\_  
 CALLE NO. INT. Y EXT. \_\_\_\_\_  
 COLOMA \_\_\_\_\_ CP \_\_\_\_\_  
 ESTADO \_\_\_\_\_ MUNICIPIO \_\_\_\_\_



PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

QUEJA TELEFONICA

DENUNCIA TELEFONICA

OFICINAS CENTRALES

DELEGACIONES METROPOLITANAS

DELEGACIONES FEDERALES

P  
R  
O  
V  
E  
E  
D  
O  
R

NOMBRE, RAZON SOCIAL O DENOMINACION
DOMICILIO CALLE Y NUMERO
CALLES TRANSVERSALES AL DOMICILIO O DATOS DE REFERENCIA
COLONIA, POBLACION O MUNICIPIO
C.P. ENTIDAD FEDERATIVA TELEFONO

C  
O  
N  
S  
U  
M  
I  
D  
O  
R

NOMBRE, RAZON SOCIAL O DENOMINACION
DOMICILIO CALLE Y NUMERO
CALLES TRANSVERSALES AL DOMICILIO O DATOS DE REFERENCIA
COLONIA, POBLACION O MUNICIPIO
C.P. ENTIDAD FEDERATIVA TELEFONO

FORMA Q1 Q1

CLASIFICACION	FOCUS	FECHA Y ANO MES DIA

A
B
U
R
T
O


T.C.N. - 1000/88

DESISTIMIENTO

QUEJA No. \_\_\_\_\_  
CONSUMIDOR \_\_\_\_\_  
VS  
PROVEEDOR \_\_\_\_\_

México, D.F., a

C. PROCURADOR 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 identificándome en este acto al presentar mi escrito con: \_\_\_\_\_ expedida por \_\_\_\_\_ con fecha \_\_\_\_\_, ante Usted, con el debido respeto comparezco a exponer:

Que en virtud de que he llegado a un arreglo satisfactorio con el Proveedor \_\_\_\_\_, 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.

## CONCLUSIONES

**PRIMERA.-** Podemos observar a través de la historia la existencia de Instituciones que se preocupaban por resolver los conflictos surgidos entre Consumidores y Proveedores, mismos que tenían lugar en relación a las actividades comerciales suscitadas entre ellos. En sus orígenes mas remotos, el comercio se ha regido por la costumbre.

**SEGUNDA.-** Como antecedente remoto de las Instituciones Protectoras del ciudadano, en sus relaciones de consumo se encuentra el ombudsman de los Países escandinavos.

**TERCERA.-** En México, la Institución protectora de los consumidores, es la Procuraduría Federal del Consumidor, misma que entró en función el 5 de febrero de 1976.

**CUARTA.-** Aparece entonces la Ley Federal de Protección al Consumidor, destinada a regular las relaciones comerciales a fin de armonizarlas y evitar abusos entre los que compran y venden bienes y prestan servicios.

**QUINTA.-** La Ley Federal de Protección al Consumidor, se publicó en el Diario Oficial de la Federación el día 22 de Diciembre de 1975, misma que fue abrogada por la "Nueva" Ley Federal de Protección al Consumidor, la cual se publicó en el mismo medio el día 24 de Diciembre de 1992, entrando en vigor al día siguiente, siendo ésta última la que estudiamos.

**SEXTA.-** Las relevancias Jurídicas desprendidas de la exposición de motivos de la iniciativa de la Ley Federal de Protección al Consumidor, se basan principalmente en el crecimiento económico y comercial del País, que es excepcionalmente dinámico; incrementándose día a día las relaciones entre las Naciones, motivando la necesidad de establecer un nuevo tipo de relaciones entre el Estado y la Sociedad y por tanto dentro de las diversas concepciones del Desarrollo, el fortalecimiento del mercado es una de las tendencias mas sobresalientes, por lo que se deben crear ámbitos económicos regidos por criterios de equidad que alejen el riesgo de intercambios desiguales. Siendo de gran importancia para el Estado, promover y proteger los derechos del consumidor y lograr una mayor equidad en las relaciones de consumo en el País, asegurando la concordancia entre el crecimiento económico y la Justicia Social, por ello el Ejecutivo Federal considero indispensable ampliar y enriquecer el ámbito de las normas destinadas a proteger lo derechos e intereses del consumidor, considerado económicamente débil, en relación a las prácticas comerciales que realiza frente a proveedores de bienes o servicios.

**SEPTIMA.-** El Instituto Nacional del Consumidor, se fusionó a la Procuraduría Federal del Consumidor debido a que en las actuales circunstancias que atraviesa el País, la necesidad de contar con dos organismos para atender las necesidades de los consumidores se ha convertido en un riesgo de duplicación de instancias administrativas que dificulta al Estado la posibilidad de solucionar los requerimientos de la Población Consumidora. Siendo que se necesita de un organismo dinámico que cuente con la flexibilidad suficiente para

anticipar y ser participe de los cambios actuales del País.

**OCTAVA.-** Dentro de las atribuciones que la Ley Federal de Protección al Consumidor le otorga a la Procuraduría, está la de recibir reclamaciones y estas pueden ser: Telefónicas, Escritas o por Correspondencia, por Comités de Consumidores y por último Verbales o Personales.

**NOVENA.-** La presentación de las reclamaciones, tienen su fundamentación legal en la Sección Primera del Capítulo XIII de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

**DECIMA.-** Existen varias causas y diversos tipos de reclamaciones que el consumidor podrá hacer valer en la Procuraduría en contra de su Proveedor de bienes o servicios.

**DECIMA PRIMERA.-** La reclamación tiene como principal efecto el dar inicio al procedimiento conciliatorio que señala la Ley en su sección segunda Capítulo XIII.

**DECIMA SEGUNDA.-** Cuando se solicita en la reclamación el pago de daños y perjuicios o de intereses, aunque la Procuraduría no cuenta con las facultades necesarias para requerirlos del Proveedor, no por ello el consumidor debe dejar de pedirlos.

**DECIMA TERCERA.-** Las reclamaciones, se pueden presentar en el lugar en que se originó el hecho, en el domicilio del reclamante o en el del Proveedor, además de que dicha presentación trae aparejada la interrupción del término para la prescripción de las acciones legales correspondientes, en tanto dure el procedimiento.

**DECIMA CUARTA.-** Encontramos como principal limitación de las reclamaciones, la improcedencia de las mismas, como resultado de la incompetencia de la Procuraduría.

**DECIMA QUINTA.-** Dentro de la verificación, en el presente trabajo tratamos lo referente al acto de autoridad que realiza la Procuraduría para auxiliar la procedibilidad de la reclamación o de la resolución del procedimiento, sirviendo para ampliar la visión del conciliador, cuando el consumidor no cuenta con los elementos necesarios para interponer su reclamación y se infiere la violación latente a la Ley Federal de Protección al Consumidor.

**DECIMA SEXTA.-** Las notificaciones que realice la Procuraduría serán personales, cuando sea la primera, cuando sea un requerimiento, cuando se notifique un laudo arbitral, cuando se imponga un medio de apremio o una sanción, cuando se reciban consignaciones y este tipo de notificaciones se harán por notificador o por correo certificado con acuse de recibo. Cuando el domicilio del notificado quede fuera de la Jurisdicción de la Delegación Emisora, se deberá girar exhorto a la Delegación correspondiente.

**DECIMA SEPTIMA.-** El Código Federal de Procedimientos Civiles, se aplica supletoriamente a la Ley Federal de Protección al Consumidor en cuanto a reglamentación por su carácter de Federal, señalando las normas generales que deben regir los procedi-

mientos que se sigan ante autoridades administrativas en ausencia de disposiciones al respecto en la Ley de que se trate.

**DECIMA OCTAVA.-** La forma de dar contestación a la reclamación, es el informe rendido por el proveedor de bienes o de servicios, fundamentado en el Artículo 112 de la Ley.

**DECIMA NOVENA.-** Existe la necesidad de responsabilizar a los notificadores, para el caso de que si el emplazamiento, cuando se refiere a la rendición del informe, no cuenta por lo menos con los cuatro días anteriores que señala la Ley, a la fecha de celebración de la audiencia, no se realice dicha diligencia, devolviendo las constancias respectivas a la autoridad emisora para que esta señala nueva fecha.

**VIGESIMA.-** Principalmente, dentro del procedimiento conciliatorio llevado en la Procuraduría, las partes que intervienen son: la Autoridad Administrativa, el Consumidor, y el Proveedor.

**VEGESIMA PRIMERA.-** El objeto de la conciliación y por tanto del procedimiento conciliatorio llevado por la Procuraduría es invitar a las partes para que voluntariamente diriman su controversia, cumpliendo con los requisitos establecidos en la Ley, haciéndoles saber a las partes las obligaciones y derechos que tienen, estableciendo el principio de igualdad.

**VIGESIMA SEGUNDA.-** Para lograr el cometido que se propone la Procuraduría, se deberían de programar las audiencias conciliatorias mas espaciadas, ya que actualmente se señalan cada media hora, siendo, que el conciliador actuante, no alcanza a comprender plenamente la naturaleza de la reclamación del consumidor ni del informe rendido por el proveedor, para que así cuente con mayores elementos para proponer soluciones a las partes.

**VIGESIMA TERCERA.-** El conciliador debe acatar estrictamente el número de audiencias conciliatorias señaladas en la Ley ya que en muchas ocasiones en vez de suspender como máximo dos veces la audiencia, se señala un mayor número de éstas, acarreado con esto mas trabajo para él mismo, siendo que desde el principio se puede inferir si hay animo para conciliar o no.

**VEGESIMA CUARTA.-** La conciliación se puede celebrar en forma personal, (como normalmente se hace), por vía telefónica o por otro medio idóneo, siendo que en estos últimos casos, se deben confirmar por escrito los compromisos adquiridos.

**VIGESIMA QUINTA.-** Si las partes dentro del procedimiento conciliatorio celebran algún convenio y es aprobado por la Procuraduría, dicho convenio no admitirá recurso alguno.

**VIGESIMA SEXTA.-** El ánimo de la conciliación, no debe ser otro que el llamar ante la Procuraduría al Proveedor de bienes o de servicios, a efecto de que voluntariamente se comprometa a dirimir la controversia que originó el conflicto.,

**VIGESIMA SEPTIMA.-** Para terminar con el procedimiento conciliatorio llevado ante la Procuraduría, será por lo regular a instancia de las partes siguiendo varias vías, pero también puede ser de conformidad con las facultades de la Autoridad.

**VIGESIMA OCTAVA.-** La Procuraduría Federal del Consumidor, ha cumplido con una labor administrativa y social en favor de la Población Consumidora y Proveedora, impartiendo justicia. Tratando de dirimir los intereses de las partes mediante la conciliación voluntaria.

**BIBLIOGRAFIA**

- AGUILAR CARVAJAL, LEOPOLDO.  
CONTRATOS CIVILES  
EDITORIAL PORRUA, S.A., SEGUNDA EDICION, MEXICO 1977
- BAZARTE CERDAN, WILLEBALDO.  
LA CADUCIDAD EN EL PROCEDIMIENTO CIVIL MEXICANO  
CARRILLO HNOS., E IMPRESORES, S.A., PRIMERA EDICION, MEXICO 1982.
- BECERRA BAUTISTA, JOSE.  
EL PROCESO CIVIL EN MEXICO  
EDITORIAL PORRUA, S.A., UNDECIMA EDICION, MEXICO 1984
- BECERRA CALETTI, RODOLFO  
LA PROTECCION AL CONSUMIDOR EN MEXICO.  
TALLERES DE EDICIONES ECA. MEXICO 1984.
- BRAVO VALDES, BEATRIZ Y BRAVO GONZALEZ, AGUSTIN.  
SEGUNDO CURSO DE DERECHO ROMANO  
EDITORIAL PAX, MEXICO 1975
- BRISEÑO SIERRA, HUMBERTO.  
DERECHO PROCESAL, VOLUMEN IV  
CARDENAS EDITOR Y DISTRIBUIDOR, PRIMERO EDICION, MEXICO 1962
- BURGOA ORIHUELA, IGNACIO.  
LAS GARANTIAS INDIVIDUALES  
EDITORIAL PORRUA, S.A., MEXICO 1977
- BURGOA ORIHUELA, IGNACIO.  
EL JUICIO DE AMPARO  
EDITORIAL PORRUA, S.A., 22ª EDICION, MEXICO 1984
- CARNELUTTI, FRANCISCO  
SISTEMAS DE DERECHO PROCESAL CIVIL, TOMO I Y IV  
TRADUCCION DE NICETO ALCOLA-ZAMORA Y CASTILLO SANTIAGO SENTIS-  
MELENDO U.T.E.H.A. ARGENTINA BUENOS AIRES 1944
- CARPIZO, JORGE.  
LA CONSTITUCION MEXICANA DE 1971  
UNAM. COORDINACION DE HUMANIDADES, MEXICO 1969

- CHIOVENDA, JOSE  
DERECHO PROCESAL CIVIL. TOMO II  
EDITOR CARDENAS, EDITOR Y DISTRIBUIDOR, MEXICO 1980
- COUTURE, EDUARDO J.  
FUNDAMENTOS DEL DERECHO PROCESAL CIVIL  
EDITORA NACIONAL, S.A., TERCERA EDICION, MEXICO 1984.
- FERGUSON, JOHN M.  
HISTORIA DE LA ECONOMIA  
FONDO DE CULTURA ECONOMICA, SEXTA REIMPRESION, MEXICO 1974
- GONZALEZ PEREZ, JESUS  
DERECHO PROCESAL ADMINISTRATIVO MEXICANO.  
EDITORIAL PORRUA, S.A., PRIMERA EDICION, MEXICO 1988
- GUTIERREZ Y GONZALEZ, ERNESTO  
DERECHO PROCESAL ADMINISTRATIVO MEXICANO  
EDITORIAL PORRUA, S.A., PRIMERA EDICION, MEXICO 1988
- ICAZA, FRANCISCO, LIC.  
APUNTES DE HISTORIA DE DERECHO PATRIO  
ESCUELA LIBRE DE DERECHO, MEXICO 1976-1977
- LARES ROMERO, VICTOR HUGO  
EL DERECHO DE PROTECCION A LOS CONSUMIDORES EN MEXICO  
UNIVERSIDAD AUTONOMA METROPOLITANA, PRIMERA EDICION, MEXICO 1991
- MARGADANT S., GUILLERMO F.  
EL DERECHO PRIVADO ROMANO  
EDITORIAL ESFINGE, S.A., NOVENA EDICION, MEXICO 1979
- MORENO SANCHEZ, GUILLERMO  
LA CONCILIACION Y EL ARBITRAJE EN LA LEY FEDERAL DE PROTECCION AL  
CONSUMIDOR EL FORO, MEXICO 1978.
- PLANIOL, MARCEL Y RIPET, GEORGES  
TRATADO PRACTICO DE DERECHO PROCESAL CIVIL FRANCES. TOMO XI No.  
1590.  
TRADUCCION AL ESPAÑOL DEL DR. MARIO DIAZ CRUZ, HABANA 1949
- RABASA O., EMILIO Y CABALLERO, GLORIA  
MEXICANO: ESTA ES TU CONSTITUCION  
LI LEGISLATURA, CAMARA DE DIPUTADOS. CUARTA EDICION, MEXICO 1982.

- **SANCHEZ CORDERO DAVILA, JORGE A.**  
**LA PROTECCION AL CONSUMIDOR**  
**UNIVERSIDAD AUTONOMA DE MEXICO, EDITORIAL NUEVA IMAGEN, PRIMERA**  
**EDICION, MEXICO 1981.**
- **SANCHEZ MARTINEZ, FRANCISCO Y SANCHEZ CANTU, YOLANDA**  
**FORMULARIO FISCAL Y JURISPRUDENCIA**  
**EDITORIAL TRILLAS, TERCERA EDICION, MEXICO 1990.**
- **SAYEG HELU, JORGE**  
**EL CONSTITUCIONALISMO SOCIAL MEXICANO, TOMO III**  
**EDITORIAL CULTURAL Y CIENCIA POLITICA, MEXICO 1974**
- **SERRA ROJAS, ANDRES**  
**DERECHO ADMINISTRATIVO, TOMO I**  
**EDITORIAL PORRUA, S.A., DECIMA EDICION, MEXICO 1981**
- **VALLARDO BERRON, FAUSTO E.**  
**SISTEMATICA CONSTITUCIONAL**  
**EDITORIAL HERRERO, MEXICO 1965**

**LEGISLACION**

- **ANDRADE, MANUEL, LIC.**  
**LEGISLACION MERCANTIL Y LEYES CONEXAS, TOMO I CODIGO DE COMERCIO**  
**EDICIONES ANDRADE, S.A. DE C.V., DECIMO QUINTA EDICION, MEXICO 1989**
- **CONSTITUCION POLITICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS, COMENTA-**  
**DA, UNAM, INSTITUTO DE INVESTIGACIONES JURIDICAS, MEXICO 1985.**
- **DECRETO PUBLICADO EN EL DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACION EL DIA**  
**JUEVES 23 DE SEPTIEMBRE DE 1993. RESPECTO DEL CUAL SE REFORMAN,**  
**ADICIONAN Y DEROGAN DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY FEDERAL DE**  
**PROTECCION AL CONSUMIDOR, EN MATERIA DE ARRENDAMIENTO. MEXICO,**  
**1993.**
- **LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR**  
**PUBLICADA EN EL DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACION EL DIA JUEVES 24 DE**  
**DICIEMBRE DE 1992, MEXICO 1992**
- **OBREGON HEREDIA, JORGE**  
**CODIGO CIVIL CONCORDADO**  
**EDITORIAL PORRUA, S.A., PRIMERA EDICION, MEXICO 1988.**
- **RABASA O., EMILIO Y CABALLERO, GLORIA**  
**CONSTITUCION POLITICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS, COMENTA-**  
**DA**  
**EDITORIAL TALLERES GRAFICOS AMATIL, MEXICO 1982.**
- **RAMIREZ RUIZ, LUIS EDUARDO, LIC.**  
**CODIGO FISCAL DE LA FEDERACION, COMENTADO Y REGLAMENTO.**  
**EDITORIAL PAC. S.A. DE C.V. SEXTA EDICION, MEXICO 1991.**
- **REGLAMENTO DE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.**  
**PUBLICADO EN DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACION EL DIA MARTES 23 DE**  
**AGOSTO DE 1994.**
- **ROJINA VILLEGAS, HEREDIA**  
**CODIGO CIVIL CONCORDADO**  
**EDITORIAL PORRUA, S.A., PRIMERA EDICION, MEXICO 1988**

TRUEBA URBINA, ALBERTO Y TRUEBA BARRERA, JORGE  
NUEVA LEGISLACION DE AMPARO REFORMADA. CODIGO FEDERAL DE  
PROCEDIMIENTOS CIVILES.  
EDITORIAL PORRUA, S.A. 53 EDICION ACTUALIZADA, MEXICO 1990.

**DICCIONARIOS Y OTRAS FUENTES**

- CABANELLAS, GUILLERMO  
DICCIONARIO DE DERECHO USUAL, TOMO II, C-CH  
EDITORIAL OMEBA, SEXTA EDICION, BUENOS AIRES 1968
- CABANELLAS, GUILLERMO  
DICCIONARIO ENCICLOPEDICO DE DERECHO USUAL, TOMO II, C-CH  
EDITORIAL HELIASTA, S.R.L., 20ª. EDICION, ARGENTINA 1981
- DE PINA, RAFAEL Y DE PINA VARA, RAFAEL  
DICCIONARIO DE DERECHO  
EDITORIAL PORRUA, S.A., DECIMO TERCERA EDICION, MEXICO 1985
- EXPOSICION DE MOTIVOS DE LA INICIATIVA DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR, ENVIADA AL H. CONGRESO DE LA UNION EL 20 DE SEPTIEMBRE DE 1975.
- INICIATIVA DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR, ENVIADA POR EL PRESIDENTE DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS, C. LIC. CARLOS SALINAS DE GORTARI A LA CAMARA DE DIPUTADOS DEL H. CONGRESO DE LA UNION, PARA SU APROBACION EL 25 DE NOVIEMBRE DE 1992.
- INSTITUTO DE INVESTIGACIONES JURIDICAS  
DICCIONARIO JURIDICO MEXICANO I-O  
EDITORIAL PORRUA, S.A., TERCERA EDICION, MEXICO 1989
- PALLARES, EDUARDO  
DICCIONARIO DE DERECHO PROCESAL CIVIL  
EDITORIAL PORRUA, S.A., QUINTA EDICION, MEXICO 1966
- RAMON GARCIA- PELAYO Y GROSS  
PEQUEÑO LAROUSSE ILUSTRADO  
EDICIONES LAROUSSE, MEXICO 1978
- REVISTA DEL CONSUMIDOR  
MEXICO, FEBRERO DE 1986
- SEMANARIO JUDICIAL DE LA FEDERACION  
SEPTIMA EPOCA, VOLUMENES 91-96, SEXTA PARTE, EDICIONES, S. DE R.L.

- **TESIS DEL SEGUNDO TRIBUNAL COLEGIADO EN MATERIA ADMINISTRATIVA DEL PRIMER CIRCUITO.  
AMPARO EN REVISION.- RA. 1008-1977. CEMENTOS MAYA, S.A.  
NOVIEMBRE 30 DE 1977, UNANIMIDAD DE VOTOS. PONENTE, MAGISTRADO,  
MARIO GOMEZ MERCADO**
  
- **TRIBUNALES COLEGIADOS DE CIRCUITO  
INFORME RENDIDO A LA SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACION EN 1980, TESIS 22  
INFORME RENDIDO A LA SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACION EN 1980, TESIS 22  
MAYO EDICIONES, S.A. R.L., MEXICO 1980.**