

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA
DE MÉXICO

83
25j.

ESCUELA NACIONAL DE ESTUDIOS
PROFESIONALES
"ARAGON"

FALLA DE ORIGEN

LA RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA
DICTADA CON FUNDAMENTO EN EL
ARTÍCULO 123 DE LA LEY FEDERAL DE
PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, ANÁLISIS
DEL MISMO.

T E S I S
QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN DERECHO
P R E S E N T A :
CARLOS ALBERTO CISNEROS ESTRADA



SAN JUAN DE ARAGON EDO. DE MEX. 1996



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta 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.

GRACIAS A MIS PADRES POR DARMEN LA VIDA
Y ALENTARME EN MI FORMACION PROFESIONAL
QUE HOY VEO CULMINADA. A MIS HERMANOS
POR SU APOYO Y COMPRESION.

PARA ALDO E ISABEL, QUE GRACIAS
A SU AMOR Y BONDAD ME PERMITEN
SER LO QUE AHORA SOY. A MIS
DOS MAS GRANDES AMORES.

G R A C I A S

I N D I C E

INTRODUCCION	I
---------------------------	----------

CAPITULO I

I.- NORMATIVIDAD JURIDICA DE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

1.1.- ANTECEDENTES HISTORICOS.....	1
1.2.- LA CREACION DE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR	8
1.3.- LA RELACION JURIDICA CONSUMIDOR-PROVEEDOR.....	10
1.4.- LA PARTICIPACION DEL ESTADO EN LA RELACION JURIDICA CONSUMIDOR-PROVEEDOR.....	13

CAPITULO II

II.- CONCEPTOS

2.1.- ESTADO	15
2.2.- AUTORIDAD	17
2.3.- AUTORIDAD ADMINISTRATIVA.....	18
2.4.- PROCESO	19
2.5.- PROCEDIMIENTO	20
2.6.- PRUEBA.....	21

2.7.- RECLAMACION	22
2.8.- RESOLUCION ADMINISTRATIVA	23

CAPITULO III

III.- LA LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR

3.1.- NATURALEZA JURIDICA.....	25
3.2.- FINALIDAD.....	30
3.3.- COMPETENCIA DE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMI- DOR	33
3.4.- EL INTERES SOCIAL Y LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CON- SUMIDOR.....	39
3.5.- LEYES SUPLETORIAS.....	41

CAPITULO IV

IV.- EL PROCEDIMIENTO SEGUIDO ANTE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

4.1.- TIPOS DE RECLAMACION.....	45
4.2.- PROCEDENCIA E IMPROCEDENCIA DE LA RECLAMACION.....	48
4.3.- AUDIENCIA DE RENDICION DE INFORME.....	53
4.4.- ETAPA CONCILIATORIA.....	55
4.5.- TIPOS DE RESOLUCION ADMINISTRATIVA.....	66
4.6.- LA RESOLUCION ADMINISTRATIVA.....	93

CAPITULO V

**V.- ANALISIS DEL ARTICULO 123 DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCION
AL CONSUMIDOR**

5.1.- NOTIFICACIONES.....	99
5.2.- PRUEBAS Y ALEGATOS.....	102
5.3.- TERMINOS.....	108
CONCLUSIONES.....	111
BIBLIOGRAFIA.....	115

INTRODUCCION

El presente tema se eligió con la finalidad de dar a conocer cual es la función de la Procuraduría Federal del Consumidor hacia la población consumidora en general, ya que en diversas ocasiones nos encontramos ante problemas de consumo, respecto de la adquisición de bienes, o bien la prestación de un servicio, motivo por el cual se acude a esta Institución con la finalidad de que se dé cumplimiento a la legítima pretensión del consumidor, quien ha visto lesionado sus intereses por la mala prestación de un servicio o el incumplimiento de un contrato por parte de cualquier proveedor.

Por tanto, en el desarrollo de la presente investigación se dará a conocer el procedimiento que se sigue; desde la presentación de la reclamación ante la citada Institución por el incumplimiento de un proveedor, ya sea por la prestación de un servicio o bien por una compra-venta, hasta la emisión de la resolución administrativa, que se dictará con fundamento en el artículo 123 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, estableciendo los lineamientos que se siguen para la emisión de la misma.

Asimismo, también dentro del presente estudio se tiene como objetivo el proponer que sea reformado el artículo 123 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, puesto que creemos que priva a la parte consumidora del derecho del cual goza todo particular en un procedimiento, como lo es el derecho a ofrecer pruebas, ya que el artículo 123 de la Ley Federal antes mencionada tan solo concede término probatorio a la parte proveedora, siendo el caso que tanto la parte consumidora como la parte proveedora

deben probar cada una de ellas, es decir, la primera los hechos constitutivos de su acción y la segunda los de sus defensas y excepciones, con lo cual consideramos pues, que dicho artículo debe ser reformado de manera tal que se establezca un término común a ambas partes, con la finalidad de que cada una de ellas pueda aportar las pruebas de las cuales dispongan y que puedan llevar el esclarecimiento de los hechos que dieron origen a la presentación de una queja ante la Procuraduría Federal del Consumidor, con el fin de que la Autoridad que resuelva tenga un mejor conocimiento sobre los hechos, y pueda llevar a cabo la emisión de una resolución que se encuentre debidamente fundada y motivada que llegue a resolver la controversia que se le plantea.

Por consiguiente una vez analizados los motivos que dieron origen a la emisión de la resolución administrativa, daremos a conocer la trascendencia jurídica que tiene la misma ante la Jurisdicción Ordinaria correspondiente, en base a las sanciones impuestas. Cabe hacer la aclaración que mediante la resolución administrativa, los proveedores se encuentran ante dos opciones; resarcir el daño o bien absorber o afrontar la sanción impuesta por la Procuraduría Federal del Consumidor. Por lo que es de definirse que la población consumidora en ocasiones se encuentra desprotegida ante los abusos que realizan los proveedores.

**LA RESOLUCION ADMINISTRATIVA DICTADA CON FUNDAMENTO EN EL ARTICULO 123
DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR, ANALISIS DEL MISMO.**

CAPITULO I NORMATIVIDAD JURIDICA DE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.

1.1 ANTECEDENTES HISTORICOS

Con la finalidad de dar a conocer el surgimiento de la Procuraduría Federal del Consumidor, consideramos necesario señalar algunos antecedentes en países de Europa, América Latina y el Caribe.

EUROPA

a) Alemania Federal.- En el año de 1953, en la Ciudad de Bonn, se crea la Asociación de Consumidores, acaparando la actividad privada en materia de consumo, dándose información al público a través del Instituto del Consumidor. Existiendo ciertas organizaciones, limitadas a temas particulares que atañen al interés colectivo, donde resulta que los organismos situados en el gobierno con finalidades de defensa del público son: El Comité del Consumidor, Ministerio para la Nutrición, Agricultura y el Bosque y el Consejo en el Ministerio de Economía.

b) Bélgica.- La Asociación de Consumidores actúa a nivel privado, fundada en 1957, así como la Unión Femenina para la información y la Defensa del Consumidor de 1959, siendo la sede de ambos Bruselas. Asimismo en este País el orden Gubernamental se encuentra ubicado en el Consejo de Consumo, organismo de carácter consultivo que opera bajo la tutela del Ministerio de Asuntos Económicos y de la Energía, desde 1964.

c) Holanda.- País en el cual existió un gran número de agrupaciones que desempeñaba la función de tutelar en forma privada la Protección al Consumidor. En 1954 se crea la Asociación de Consumidores con sede en la Haya, la cual ha venido cumpliendo un rol más generalizado en el aspecto de Protección al Consumidor, al mismo tiempo surge la Fundación

para las reclamaciones de los consumidores (conformándose por Comités de Arbitraje que se destacan en los distintos sectores específicos del comercio) y la Fundación para la Investigación Científica de los asuntos de los consumidores. El Comité para asuntos del consumidor que es accionado como un órgano consultivo del Consejo Económico.

d) Francia.- En este país existen tres organizaciones particulares de similar relevancia que actúan a nivel Nacional siendo ésta: La Unión Federal de Consumidores, creada en 1951; la Organización General de Consumidores de 1959; y la Asociación Fuerza Obrera Consumidores de 1974, todos los cuales tienen como sede París. En el nivel local funcionan las Uniones Regionales de Organizaciones de Consumidores.

e) Gran Bretaña.- En Inglaterra pueden distinguirse dos tipos de Asociaciones de Consumidores: La subvencionada por Autoridades Gubernamentales y la patrocinada por sus propios afiliados. La primera fue creada en 1939 y la segunda en 1975; el National Consumer Council facultado para representar al consumidor en la Industria Nacional, Acciones de Gobierno y otros cuerpos, funcionando como entidad independiente, el cual protege los intereses generales.

f) Suiza.- Se desplegaron movimientos asociativos de consumidores, actuando con una visión generalizada en la Materia, algunos aspectos de tutela fueron asumidos, por el Instituto para la Economía Doméstica y el Fondo de Promoción para la Información de los Consumidores. Dentro del Gobierno funciona la Comisión Federal del Consumo, órgano consultivo del Consejo Federal y sus departamentos integrada por representantes de consumidores y empresarios, así como especialistas en Economía de Mercado.

g) España.- En el marco de la Administración Pública, luego de una serie de reestructuraciones ministeriales se creó una oficina de Información al Consumidor, la cual se inició en el año de 1968, la Constitución de España de 1978, en su artículo 51 impone a los Poderes

Públicos garantizar la Defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos. El Instituto Nacional del Consumo es un organismo autónomo con funciones de educación, información, asesoramiento y asistencia.

h) Suecia.- Su principal organismo es el Ombudsman creado en 1971, teniendo como política la Defensa del Consumidor, apoya a éste reforzando su posición en el mercado es decir, protege a los ciudadanos contra el abuso de las Leyes sobre el mercado, en especial las que regulan el empleo por el empresario. La ejemplificación estructural de esta Institución es conformada en el año de 1976, bajo la denominación de Cámara Nacional para la Política del Consumidor, con sede en la Ciudad de Vallingby.

AMERICA LATINA Y EL CARIBE

Se dice que las organizaciones para la Protección del Consumidor en el mundo moderno existieron aproximadamente hace unos 50 años. Millones de Consumidores de países desarrollados siguen expuestos a toda clase de injusticias, como consecuencia para la protección de éstos la Organización Internacional de las Uniones de Consumidores (IOCU) ha venido luchando desde que fue fundada en el año de 1960, a efecto de estimular los movimientos de América Latina y el Caribe.

Las actividades de dicha organización se iniciaron a través de los esfuerzos de Florence Mason, reconocidos por la participación de 24 organizaciones en 1986, el IOCU convocó la primera conferencia para América Latina y el Caribe, estableciéndose una Oficina Regional en Montevideo, donde se celebró el primer seminario de las Naciones Unidas, encaminado a promover la Protección de los Consumidores en los países en desarrollo, la Protección del Consumidor de hoy en día es un tema que se esgrime en muchas campañas políticas y por consiguiente los

gobiernos y los particulares deben de tener cuidado de no dejarse engañar por proveedores que tienden a dañar las ideas de superación.

Después de la experiencia del IOCU a lo largo de 25 años de trabajo con organizaciones de todo el mundo, ha propuesto a todos los gobiernos, establecer disposiciones que garanticen, la participación de todas las entidades públicas, las que se deben encargar de la ejecución de políticas en materia de Protección al Consumidor, reconocer la contribución que es aportada por las organizaciones de consumidores, los gobiernos deben de proporcionarles apoyo para sus proyectos y actividades.

El IOCU ha recomendado que las disposiciones y mecanismos que hay que establecer o reforzar tengan en cuenta las necesidades de proteger a los consumidores que cuentan con muy bajos niveles de ingresos económicos y que viven en condiciones desfavorables.

a) Argentina.- En el año de 1978, se crea la Dirección Nacional de Lealtad Comercial, la cual tiene un contacto directo con los consumidores en razón a ello se elaboró un proyecto de Ley de Defensa del Consumidor, convocando a todas las Asociaciones de Consumidores existentes, tal proyecto se dirigió al Congreso de la Nación siendo que a partir de ese momento, la Secretaría de Comercio Interior elaboró nuevas propuestas de Protección al Consumidor, por lo que éstas asumieron un papel muy importante el cual correspondió a las relaciones económicas a efecto de desempeñar una función de equilibrio dentro del mercado comercial.

El tema de la publicidad en Argentina es muy importante, toda vez que en forma concisa y completa está prohibido a inducir a error, engaño o confusión al consumidor con respecto a las características de aquellas que ofrecen bienes o servicios, además, existe obligación por parte de los proveedores a brindar al consumidor información referente a la calidad, origen y contenido de los productos que se comercialicen.

El sector de Defensa en este País brinda asesoramiento al consumidor cuando surgen determinados conflictos entre las partes, así algunos organismos de consumidores están realizando funciones similares, prestando asesoramiento jurídico y disponiéndose a mediar controversias que pudieran presentarse.

b) Bolivia.- Es bien sabido que este país no tiene mucha experiencia en el área de Protección al Consumidor, por lo tanto es muy breve lo que se hablará sobre el mismo. Así en Bolivia se crea el Instituto Boliviano de Tecnología Industrial, teniendo su función de investigar el desarrollo de los procesos industriales, verifica las normas mínimas de control de calidad y normaliza la forma de dar garantías al consumidor para que no se encuentre indefenso ante grupos de oferentes, se dice que los sectores más afectados son los de bajos ingresos, pues al no tener una economía mayor se ven desprotegidos ante los abusos de los comerciantes, se afirma que Bolivia es una República más necesitada en desarrollar un programa coherente y sistematizado de Protección al Consumidor.

c) Brasil.- Se crearon 31 organismos federales que se ocupaban directa o indirectamente, de las cuestiones diferentes a la Protección del Consumidor, el monopolio, los beneficios excesivos, las prácticas comerciales restrictivas o la función social variable de la propiedad no son las únicas razones que justifican que el Estado intervenga en la economía como se establece en la Constitución Federal, con efecto de proteger intereses de los consumidores.

d) Chile.- Se creó el Instituto de Salud Pública teniendo como objetivos llevar el control de la calidad de los productos farmacéuticos, alimentos de uso médico, asimismo inspeccionar productos sanitarios la Dirección de Industria y Comercio creada el 19 de octubre de 1984, fijó las normas sobre publicidad de precios de bienes o servicios, cumpliendo con una labor de investigación de denuncias que hacen los consumidores por el incumplimiento de los comerciantes cuando son alterados los precios fijados por ésta Dirección.

Así también asesora, orienta, apoya a los consumidores en el proceso de compras a efecto de que se realice una eficiente distribución del presupuesto familiar, ahora bien, la difusión de los informes de precios eran dados a conocer a través de los medios publicitarios, uno de éstos medios con mayor relevancia es la revista del consumidor, que es un órgano oficial de carácter técnico de distribución gratuita.

e) Colombia.- La tarea de Protección al Consumidor en éste país fue ejercida por el Estado, a través de su organización ejecutiva y judicial, como los particulares por medio de sus organizaciones representativas constituidas y reconocidas por la Ley.

Con la creación del Régimen Especial el cual fue denominado "Estado del Consumidor", y de acuerdo a éste la Confederación Colombiana de Consumidores enarboló una protección que pugna por la calidad de los bienes y servicios, responsabilidad de los productores y proveedores frente a los consumidores.

f) Ecuador.- Se crea la Dirección General de Protección al Consumidor debido a que el Gobierno Ecuatoriano detectó uno de los problemas nacionales más afectado a la sociedad, siendo la desprotección en la que se encuentran sus integrantes, ya que cuando en su condición de compradores o de usuarios de bienes y servicios, afrontan con gran frecuencia riesgos e insatisfacciones.

El Consejo Nacional de Desarrollo fija la política general de la información al consumidor sobre posibilidades elementarias, calidad, precios y centros de oferta de los productos y de ordenamiento de su presupuesto familiar.

g) Cuba.- La política que maneja este Gobierno referente a la Protección al Consumidor tiene su formación en lograr la satisfacción de las necesidades del hombre, estableciendo prioridades de las condiciones socio económicas y de las necesidades fundamentales de cada momento de su desarrollo. Ahora bien el Desarrollo Económico y Social facilita que la protección del consumidor, permita también defender la utilización de bienes materiales, creados en el proceso de producción, existiendo deficiencias en los servicios, tanto en la calidad y surtido de los productos que se ofertan por la incorrecta utilización de los recursos disponibles.

Se propuso la integración de un grupo de trabajo que fue dirigido por el Instituto Cubano de Investigaciones y Orientación de la Demanda Interna, a efecto de que se mejorará la información al consumidor sobre el uso, conservación, composición, precio, prescripción de los productos, así como también perfeccionar la Legislación Complementaria, para defender los intereses de la población consumidora ante la compra de mercancías y servicios. A través de éstos propósitos el Gobierno Cubano de manera gradual y paulatina permite una Protección al Consumidor cada vez mayor satisfaciendo sus crecientes necesidades sobre una base más objetiva y certera.

h) República Dominicana.- Contempla una legislación de cambios económicos producidos en este país, donde se requiere una aplicación de mecanismos que radiquen o bien reduzcan al mínimo las prácticas indeseables de algunos comerciantes, estimulando la formación de Asociaciones o Juntas de Consumidores que tengan personalidad jurídica para participar en análisis de costos, existencia y demanda de los productos de primera necesidad.

i) Guayana.- En este país no existe algún capítulo sobre la "Protección al Consumidor", sin embargo hay políticas y leyes que están encaminadas a proteger a los consumidores contra abusos de los proveedores que presten bienes o servicios. Mediante la Asociación de Consumidores se desarrolla un Programa Educativo por conducto de los medios de información, cuya finalidad consiste en que los consumidores tengan derechos que hagan valer sobre los abusos que realizan los comerciantes, industriales o bien los prestadores de servicios.

Esta Asociación está compuesta de todas las clases sociales teniendo su función principal la de velar por los intereses de la población consumidora, asimismo reciben quejas por incumplimiento o por defectos de bienes o servicios, las cuales estudian y se toman medidas para dar soluciones.

j) Haití.- Se han implementado estructuras institucionales, como el Ministerio de Comercio e Industria encargado del control de calidad y de la Protección al Consumidor, la elaboración de instrumentos legales, siendo un proyecto de Ley sobre la inspección industrial y comercial así como de la publicidad.

Existe la aplicación de una sanción a los comerciantes que son responsables de la escasez artificial de un producto con el único objeto de provocar una alza en los precios de los productos y que van a repercutir en los consumidores.

1.2 LA CREACION DE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

En nuestro país se llevó a cabo un gran esfuerzo en la promoción de la actividad económica, la cual alcanzó un crecimiento en la producción de bienes y servicios. Se consideró necesario indicar cambios en los sistemas de intermediación de mercancías y servicios, lo que ha producido reducir la ganancia del productor y lesionar el patrimonio de las clases populares.

En los sistemas modernos de comercio alcanzaron sólo a un sector privilegiado de la población, acentuando el predominio sobre el público consumidor el cual carecía de defensa, en virtud de que se encontraba desprotegido ante prácticas que se imponen en una determinada relación comercial, que ha implicado la renuncia de derechos, así como la aceptación de condiciones inequitativas.

Se observa que en los artículos 27 y 123 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, derivan las Leyes Reglamentarias que van a proteger a los sectores más débiles de la población. Dentro de nuestro Régimen Constitucional se pretende, a través de las garantías sociales, el ejercicio de los derechos humanos ésto es que, existe una desigualdad en los sectores sociales y la necesidad de que el poder público intervenga para garantizar en beneficio de los grupos económicamente más débiles, la protección que por sí mismos no se pueden dar.

Nuestra soberanía va a retomar algunos preceptos que se encontraban dispersos en la Legislación Civil y Mercantil, ya que se trata de dar unidad a esas normas, ordenarlas dentro de un mismo cuerpo legislativo en el que se imprime una naturaleza a través de otras disposiciones, que tienden a regular actos de comercio y relaciones entre particulares frente al Derecho Privado, que se funden en el principio de igualdad entre las partes y supone que estas siempre son libres para contratar. El Derecho Social asume la existencia de desigualdades reales entre quienes contratan, lo que no conduce a la justicia y por ello se convierte en una relación entre particulares que afecta los intereses colectivos que ameritan la intervención del Estado. Por consiguiente se ha establecido que dichas disposiciones deberán tener el carácter de irrenunciables e imperativas y en consecuencia no solo podrán derogarse a cualquier disposición que se les ponga, sino que prevalecerán sobre cualquier pacto, costumbre, práctica o uso en contrario. Se ha establecido que quedarán obligados al cumplimiento de estas normas los comerciantes, industriales, prestadores de servicios, las empresas de participación estatal, los organismos descentralizados y los organismos del Estado en cuanto desarrollen actividades de producción o comercialización de bienes o prestadores de servicios.

A nivel de consumo con mayor frecuencia se ha venido afectando los intereses del consumidor ya que se ha propuesto evitar toda publicidad que no corresponda a las características reales de producto, servicio o el ofrecimiento de algunas garantías de prestaciones que no cumplen, imponiendo a todo proveedor de bienes o servicios la obligación de informar veraz y suficientemente al consumidor y dar cumplimiento a las garantías, ofertas a que se hubiere obligado o comprometido. Se ha observado que la experiencia cotidiana nos ha revelado que en las ventas a crédito se estipulan cláusulas y condiciones notoriamente injustas por quienes no disponen de recursos suficientes para pagar al contado, o sea, para la inmensa mayoría de la sociedad consumidora, creándose así la Procuraduría Federal del Consumidor, publicándose en el Diario Oficial de la Federación el día 22 de diciembre de 1975, la cual entro en vigor en toda la República

Mexicana el 5 de febrero de 1976, siendo creada como un organismo descentralizado de Servicio Social, con funciones de Autoridad para promover y proteger los derechos e intereses de la población consumidora.

Veremos que la Ley rompe con preceptos de Derecho Administrativo, determinando que un organismo descentralizado puede ser Autoridad. En el caso de la Procuraduría Federal del Consumidor se consideró necesario que fuera a la vez Autoridad y Organismo Descentralizado, la consecuencia de ser Autoridad es la posibilidad de emplear medidas de apremio, éstas pueden utilizarse en el ejercicio de todas y cada uno de sus funciones, incluyendo la de exigir a otras Autoridades el que informen los datos necesarios para el desempeño de sus atribuciones, esto solo se podrá hacer si tiene el carácter de Autoridad.

1.3 LA RELACION JURIDICA CONSUMIDOR-PROVEEDOR

Comenzaremos por dar algunos conceptos de consumidor y proveedor.

a) Consumidor.- Significado Gramatical: "Es aquél que consume, por su parte consumir equivale a gastar en comestibles u otros géneros. El sustantivo consumo significa el gasto de aquellas cosas que con el uso se extinguen o destruyen."⁽¹⁾

Algunos sinónimos de consumidor son: "cliente, usuario, parroquiano, comprador público, clientela, interesado, derrochador, voraz, pródigo, gastador."⁽²⁾

(1) Astudillo Ursúa, Pedro.- Lecciones de Historia del Pensamiento Económico.- Edit. UNAM México 1988, pág. 349 y 350.

(2) Corripio, Fernando.- Gran Diccionario de Sinónimos.- Bruguera Mexicana Ediciones, S. A., México 1977, pág. 268.

b) Significados Doctrinales: Para los economistas Borisov y Zharin por consumo debe de entenderse: La utilización del producto social para satisfacer tanto las necesidades de la producción como las necesidades personales de los individuos.

"El consumo productivo integra directamente el proceso de producción y significa que en dicho proceso se utilizan diversos medios de producción (máquinas, instrumentos, combustibles, materias primas, materiales, etc.) El consumo no productivo o personal, es el que el hombre realiza al utilizar diversos productos para satisfacer sus necesidades (artículos alimenticios, ropa calzado, mercancías de amplio consumo etc.) El nexo entre la producción y el consumo se haya condicionado por la acción de las Leyes Económicas del modo de producción y el consumo son el intercambio y la distribución."⁽³⁾

Con este concepto técnico del vocablo consumo que hemos transcrito, se atribuye un papel económico a cada individuo integrante de una sociedad de consumo, que al satisfacer sus necesidades diarias, se convierte automáticamente en consumidor. El consumidor no es, por tanto ajeno el proceso productivo, sino integrante del mismo.

Para el economista Luis Pazos "el sistema capitalista es una sociedad de consumo y el factor de progreso de todo país está supeditado a que la producción sea mayor al consumo, en realidad afirma, en cualquier sociedad todos somos consumidores."⁽⁴⁾

(3) Borisov, E.F. y otro.- Diccionario de Economía Política.- Edit. Grijalvo, México 1971, pág. 39.

(4) Pazos, Luis.- Ciencia y Teoría Económica.- Edit. Diana, México 1979, pág. 319.

Consideramos que al catedrático Luis Pazos le asiste la razón en cuanto a que el consumo dentro de una sociedad es un factor de vital importancia, pues de él depende el desarrollo de un país y del equilibrio que se le dé al mismo. En esa medida, desempeña el consumo un papel trascendental en nuestra sociedad.

c) Concepto que dá la Ley Federal de Protección al Consumidor.-

Define al consumidor de la siguiente forma: "Artículo Segundo. Para los efectos de esta Ley, se entiende por consumidor la persona física o moral que adquiere, realiza o disfruta como destinatario final bienes, productos o servicios."

En nuestro punto de vista, consumidor es toda persona física o moral que contrata la adquisición, realización o disfrute de bienes muebles o inmuebles y la prestación de un servicio. Consideramos que consumidor es toda persona física o moral puesto que, este puede constituirlo lo mismo en lo individual que en agrupación o en sociedad.

a) Proveedor.- Significado Gramatical: Veremos que para el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, proveedor es "la persona que tiene a su cargo proveer o abastecer de todo lo necesario, especialmente del mantenimiento a los ejércitos armados, cosas de comunidad u otros de gran consumo. Algunos sinónimos de proveedor son: abastecedor, suministrador, aprovisionador, despensero, asentador, distribuidor."⁽⁵⁾

b) Concepto que dá la Ley Federal de Protección al Consumidor.-

La referida Ley indica de alguna forma en su artículo segundo que proveedor: es la persona física o moral que habitual o periódicamente ofrece, distribuye, vende arrienda o concede el uso o disfrute de bienes, productos y servicios, pero si observamos ésta Ley incluye tanto a las personas

(5) Real Academia Española.- Diccionario de la Lengua Española.- Décima Novena Edición, Madrid España, Espasacalpe, 1970, pág. 1076.

físicas como propietarios de negocios establecidos, como a la iniciativa privada, empresas de participación estatal, organismos descentralizados y a los órganos del Estado que tengan funciones productivas de distribución o comercialización de bienes o presten servicios a consumidores.

Para nosotros proveedor, es aquella persona física o moral que mediante una operación comercial transmite la propiedad, el uso o goce de un bien mueble o inmueble o la prestación de un servicio a otra.

Por ende una vez analizado los conceptos antes citados, diremos que la Relación Jurídica Consumidor-Proveedor, se dá a través de la celebración de un contrato que puede ser: compra-venta, promesa de una venta, prestación de servicios, arrendamiento, etc.

1.4 LA PARTICIPACION DEL ESTADO EN LA RELACION JURIDICA CONSUMIDOR-PROVEEDOR.

La participación del Estado consiste en la mediación de un conflicto que se suscite en la relación, jurídica de consumidor y proveedor, interponiendo su Autoridad. La ingerencia estatal puede presentarse en diversos factores, tanto en lo económico, social, político, etc.

Sergio Domínguez Várgas ofrece un panorama completo en materia de mediación económica del Estado, señalando que "el Estado tiene la obligación de defender los intereses de los consumidores frente a la práctica de vicios comerciales, evitando abusos respecto a la calidad de los productos, ventas, créditos y prestación de servicios."⁽⁶⁾

El estado tiene una facultad legislativa de participar en el consumo y la economía en general, asimismo el límite de la participación del Estado no va a depender de razones estrictamente económicas, sino

(6) Domínguez Várgas, Sergio.- Teoría Económica.- Séptima Edición Edit. Porrúa, México 1978, pág. 159.

que será de consideración sociales y políticas que se lleguen a tener sobre el interés público de un gobierno.

Ahora bien la participación del Estado en la Relación Jurídica Consumidor-Proveedor que se realice en la sociedad de acuerdo a su finalidad deberá estar consagrada en la Ley, diremos que la participación del Estado puede ser forzosa o voluntaria, ya que existen supuestos en los que se va a encontrar supeditada su función a la voluntad del particular, tanto del consumidor como del proveedor, como por ejemplo: la presentación de una reclamación ante la Procuraduría Federal del Consumidor, la participación Estatal se dirigiría principalmente a los particulares con el afán de que se resuelva su situación jurídica y de que se pueda llegar a un arreglo conciliatorio entre las partes.

Como ya observamos en este capítulo, en Europa, América Latina y el Caribe se crearon diferentes Instituciones, con la sola finalidad de proteger los derechos de los consumidores ante los constantes abusos de los proveedores, encontrando así los primeros una forma de hacer valer sus derechos que como población consumidora les corresponden.

CAPITULO II CONCEPTOS

2.1 ESTADO

El Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española establece que por Estado debe entenderse "el Cuerpo Político de una nación."⁽⁷⁾

"El vocablo Estado es sinónimo de Nación, País, Territorio, Patria, Potencia, Tierra y Pueblo."⁽⁸⁾

A continuación veremos que algunos tratadistas, tienden a dar una noción similar según el concepto tradicional de Estado.

Para Francisco Porrúa el Estado, "es una Sociedad Humana, asentada de manera permanente en el territorio que le corresponde sujeta a un poder soberano que crea, define y aplica un orden jurídico que estructura la sociedad estatal para obtener el bien jurídico temporal de sus componentes."⁽⁹⁾

El Doctor Luis Sánchez Agesta describe al Estado diciendo, "Es la Organización de un Grupo Social, establece asentado en un territorio determinado, mediante un orden jurídico, autónomo y centralizado que tiende a realizar el bien común."⁽¹⁰⁾

(7) Real Academia Española.- Diccionario de la Lengua Española.- Décima Novena Edición, Madrid, España, Espascalpe, 1970, pág. 578.

(8) Corripio, Fernando.- Gran Diccionario de Sinónimos.- Bruguera Mexicana Ediciones, S. A., México 1977, pág. 483.

(9) Porrúa Pérez, Francisco.- Teoría del Estado.- Décimosegunda Edición.- Edit. Porrúa, México 1979, pág. 190.

(10) Basave Fernández del Valle, Agustín.- Teoría del Estado Fundamentos de Filosofía Política.- Segunda Edición.- Edit. Jus, S.A. DE C.V., México 1985, pág. 121.

Héctor González Uribe establece el concepto de Estado señalando que: "Es una Sociedad Humana, establecida permanentemente en un territorio, regido por un poder supremo, bajo un orden jurídico y que tiende a la realización de los valores individuales y sociales de la persona humana."⁽¹¹⁾

El internacionalista Carlos Arellano García propone el siguiente concepto de Estado, "Es la estructuración jurídica de una comunidad humana con un territorio y gobierno propio dentro del conglomerado de países".⁽¹²⁾

Como hemos observado de los conceptos de Estado propuestos por los tratadistas antes señalados, diremos que coinciden en los siguientes elementos:

- a) Sociedad Humana
- b) Territorio
- c) Poder Soberano
- d) Orden Jurídico

Ahora bien para nosotros, el Estado es toda Sociedad Humana que dentro de un territorio, se va a regir por un Orden Jurídico. Al referirnos a toda Sociedad Humana debemos entender cualquier grupo de personas, independientemente de criterios étnicos, religiosos, políticos, etc.

El territorio donde se asiente una población es un elemento fundamental dentro del Estado; a nuestro punto de vista la Sociedad Humana va a estar regida por un conjunto de normas jurídicas. Por lo que se puede concluir que el concepto tradicional de Estado deberá contar con: población, territorio, gobierno y con una soberanía propia.

(11) González Uribe, Héctor.- Teoría Política.- Segunda Edición.- Edit. Porrúa, México 1977, pág. 162.

(12) Arellano García, Carlos.- Derecho Internacional Público Tomo I.- Edit. Porrúa, México 1983, pág. 287.

3.2 AUTORIDAD

"Es la potestad que inviste una persona o corporación para dictar Leyes, aplicarlas o ejecutarlas, o para imponerse a los demás por su capacidad o influencia, asimismo es la facultad y el derecho de conducir y hacerse dentro de ciertos límites preestablecidos. La Autoridad necesita del poder, pero a veces se basa asimismo. En cambio el ejercicio del poder sin Autoridad es violencia, dictadura o tiranía."⁽¹³⁾

Gabino Fraga afirma que: "Cuando la competencia otorgada a un órgano implica la facultad de realizar actos de naturaleza jurídica que afecten la esfera de los particulares y la de imponer a éstos sus determinaciones, es decir, cuando el referido órgano está investido de facultades de decisión y de ejecución, se está frente a un órgano de Autoridad".⁽¹⁴⁾

Para Ignacio Burgoa, Autoridad es "el Órgano Estatal investido de facultades de decisión o ejecución, cuyo ejercicio engendra la creación, modificación o extinción de situaciones en general de hechos jurídicos, con trascendencia particular y determinada de manera imperativa".⁽¹⁵⁾

Los juristas entienden por Autoridad "la posesión de quien se encuentre investido de facultades o funciones a la persona o cosa que goza (o se le atribuye). "Fuerza, ascendencia u obligatoriedad". El significado jurídico relevante de la noción de Autoridad presupone la idea de una investidura (i.e. potestad, función) la noción de Autoridad

(13) Enciclopedia Jurídica Omeba Tomo I.- Edit. Driskill, S.A., Buenos Aires 1979, pág. 979.

(14) Fraga, Gabino.- Derecho Administrativo.- Vigésima Edición.- Edit. Porrúa, México 1980, pág. 490.

(15) Burgoa, Ignacio.- El Juicio de Amparo.- Quinta Edición.- Edit. Porrúa, México 1966, pág. 298 y 299.

jurídica gira, así alrededor del concepto de facultad la cual indica el poder o capacidad de un individuo (o grupo) para modificar la situación jurídica existente."⁽¹⁶⁾

Para nosotros "Autoridad" es el Órgano Estatal que delega determinadas funciones a un individuo o grupos de individuos con la finalidad de mandar, decidir y hacer cumplir determinadas órdenes dentro de ciertos límites, haciendo valer esta potestad que se les atribuye ante la ciudadanía.

2.3 AUTORIDAD ADMINISTRATIVA

Retomando algunos elementos de Autoridad diremos que Autoridad Administrativa es aquella que forma parte del Órgano del Estado, dotado de ciertas facultades como son de decisión o ejecución de determinadas Leyes impositivas, las lleve a cabo por su función pública que le otorga el Estado, así la Autoridad Administrativa va a tener la potestad de decidir, mandar y hacer cumplir las órdenes que de ella emanen.

Y como señala el catedrático Gabino Fraga que "los órganos de la administración que tienen el carácter de Autoridad, pueden concentrar en sus facultades las de decisión y las de ejecución, pero también puede suceder que sólo tengan la facultad de decisión y que la ejecución de sus determinaciones se lleven a cabo por otro órgano diferente."⁽¹⁷⁾

La Procuraduría Federal del Consumidor como Autoridad Administrativa tiene facultades de decisión sobre las determinaciones que ella emite, pero en el sentido de ejecución cuando se impone una sanción

(16) Instituto de Investigaciones Jurídicas.- Diccionario Jurídico Mexicano.- Edit. Porrúa UNAM, pág. 286.

(17) Fraga, Gabino.- Ob. cit., pág. 126.

económica la Tesorería del Departamento del Distrito Federal, de los Municipios o de las Entidades Federativas las ejecutan y respecto de una ejecución de clausura la propia Procuraduría las lleva a cabo, a través del área de ejecución respectiva.

2.4 PROCESO

Carlos Arellano García, señala que proceso; "es el cúmulo de actos, regulados normalmente, de los sujetos que intervienen ante un Organó del Estado, con facultades jurisdiccionales, para que se apliquen las normas jurídicas a la solución de las controversias planteadas."⁽¹⁸⁾

Juan D. Ramírez Gronda designa al proceso como un: "Conjunto de diligencias y actuaciones de una causa criminal. Pero, en realidad y con mayor amplitud, podría decirse del proceso, que se trata de una secuencia o serie de actos mediante un juicio de Autoridad, el conflicto sometido a su consideración."⁽¹⁹⁾

El autor Rogelio Moreno Rodríguez, define al proceso de la siguiente forma: "Es el fenómeno o estado dinámico producido para obtener la aplicación de la Ley a un caso concreto o particular, mediante los órganos judiciales."⁽²⁰⁾

Ahora bien, tomando como base los conceptos señalados con anterioridad, podemos definir como proceso; al conjunto de actos sucesivos, tendientes a la aplicación de la Ley a un caso controvertido, con la finalidad de solucionarlo o dirimirlo.

(18) Arellano García, Carlos.- Teoría General del Proceso.- Tercera Edición.- Edit. Porrúa, México 1989, pág. 12.

(19) Ramírez Gronda, Juan D.- Diccionario Jurídico.- Décima Edición.- Edit. Heliasta, Buenos Aires, Argentina 1988, pág. 250.

(20) Moreno Rodríguez, Rogelio.- Vocabulario de Derecho y Ciencias Sociales.-Edit. Depalma, Buenos Aires, Argentina 1976, pág. 411.

2.5. PROCEDIMIENTO

Juan D. Ramírez Gronda explica que el procedimiento es un "Modo de proceder en justicia, actuación, de trámites judiciales o administrativos",⁽²¹⁾

Rogelio Moreno Rodríguez establece que por procedimiento debe entenderse en sentido amplio como: "Rama de la ciencia del derecho que tiene por objeto determinar las reglas de organización judicial, competencia, trámite de los juicios y ejecución de las decisiones de justicia."⁽²²⁾

Manuel Ossorio, propone como concepto de procedimiento el siguiente: "Normas reguladoras para la actuación ante los organismos jurisdiccionales, ya sean civiles, laborales, penales, contencioso administrativo, etc."⁽²³⁾

Para el autor José Ovalle Favela, "la palabra procedimiento significa solo la manifestación externa, formal del desarrollo del Proceso o de una etapa de éste".⁽²⁴⁾

A nuestra consideración, podemos definir al procedimiento; como la serie de actuaciones que se llevan a cabo ante un órgano del Estado, según un orden lógico y ligadas entre sí, que pueden constituir el de un proceso o el de una fase o fragmento suyo.

(21) Ramírez Gronda, Juan D.- Ob. cit., pág. 249.

(22) Moreno Rodríguez, Rogelio.- Ob. cit., pág. 409.

(23) Ossorio, Manuel.- Diccionario de Ciencias Jurídicas, Políticas y Sociales.- Edit. Heliasta, Buenos Aires, Argentina 1990, pág. 613.

(24) Ovalle Favela, José.- Teoría General del Proceso.- Edit. -- Harla, México 1991, pág. 172.

2.6 PRUEBA

Para algunos juristas, el concepto de prueba es el siguiente: "Conjunto de actos desarrollados por las partes, los terceros y el propio juzgador, con el objeto de lograr la obtención del cercioramiento judicial sobre los hechos discutidos y discutibles."⁽²⁵⁾

Juan D. Ramírez Gronda, señala que por prueba debe entenderse la "Demostración de la existencia de un hecho físico o jurídico según las formas y condiciones exigidas por la Ley".⁽²⁶⁾

Rogelio Moreno Rodríguez, nos dá su concepto de prueba, indicando que es la "Demostración de la existencia de un hecho material o de un acto jurídico, según las formas y condiciones exigidas por la Ley."⁽²⁷⁾

Manuel Ossorio, nos dice que prueba lo constituye el "Conjunto de actuaciones que dentro de un juicio, cualquiera que sea su índole, se encamina a demostrar la verdad o falsedad de los hechos aducidos por cada una de las partes, en defensa de sus respectivas pretensiones litigiosas."⁽²⁸⁾

Para José Ovalle Favela, el concepto de prueba lo es el siguiente: "La prueba es la obtención del cercioramiento del juzgador, sobre los hechos cuyo esclarecimiento es necesario para la resolución del conflicto sometido a proceso."⁽²⁹⁾

(25) Instituto de Investigaciones Jurídicas.- Ob. cit., pág. 2632

(26) Ramírez Gronda, Juan D.- Ob. cit., pág. 253.

(27) Moreno Rodríguez, Rogelio.- Ob. cit., pág. 418.

(28) Ossorio, Manuel.- Ob. cit., pág. 625.

(29) Ovalle Favela, José.- Ob. cit., pág. 305.

A nuestro punto de vista, el concepto de prueba debe entenderse como; el conjunto de actos que se llevan a cabo dentro de un juicio por las partes integrantes de éste o de terceros, con la finalidad de obtener el cercioramiento y esclarecimiento de los hechos discutidos o discutibles.

2.7 RECLAMACION

Rogelio Moreno Rodríguez, señala que por reclamación, debe de entenderse. "El hecho de dirigirse a una autoridad para que reconozca la existencia de un derecho."⁽³⁰⁾

Para Manuel Ossorio, el concepto de reclamación se entiende como "El hecho de acudir ante una Autoridad para que reconozca a favor del reclamante o de terceros la existencia de un derecho."⁽³¹⁾

Para nosotros el concepto de reclamación debe ser, el hecho por medio del cual se acude a una Autoridad, para que por su intervención, se determine la existencia de un derecho a favor del reclamante. Por ende podemos considerar de igual forma que la reclamación es la forma en que puede acudir un consumidor ante la Procuraduría Federal del Consumidor, para que se determine su legítimo derecho en relación o derivado del incumplimiento de un proveedor, respecto de una prestación de servicios o de un contrato de compraventa, considerando de igual forma a la reclamación, como el acto por medio del cual el consumidor dá comienzo a la apertura del procedimiento conciliatorio que se sigue ante la Procuraduría.

(30) Moreno Rodríguez, Rogelio.- Ob. cit., pág. 431.

(31) Ossorio, Manuel.- Ob. cit., pág. 641.

2.6 RESOLUCION ADMINISTRATIVA

"Es el acto de Autoridad Administrativa que define o dá certeza a una situación legal o administrativa. Las Leyes pueden ser provisionales o definitivas. Las primeras son las que requieren de otra u otras intervenciones administrativas para producir efectos legales y las segundas los producen por sí, sin necesidad de otro acto de Autoridad."⁽³²⁾

Dice la Jurisprudencia de la Suprema Corte de Justicia "Para que la Autoridad cumpla con la garantía de legalidad que establece el artículo 16 de la Constitución Federal en cuanto a la suficiente fundamentación y motivación de sus determinaciones, en ellas debe citar el precepto legal que le sirva de apoyo y expresar los razonamientos que la llevaron a la conclusión de que el asunto concreto de que se trata, que los origina, encuadra en los preceptos de la norma que invoca."⁽³³⁾

En el documento en que debe constar la resolución administrativa se deberán precisar los hechos o situaciones que motivan la resolución: los ordenamientos y los preceptos legales que los funden.

"Ejecutoriedad de la Resolución. Si los administrados obligados a cumplir con una resolución administrativa no lo hacen voluntariamente, la Autoridad puede imponerla, ejecutarla, aún contra la voluntad de ellos, sin intervención alguna de los órganos jurisdiccionales. Hace uso la Autoridad en el caso, del procedimiento administrativo de ejecución o de la facultad económica coactiva."⁽³⁴⁾

(32) Instituto de Investigaciones Jurídicas.- Ob. cit., pág. 2820

(33) Apéndice 1917-1975, SJF, Tercera Parte, Segunda Sala, Tesis 402, pág. 564 y 565.

(34) Instituto de Investigaciones Jurídicas.- Ob. cit., pág. 2821

Ahora diremos que la Resolución Administrativa es aquella que emana de la Autoridad de la misma naturaleza y que referida a la Procuraduría Federal del Consumidor, tiene por objeto el determinar la situación del particular denominado proveedor ante la propia Ley Federal de Protección al Consumidor. Así para efectos del ordenamiento Jurídico mencionado, en sentido amplio vamos a entender por resolución administrativa, la determinación emitida por la Autoridad en un caso concreto, sobre la existencia o no de una violación a la Ley en cita, con las consecuencias que la misma contempla.

Para emitir una Resolución Administrativa en la Dirección General de Arbitraje y Resoluciones de la Procuraduría Federal del Consumidor, se realiza mediante el establecimiento de los hechos que motivaron al consumidor a presentar su queja, hacer el razonamiento conforme a derecho, señalando si hubo o no violación a determinados artículos de la Ley en comento y la fundamentación adecuada de imponer una sanción.

En el presente capítulo se dan una serie de conceptos, que tienen la finalidad que se comprenda con mayor facilidad el presente tema, estimando pues que el Estado se encuentra representado en cierta forma por la Procuraduría Federal del Consumidor, siendo ésta una Autoridad de carácter administrativo, ante la cual se sigue un procedimiento en el que se ventile una probable violación a la Ley de la Materia, mismo del cual se deriva la emisión de una resolución administrativa, misma que debe encontrarse debidamente fundada y motivada conforme a derecho.

CAPITULO III LA LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR

3.1 NATURALEZA JURIDICA

Con el propósito de establecer la naturaleza jurídica de la Ley Federal de Protección al Consumidor, consideramos indispensable hacer mención en primer término, del lugar que ocupa dentro del orden jerárquico en nuestro derecho mexicano.

Ahora bien, considerando que nuestro sistema corresponde a un Estado de tipo federal, encontramos en el artículo 33 de nuestra Carta Magna, el orden jerárquico normativo del derecho mexicano al establecer: "Esta Constitución, las leyes del Congreso de la Unión que emanen de ella, y todos los tratados que esten de acuerdo con la misma, celebrados o que se celebren por el Presidente de la República, con aprobación del Senado, serán la Ley suprema de la Unión. Los jueces de cada Estado se arreglarán a dicha Constitución, Leyes y Tratados, a pesar de las disposiciones en contrario que pueda haber en las constituciones o leyes de los Estados". De tal precepto constitucional podemos establecer pues, que los grados de jerarquía en nuestro sistema se encuentra compuesto por:

- 1.- La Constitución Federal
- 2.- Las Leyes Federales y los Tratados Internacionales

Por ende, es de estimarse que al tratarse la Ley Federal de Protección al Consumidor, de una Ley del Congreso de la Unión que emana de la Constitución Federal, puede establecerse que su observancia es

general en toda la República y constituye pues, ley suprema de la unión.

Agregándose además, que la presente Ley en estudio emana propiamente del artículo 28 Constitucional, el cual establece que "La Ley protegerá a los consumidores y propiciará su organización para el mejor cuidado de sus intereses." Con lo cual se cumple lo preceptuado en el artículo 133 Constitucional, en el sentido de que toda Ley Federal, emana de la misma Constitución.

Lo anteriormente establecido, lo podemos encontrar en el artículo 1º de la Ley Federal de Protección al Consumidor, en su primer párrafo que nos establece su naturaleza jurídica, señalando que: "La presente Ley es de orden público e interés social y de observancia en toda la República. Sus disposiciones son irrenunciables y contra su observancia no podrán alegarse costumbres, usos, prácticas o estipulaciones en contrario."

Al clasificar el legislador que la Ley es de orden público e interés social, está orientada a evitar la concesión de la medida cautelar de la suspensión que pueda darse en un juicio de amparo. Contempla en el artículo 124, fracción II, de la Ley de Amparo el cual establece que; la suspensión de los actos reclamados se decretará siempre y cuando "no se siga perjuicio al interés social, ni se contravengan disposiciones de orden público."

Asimismo, si bien es cierto que el orden público en principio

corresponde estimarlo el legislador al momento de dictar una ley, no resulta ajeno a la función de los juzgadores apreciar o detectar la existencia del orden público en los casos que se les sometan para su resolución, resultando indudable que la persona encargada de resolver una controversia que le es planteada, pueda calificar y estimar la existencia del orden público con relación a una ley.

Por lo que en tal virtud, el orden público que tiene en cuenta la ley, no puede estar constituido por una suma de intereses meramente privados; para que el orden público esté interesado, es preciso que los intereses de que se trate sean de tal manera importantes, que el acto prohibido pueda causar un daño a la colectividad.

En cuanto al carácter irrenunciable de las disposiciones de la Ley Federal de Protección al Consumidor, las mismas tienen este carácter, en virtud de que se considera que los derechos contenidos en la misma ley, constituyen los derechos mínimos con que cuenta la población consumidora, frente a los diversos proveedores de bienes o servicios, considerando pues que dicha población consumidora se encuentra constituida en su gran mayoría por personas con pocos recursos económicos y que no puedan quedar desprotegidos, por tanto no se puede renunciar a los derechos contenidos en la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Por esta razón, el artículo 90 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, fracción VI, establece claramente y con precisión, que no serán válidas y se tendrán por no puestas en los contratos de adhesión las cláusulas que "obliguen al consumidor a renunciar a la protección

de esta Ley", con lo cual se confirma el carácter irrenunciable de las disposiciones contenidas en la presente ley que tienen como fin, la protección de los derechos mínimos de los consumidores.

Sin embargo, y no obstante lo anteriormente indicado, cabe advertirse, que en algunos casos la ley contiene algunos preceptos que permiten se renuncie a ciertos derechos, mediante el consentimiento expreso del consumidor, tal es el caso de los artículos que a continuación se indican:

Artículo 15: "Cuando el cobro se haga mediante cargo directo a cuenta de un crédito, débito o similar del consumidor, el cargo no podrá efectuarse sino hasta la entrega del bien, o la prestación del servicio, excepto cuando exista consentimiento expreso del consumidor para que éstas se realicen posteriormente".

Artículo 42: "El proveedor está obligado a entregar el bien o suministrar el servicio de acuerdo con los términos y condiciones ofrecidos o implícitos en la publicidad o información desplegados, salvo convenio en contrario o consentimiento escrito del consumidor".

Artículo 66: "En toda operación a crédito al consumidor se deberá; fracción IV. Respetarse el precio que se haya pactado originalmente en operaciones a plazo con reserva del dominio, salvo lo dispuesto en otras leyes o convenio en contrario".

Ahora bien, y como se ha establecido, con antelación no se puede renunciar a los derechos contenidos en la Ley Federal de Protección al Consumidor y aunque la misma legislación indica algunos casos de excepción, es menester señalar que los artículos anteriormente transcritos no afectan directamente aquellos productos de primera necesidad o que son indispensables para la diaria subsistencia de los consumidores y por ende, se pudiera dar la renuncia a los derechos contenidos en tales artículos, toda vez que tal renuncia no implicaría un gran deterioro en los derechos de los consumidores.

El hecho de que el artículo 1º de la Ley Federal de Protección al Consumidor, establezca entre otras cosas, que las disposiciones contenidas en la propia Ley, serán aplicadas no importando costumbres, usos, prácticas o estipulaciones en contrario; esta situación no menoscaba o limita de ninguna manera el derecho que tienen las personas a que se le administre justicia por los Tribunales en los términos y plazos que se fijan por las Leyes; en virtud de que el artículo 1º de la Ley Federal de Protección al Consumidor, no contiene ninguna disposición en la que se impida al consumidor o al proveedor a que concurren ante los órganos jurisdiccionales correspondientes a que se les administre justicia; cuando no ha sido posible resolver el problema planteado ante la Procuraduría Federal del Consumidor, en virtud de que como se ha visto, ésta constituye meramente una autoridad de carácter administrativo y por ende la misma, no cuenta con facultades, como con las que cuentan los Tribunales de Justicia, de poder condenar o absolver a las partes,

ya que su función propiamente consiste en determinar si existe o no violación a algún precepto contenido en la Ley Federal de Protección al Consumidor y sancionar dicha transgresión.

3.2 FINALIDAD

La finalidad de la Ley Federal de Protección al Consumidor, se encuentra establecida en el párrafo segundo del artículo 1º de dicha Ley, el cual establece que: "El objeto de esta Ley es promover y proteger los derechos del consumidor y procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores." De lo anterior se desprende que la Ley, debe ser un instrumento para proteger los derechos del consumidor, como lo ha sido y deberá seguir desde que fue creada la Procuraduría Federal del Consumidor, a la que el artículo 20 indica "promover y proteger los derechos e intereses del consumidor y promover y procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores."

La Ley Federal de Protección al Consumidor, también tiene como finalidad, el procurar que se de la equidad y seguridad jurídica en las relaciones que surjan o se den entre proveedores y consumidores. Considerando que la equidad ha estado presente siempre en el derecho, estimando que la Ley establece como su objetivo, el hecho de que se procure la equidad en las relaciones de consumo. En este aspecto, la equidad que se debe procurar, consiste en que se lleve a cabo un trato

justo en las relaciones entre proveedores y consumidores; es decir, que sea justo para ambas partes contratantes.

En lo tocante a la relación jurídica, considerando que la misma consiste, en el conocimiento y certeza que el individuo tiene del ordenamiento jurídico y del cual se pueden llevar a cabo o desarrollar, ciertas relaciones jurídicas válidas. Por lo cual, como la Ley Federal de Protección al Consumidor es proteccionista de los intereses del consumidor, sólo puede aplicarse en aquellas relaciones del carácter jurídico en los que intervengan tanto un proveedor como un consumidor.

Asímismo, el artículo 1º de la Ley Federal de Protección al Consumidor, en sus siete fracciones, enumera lo que denomina como principios básicos en las relaciones de consumo, señalando lo siguiente:

"Son principios básicos en las relaciones de consumo:

I. La protección de la vida, salud y seguridad del consumidor contra los riesgos provocados por prácticas en el abastecimiento de productos y servicios considerados peligrosos o nocivos;

II. La educación y divulgación sobre el consumo adecuado de los productos y servicios, que garanticen la libertad para escoger y la equidad en las contrataciones;

III. La información adecuada y clara sobre los diferentes productos y servicios, con especificación correcta de cantidad, características, composición, calidad y precio, así como sobre los riesgos que representen;

IV. La efectiva prevención y reparación de daños patrimoniales y morales, individuales o colectivos;

V. El acceso a los órganos administrativos con vistas a la prevención de daños patrimoniales y morales, individuales o colectivos, garantizando la protección jurídica, administrativa y técnica a los consumidores;

VI. El otorgamiento de facilidades a los consumidores para la defensa de sus derechos; y

VII. La protección contra la publicidad engañosa y abusiva, métodos comerciales coercitivos y desleales, así como contra prácticas y cláusulas abusivas o impuestas en el abastecimiento de productos y servicios."

Las anteriores siete fracciones establecen en términos generales, los derechos básicos con los que cuentan los consumidores, para que se lleve a cabo la protección de dichos derechos, en todas aquellas relaciones de consumo que se den entre proveedores y consumidores.

El párrafo último del artículo 1º de dicha Ley, aclara que los derechos previstos en la Ley no excluyen otros derivados de tratados o convenciones internacionales en las que México sea signatario; de la legislación interna, de reglamentos expedidos por las Autoridades Administrativas competentes; así como los que se deriven de los principios generales del derecho, la analogía las costumbres y la equidad. De esta

forma, la misma Ley, da la opción de que se amplíen las fuentes que puedan dar lugar a otros derechos a favor de los consumidores.

Ahora diremos que de acuerdo a lo anterior, la finalidad de la Ley Federal de Protección al Consumidor, es la de promover y proteger los derechos e intereses de la población consumidora, todo ello a través de la Procuraduría Federal del Consumidor, de acuerdo con las atribuciones que le confiere la Ley, para así adoptar las medidas necesarias tendientes a la protección de los consumidores.

3.3 COMPETENCIA DE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Antes de entrar en materia respecto de la competencia de la Procuraduría Federal del Consumidor, quisieramos realizar un breve comentario en relación a la naturaleza jurídica y funciones de dicha Institución, mismas que se encuentran establecidos en el artículo 20 de la Ley Federal de Protección al Consumidor el cual establece:

"La Procuraduría Federal del Consumidor es 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."

Además la Procuraduría Federal del Consumidor es un organismo descentralizado, por haber sido creada por decreto del ejecutivo federal y por contar con una personalidad jurídica y patrimonio propio, por así encontrarse dispuesto en el artículo 45 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal que textualmente indica:

"Son organismos descentralizados las entidades creadas por Ley o decreto del Congreso de la Unión o por decreto del Ejecutivo Federal, con personalidad jurídica y patrimonio propios, cualquiera que sea la estructura legal que adopten."

Ahora diremos que de acuerdo a lo anterior la Procuraduría Federal del Consumidor, por ser un organismo descentralizado cuenta con las siguientes características:

a) Cuenta con una personalidad jurídica diversa de la administración central.

b) Posee un patrimonio propio, mismo que se establece en el artículo 23 de la Ley.

c) Cuenta con funciones de Autoridad Administrativa, ya que puede emitir actos unilaterales, imperativos y coercibles, en el ejercicio de las atribuciones que la propia Ley le confiere.

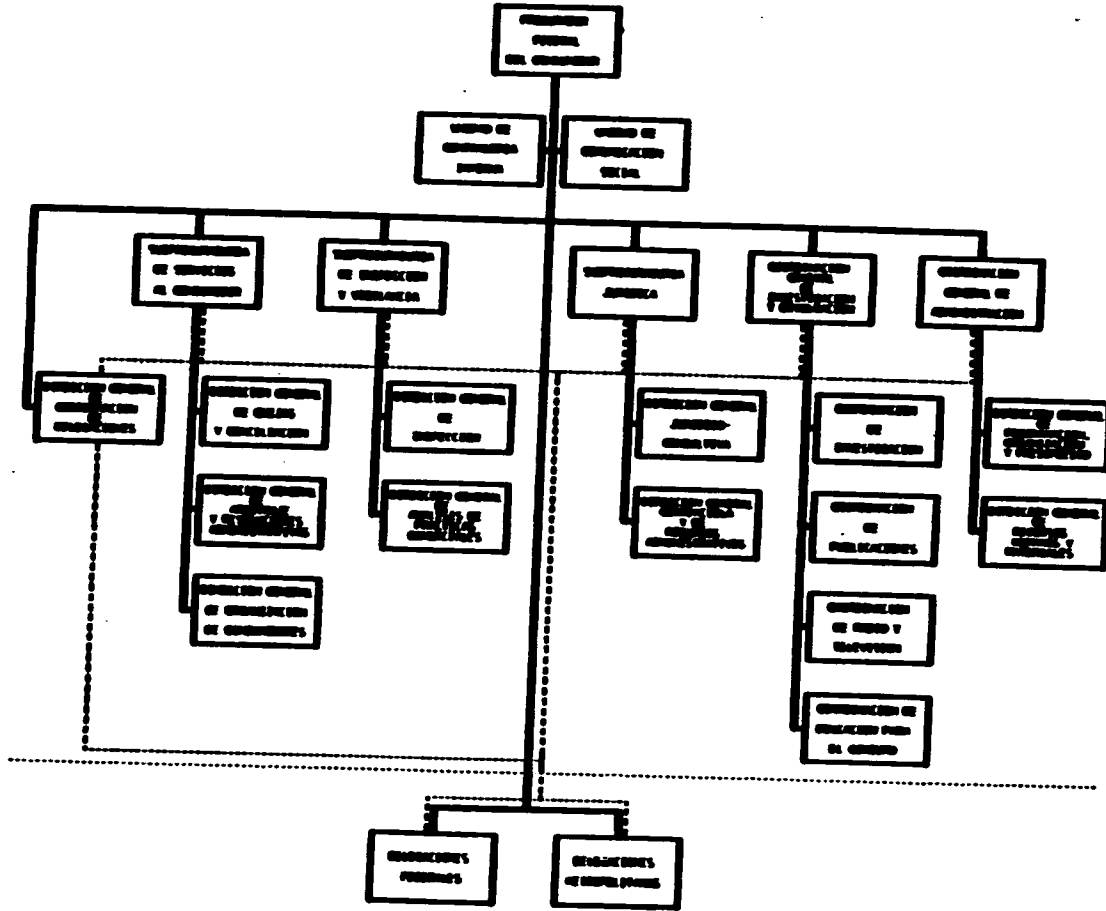
d) La función social que le atribuye la Ley, consiste en: Promover y proteger los derechos de los consumidores y procurar la equidad y la seguridad jurídica entre proveedores y consumidores.

La Procuraduría Federal del Consumidor, para el ejercicio de sus funciones, se encuentra dividida en Subprocuradurías, Coordinaciones, Direcciones Generales y Delegaciones, mismas que para tener una forma más clara de como se encuentra estructurada, se presente a continuación un esquema de dicha estructuración.

Una vez que hemos determinado en forma breve la naturaleza, funciones y estructura de la Procuraduría Federal del Consumidor, pasaremos a determinar la competencia de la misma. Al respecto, el artículo 3° de la Ley Federal de Protección al Consumidor, en su parte final establece dicha competencia al señalar que la Procuraduría vigilará, se cumpla con lo dispuesto en la propia Ley y sancionar su incumplimiento. Por ende se concluye que corresponde sólo a la Procuraduría, vigilar el cumplimiento de todas y cada una de las disposiciones contenidas en la Ley, que como ya se ha mencionado constituyen los derechos mínimos con los que cuentan los consumidores, y en caso de que se transgredan la misma debe sancionar dicha transgresión.

Sin embargo, es de hacerse notar que existen ciertos servicios, los cuales quedan exceptuados de las disposiciones contenidas en la Ley, como los establecidos en el artículo 5° de la misma Ley, el cual textualmente indica que: "Quedan exceptuados de las disposiciones de esta Ley, los servicios que se presten en virtud de una relación de trabajo, los de las Instituciones y Organizaciones cuya supervisión o vigilancia esté a cargo de las Comisiones Nacionales Bancarias, de

PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR



Valores o Seguros o Fianzas; así como los servicios profesionales que no sean de carácter mercantil."

El artículo 5° anteriormente transcrito, exceptúa de las disposiciones contenidas en la ley, a todos aquellos servicios que se presten en virtud de una relación o contrato de trabajo, así como también a los servicios profesionales que no tengan un carácter mercantil. Se justifica esta circunstancia, en virtud de que la materia de la Ley lo constituyen las relaciones de consumo que surgen entre proveedores y consumidores, que no pueden comprender contrato o relaciones de trabajo subordinados, toda vez que tales relaciones o contratos, se encuentran sujetas o reguladas por las disposiciones contenidas en el artículo 123 constitucional, en sus dos apartados y en sus respectivas leyes reglamentarias.

De igual forma los servicios de carácter profesional, normalmente se encuentran regulados en los Códigos Civiles, los cuales son de competencia de los órganos legislativos estatales o locales, esto significa que, desde el punto de vista de la legislación aplicable, los contratos de prestación de servicios profesionales normalmente tienen un carácter civil. Sin embargo, el artículo 5° de la Ley, entendido a contrario sensu, sujeta a las disposiciones de ésta, a la prestación de servicios profesionales debe determinarse con base en lo dispuesto por el Código de Comercio que regula los actos mercantiles.

Respecto de los servicios financieros, la Ley señala una exclusión bastante amplia de los mismos, pues comprende los servicios prestados por las Instituciones y Organizaciones sujetas a la inspección y vigilancia de la Comisión Bancaria y de Valores y la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.

De este modo quedan excluidos de las disposiciones contenidas en la Ley los servicios que prestan todas las Instituciones de crédito y las organizaciones auxiliares de crédito; es decir, los almacenes generales de depósito, las arrendadoras financieras, las uniones de crédito, casas de bolsa, las instituciones de fianzas y de seguros entre otras.

La razón de tal exclusión se debe a que las diversas leyes que rigen a estas entidades de crédito, seguros y fianzas, prevén procedimientos de conciliación y arbitraje para las reclamaciones que formulen los usuarios contra las organizaciones o instituciones respectivas, los cuales se sustanciarán ante la Comisión Nacional Bancaria y de Valores o la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, de acuerdo con el ámbito de su competencia.

Sin embargo, dichas instituciones u organizaciones, pueden quedar incluidas dentro de las disposiciones contenidas en la Ley, cuando las mismas en su carácter de personas morales o jurídicas puedan llevar a cabo actos, asumiendo el carácter de proveedores. En conclusión,

los actos y operaciones de dichas organizaciones, instituciones que no correspondan a los servicios que les sean propios, y que puedan implicar o constituir una relación de consumo, si deben quedar sujetos a las disposiciones de la Ley Federal de Protección al Consumidor. También como excepción, diremos que la Procuraduría Federal del Consumidor es competente para conocer en materia de arrendamiento de bienes inmuebles destinados a casa habitación, únicamente en el Distrito Federal, como se establece en el artículo 73 de la Ley de la Materia que textualmente dice: "Los actos relacionados con inmuebles solo estarán sujetos a esta -- ley cuando los proveedores sean fraccionadores o constructores de viviendas destinadas a casa habitación para venta al público o cuando otorguen al consumidor el derecho a usar inmuebles mediante el sistema de tiempo compartido, en los términos de los artículos 64 y 65 de la presente Ley. 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".

Por otra parte es importante indicar, que la Procuraduría Federal del Consumidor, carece de facultades frente a una asociación civil, en efecto de una interpretación sistemática de la Ley Federal de Protección al Consumidor, se deduce que su finalidad es evitar prácticas mercantiles que lesionan los intereses de los consumidores; situación ésta que no se presenta entre los miembros de una asociación civil y la propia asociación, pues ésta no persigue fines de lucro, por lo que no se puede dar el supuesto de un conflicto entre proveedor y consumidor, para que pueda intervenir legalmente la Procuraduría Federal del Consumidor.

3.4 EL INTERES SOCIAL Y LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

La Ley Federal de Protección al consumidor, recoge preceptos dispersos en la legislación civil y mercantil; buscando moderar los

principios de igualdad entre las partes, de libertad de contratación y de autonomía en la voluntad, le dió coherencia y unidad a un solo ordenamiento y los elevó a la categoría de normas de derecho social, con el propósito fundamental de igualar a quienes en la vida económica resultan desiguales, como lo son por una parte, el proveedor y, por la otra, el consumidor, tutelando los intereses de éste último, al considerarlo como parte débil frente al proveedor.

Como se ve la propia Ley Federal de Protección al Consumidor constituye parte del Derecho Social, respondiendo con ello a la preocupación de tutelar y proteger los intereses de la clase social económicamente débil, que lo es propiamente la población consumidora en general.

El Derecho Social tiene un espíritu proteccionista, de las clases desamparadas, tanto en lo económico como en lo social, dotándose de una protección a una clase o grupo determinado. La Ley en cita constituye uno de los ordenamientos básicos del Derecho Social, por consecuencia la función primordial de la Procuraduría Federal del Consumidor, se encuentra encaminada a proteger a las clases sociales económicamente débiles de las clases sociales poderosas, representadas por los comerciantes y los prestadores de servicios, quienes pueden aprovecharse de esta situación para ofrecer sus productos o servicios en detrimento de la economía de dicha clase o grupo social, siendo la Procuraduría la encargada de vigilar las relaciones que surjan entre los consumidores y proveedores para evitar todo tipo de abusos que son originados por éstos últimos.

Para evitar los abusos de los proveedores, la Procuraduría Federal del Consumidor ha dado a conocer a la población en general los derechos básicos para la protección del consumidor como lo son:

1.- El que se informe veraz y suficientemente sobre las características del producto o servicio que se pretende contratar.

2.- Dar a conocer, previamente los pormenores completos de la operación a realizar.

3.- El recibir el bien o servicio tal y como fue estipulado etc.

Es así que la Procuraduría Federal del Consumidor se encarga de vigilar la posición que guardan las relaciones que se originan entre las clases sociales débiles y las clases sociales poderosas, a efecto de preservar la justicia e igualdad dentro de la sociedad.

3.5 LEYES SUPLETORIAS

La Ley Federal de Protección al Consumidor, considera como Ley supletoria solo al Código Federal de Procedimientos Civiles, pero únicamente en materia de pruebas; en efecto la Ley contiene fundamentalmente cuatro artículos que se refieren a los medios de prueba: el artículo 107, que regula la prueba pericial; el 123 y 137, que señalan los medios de prueba admisibles en el procedimiento por infracciones a la Ley y en los recursos administrativos, respectivamente; y el 138, cuya parte

final estatuye que en lo no previsto en la Ley en relación a las pruebas se aplicará supletoriamente el Código Federal de Procedimientos Civiles. Sin embargo, debe hacerse la aclaración de que el precepto en última instancia señalado, contiene una disposición común a todos los procedimientos, por lo que consideramos que tal disposición debió de haber quedado dentro del Capítulo XIII, que se refiere a las "Disposiciones Comunes", y no haberse incluido tal disposición en el artículo 138, que propiamente corresponde al Capítulo XV, que abarca los Recursos Administrativos.

Por otra parte, el señalamiento que contiene el artículo 138 de que en lo no previsto en la Ley en materia de pruebas se aplicará de manera supletoria el Código Federal de Procedimientos Civiles, pero desde nuestro punto de vista, consideramos que tal señalamiento resulta insuficiente, ya que por la propia extensión y contenido de la misma Ley, no sólo se presentan lagunas en materia de pruebas, sino también en muchos otros temas procesales, como lo pueden constituir, los plazos, las notificaciones, los recursos, entre otros.

Por lo cual, habría resultado pertinente que la aplicación supletoria del Código Federal de Procedimientos Civiles se previniera no sólo en materia de pruebas, sino, en general para todos los procedimientos contemplados en la Ley, con exclusión de los juicios arbitrales, que no se regulan en este Código.

No obstante, tal omisión puede aplicarse supletoriamente el Código Federal de Procedimientos Civiles a la Ley Federal de Protección al Consumidor, no sólo en materia de pruebas, sino también a la sustanciación de dichos procedimientos, con base en el criterio sustentado por la Segunda Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, que establece que el Código Federal de Procedimientos Civiles, puede aplicarse supletoriamente, salvo disposición expresa de la Ley correspondiente, a todos aquellos procedimientos administrativos que se sigan o tramiten ante autoridades de carácter federal; por lo que a continuación transcribiremos dicho criterio, con la finalidad de tener una mejor comprensión del mismo.

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 tramiten ante autoridades federales, teniendo como fundamento este aserto, el hecho de que si el 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 se sigan ante las autoridades administrativas, salvo disposición expresa en contrario; consecuentemente la aplicación del Código Federal de Procedimientos Civiles por el sentenciu

dor, en ausencia de alguna disposición de la Ley del acto, no puede agraviar al sentenciado." (35)

Amparo en revisión 7538/63. Vidriería México, S.A. 9 de marzo de 1967.
5 votos. Ponente: Felipe Tena Ramírez. Precedente: Vol. XLI, Tercera Parte, p. 90.

(35) Semanario Judicial de la Federación, Sexta Epoca, vol. CXVII, 3a. parte, marzo de 1967, Segunda Sala p.87

CAPITULO IV.- EL PROCEDIMIENTO SEGUIDO ANTE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

4.1 TIPOS DE RECLAMACION

Considerando que la reclamación es el acto por medio del cual el consumidor dá inicio al procedimiento conciliatorio que se sigue ante la Procuraduría. Y además de que se facilite a los consumidores el ejercicio de sus derechos, para esos efectos el artículo 99 de la Ley de la materia prevé que la reclamación se puede presentar en forma escrita, oral o por cualquier otro medio idóneo. De aquí se desprende que podemos clasificar a la reclamación en tres tipos los cuales serían; escrita, personal y la denominada denuncia telefónica, que a continuación se describen:

a) Reclamación escrita: Será aquella en la cual el consumidor, redacta por medio de un documento los hechos que dan origen a la presentación de la reclamación y al mismo tiempo lo que solicita de la Autoridad para poder encontrar una solución a su problema, en virtud del incumplimiento de un contrato o la mala prestación de un servicio por parte de un proveedor; debiendo presentar dicha reclamación en forma escrita en el área receptora de quejas de la Procuraduría Federal del Consumidor, donde se asigna un número de expediente indicándosele al consumidor el día y hora de la celebración de la audiencia de conciliación; el consumidor deberá acompañar una copia de su escrito para efectos que se le corra el traslado al proveedor.

b) Reclamación Personal: Consiste en que el consumidor de manera personal o por conducto de un apoderado, levantará su inconformidad acu-

diendo al área de recepción de quejas, donde el personal receptor, lo atenderá y una vez que se examinen los hechos de la controversia, se determinará si la misma procede o no; en el supuesto de que proceda, el receptor levantará la reclamación redactando de manera sucinta los hechos, indicándose al consumidor el día y hora en que deberá comparecer a la audiencia de conciliación.

Las anteriores dos clasificaciones se originan; por el incumplimiento del proveedor en una compra-venta de un bien mueble o inmueble, o de una prestación de servicios, cuando el proveedor no realiza determinado trabajo, o lo hace con deficiencia. Por último, en materia de arrendamiento, en aquellos casos, cuando el arrendador no otorga la prórroga a que tiene derecho el arrendatario, por las deficiencias que se encuentran en el inmueble habitado, o bien porque el arrendador no otorga el contrato o no hace entrega al arrendatario de los recibos correspondientes de las rentas mensuales.

c) Reclamación por Denuncia Telefónica: Este tipo se presenta cuando en colegios particulares se dá el aumento de colegiaturas que rebasa el permitido, o bien se condiciona al consumidor a comprar algo no establecido originalmente, y con el fin de evitar represalias a los consumidores por denunciar tales anomalías en los colegios se da este tipo de reclamación, en la cual el procedimiento se sigue únicamente con el proveedor, mismo que es citado a efecto de establecer si efectivamente, está llevando a cabo el incumplimiento de sus obligaciones y de encontrarse alguna, ésta será debidamente sancionada.

Dentro de este apartado, queremos hacer mención que según el artículo 100 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, establece que las reclamaciones pueden presentarse en el lugar donde se originaron los hechos de la reclamación, o bien en el domicilio del reclamante o del proveedor.

También dicho precepto contempla que el consumidor podrá interponer su reclamación ante las Delegaciones de la misma Procuraduría. Debiendo el consumidor cumplir con los requisitos mínimos enmarcados en el artículo 99 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, los cuales son esenciales para que se pueda identificar al reclamante, al proveedor, el bien o servicio sobre el cual recae la reclamación y los hechos en que se base esta; a continuación se detallan los requisitos que debe contener una reclamación:

- a) Señalar el nombre y domicilio del reclamante;
- b) Descripción del bien o servicio que se reclama y la relación sucinta de los hechos; y
- c) Señalar el nombre y domicilio del proveedor que se contenga en el comprobante o recibo que ampare la operación materia de la reclamación o en su defecto, el que proporcione el reclamante. Es obvio que en este acto inicial el consumidor debe expresar también la pretensión o reclamación específica que tenga contra el proveedor.

Por otra parte, al presentarse la reclamación se tendrá por interrumpida la prescripción de las acciones legales, conforme lo dispone el artículo 102 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, al establecer que. "Presentada la reclamación se tendrá por interrumpido el término

para la prescripción de las acciones legales correspondientes, durante el tiempo que dure el procedimiento."

La finalidad primordial de este precepto consiste en permitir que el reclamante pueda ejercer sus derechos ante la Procuraduría, sin que este ejercicio le vaya a causar el perjuicio de que continúen corriendo los plazos de prescripción para ejercer sus derechos ante los Tribunales competentes. Por esta razón, el artículo 102 prevé como causa de interrupción de la prescripción de los derechos que ejerce el consumidor la presentación de la reclamación, y precisa que esta interrupción dura lo que el procedimiento de conciliación se lleve en trámite.

4.2 PROCEDENCIA E IMPROCEDENCIA DE LA RECLAMACION

Al presentarse una reclamación, el receptor correspondiente debe examinar los hechos constitutivos de la misma, y una vez analizados los hechos se determinará si dicha reclamación procede o no. Al respecto el artículo 101 de la Ley en comento establece que; "La Procuraduría rechazará de oficio las reclamaciones notoriamente improcedentes".

Además este artículo faculta a la Procuraduría para desechar desde el inicio del procedimiento, y sin necesidad expresa del proveedor, aquellas reclamaciones que sean improcedentes en forma manifiesta e indubitable.

Para que la Procuraduría Federal del Consumidor pueda desechar plenamente una reclamación, se requiere que de la simple lectura de ésta resulte la causa notoria de improcedencia. La Procuraduría no podrá

desechar ningún asunto cuando para llegar a esta resolución, tenga que hacer una investigación que vaya más allá de la reclamación; pero además de que la causa de improcedencia se encuentre precisamente en la reclamación misma, y sea notoria, es decir, manifiesta e indubitable, de tal modo, que quien deseche la reclamación tenga la plena certeza de que ésta no puede sustanciarse conforme al procedimiento conciliatorio.

La improcedencia notoria de la reclamación, se refiere como su mismo nombre lo indica, a aquellas circunstancias que impiden atender la reclamación por medio del procedimiento conciliatorio, y no a la fundamentación o falta de la misma en la reclamación.

Dado el caso en que el receptor determine que una reclamación es notoriamente improcedente, se limitará a indicar que la misma no puede sustanciarse a través del procedimiento conciliatorio por causas estrictamente formales, pero no resuelve en modo alguno sobre la justificación o fundamentación de la reclamación.

Sin embargo, hemos de aclarar que la Ley Federal de Protección al Consumidor, no señala causas de improcedencia notoria de la reclamación, no obstante ello podríamos determinar que dichas causas consistirían en aquellas condiciones mínimas que deben de alguna manera estar presentes o ausentes para que se pueda sustanciar y desarrollar en forma válida el procedimiento conciliatorio, así pues podríamos considerar como causas de improcedencia las siguientes

1.- En lo concerniente a la Procuraduría Federal del Consumidor, es posible que se pueda encontrar desde el inicio del procedimiento,

y con base exclusivamente en la reclamación, la incompetencia manifiesta e -
indudable de dicho organismo público descentralizado, por no tratarse
de un consumo entre proveedor y consumidor, sujeto a la Ley Federal de
Protección al Consumidor, por ejemplo: La prestación de servicios profesio-
nales, entre otros.

2.- En relación al consumidor, puede suceder que de forma evidente
de la propia reclamación resulte que no se trata de un consumidor final,
sino de un consumidor intermedio, mismo al cual no se le otorga la protec-
ción de la Ley, de acuerdo a lo dispuesto por el artículo 2º fracción
I de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

3.- Finalmente, en lo tocante al proveedor, puede suceder que
de la propia reclamación se advierta que se dirige contra una operación
o servicio prestado por alguna de las Instituciones y Organizaciones
Financieras señalados en el artículo 5º de la Ley Federal de Protección
al Consumidor.

Asimismo, debemos establecer como causas de improcedencia o
procedencia de una reclamación, los plazos de presentación de las reclama-
ciones, ya que, el artículo 105 de la Ley en comento establece: "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
o la contraprestación pactada;

b) A partir de que se pague el bien o sea exigible total o parcialmente el servicio; o

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 a 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."

Como se observa del precepto anteriormente descrito, se establecen plazos para la presentación de la reclamación correspondiente, sujetos los mismos a diversos supuestos o eventos para el inicio del cómputo de dichos plazos.

Cuando se trate de enajenación de bienes o prestación de servicios el plazo para la presentación de la reclamación debe contarse a partir de cualquiera de los siguientes supuestos;

a) A partir de que se expida el comprobante que ampare el precio por la contraprestación pactada;

b) A partir de que se pague el bien o sea exigible total o parcialmente el servicio, o

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

Los supuestos señalados en los incisos a) y b) son en alguna medida reiterativos, ya que la expedición pactada (inciso a) se hace precisamente por que aquél o ésta se han pagado (inciso b). En cambio, el supuesto contenido en la parte final del inciso b) es incompleta, ya que se refiere a la exigibilidad únicamente del servicio y no así, como debió hacerlo, de la entrega del bien.

Por lo que se refiere al otorgamiento del uso o goce temporal de bienes, en el artículo 105, fracción II de la Ley de la materia, también parecen repetirse los mismos supuestos en los incisos a) y b), en virtud de que el recibo se expide normalmente porque el consumidor pagó la prestación, y en que se hizo exigible el uso o goce temporal de los bienes.

Sin embargo, hemos de aclarar que en la actualidad se llegan a recibir tanto en las Delegaciones Federales o Metropolitanas todo tipo de reclamaciones.

Una vez analizado lo anterior, podemos concluir que serán procedentes aquellas reclamaciones presentadas ante la Procuraduría Federal del Consumidor, en los casos en que comerciantes prestadores de servicios o algún ente que reúne la característica del proveedor, desarrollen actividades de producción, distribución o comercialización de bienes a lo originalmente contratado, será procedente la reclamación interpuesta por los consumidores.

4.3 AUDIENCIA DE RENDICION DE INFORME

Una vez que se dá inicio el procedimiento seguido ante la Procuraduría Federal del Consumidor con la entrada a la reclamación presentada por el consumidor, se notifica al proveedor indicándosele la fecha de audiencia, además requiriéndosele rinda un informe relacionado con los hechos motivo del presente procedimiento, apercibiéndole al proveedor con las medidas de apremio establecidas por la misma Ley. Con la finalidad de que el proveedor lleve a cabo la rendición del informe correspondiente, tales medidas de apremio podemos encontrarlas en el artículo 25 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Asimismo, el artículo 103 de la misma Ley, establece que: "La Procuraduría notificará al proveedor dentro de los quince días siguientes a la fecha de recepción y registro a la reclamación."

Este precepto señala el plazo dentro del cual se debe notificar al proveedor, a partir de la fecha de recepción y registro de la reclamación. Este plazo de quince días carece de relevancia jurídica para la defensa del proveedor, por lo que su incumplimiento no afecta en modo alguno las formalidades esenciales del procedimiento. En cambio, sí es fundamental desde la perspectiva de los derechos e intereses del proveedor, precisar que por lo menos cuatro días antes de la audiencia de conciliación se rendirá el informe mencionado, entregándose al mismo copia de la reclamación, para que se le otorgue una oportunidad adecuada y razonable a fin de que pueda presentar su informe sobre la reclamación y comparecer en dicha audiencia.

Ahora bien, hemos de establecer que la notificación correspondiente al proveedor, debe hacerse de manera personal por ser la primera notifica-

cación, tal y como se establece en el artículo 104 de la misma Ley, el cual establece que: "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 debe cumplirlo."

Además este artículo señala los supuestos en los que la Procuraduría debe hacer notificación personal, mismos que imponen a la proveedora una obligación o una carga, por lo que la notificación personal tiene como objetivo el que se pueda cumplir con la obligación o liberarse de ellas o bien, que se puedan hacer valer los medios de impugnación que correspondan.

Por otro lado, puede suceder que el proveedor al momento de rendir su informe, se infiera que se encuentra dispuesto a cumplir con la reclamación, previa comprobación de la satisfacción del consumidor se dará por concluido el caso. Una vez observado lo antes descrito, diremos que en la práctica en algunas ocasiones se le impone una sanción económica al proveedor o proveedores por no comparecer a la rendición de informe o bien por presentar éste.

Aunque, no existe en sí una formalidad para que el proveedor rinde su escrito informativo, debemos establecer que generalmente el mismo se referirá, desde el punto de vista del proveedor, como sucedieron los hechos, las razones por las cuales se presentó en su caso el incumplimiento de sus obligaciones, y demás excepciones y defensas que a su juicio crea sean procedentes.

4.4 ETAPA CONCILIATORIA

El procedimiento conciliatorio se inicia a partir de que el consumidor presenta su reclamación y una vez admitida la misma, la Procuraduría deberá señalar día y hora para la celebración de la audiencia de conciliación, que es el momento fundamental del procedimiento conciliatorio, tal y como se establece en el artículo 111 de la Ley Federal de Protección al Consumidor el cual establece lo siguiente: "La Procuraduría señalará día y hora para la celebración de un 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 del 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."

Como una formalidad esencial de este procedimiento, el artículo anteriormente transcrito, establece que entre la fecha de notificación de la reclamación al proveedor y la audiencia de conciliación, deben mediar, cuando menos, cuatro días, con la finalidad de que el proveedor pueda rendir su informe relacionado con los hechos y comparecer a la audiencia de conciliación.

Este plazo de cuatro días podría resultar razonable si sólo se computarán días hábiles. Sin embargo, de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 108 de la Ley en cita, el plazo deberá ser entendido de cuatro días naturales por lo que incluye tantos días hábiles como inhábiles.

Según se puede observar del precepto III citado, los cuatro días se deben contar a partir del día siguiente de la fecha de notificación de la reclamación al proveedor.

Asimismo, el último párrafo de este mismo numeral autoriza que la conciliación se lleve a cabo no sólo a través de la audiencia, sino también por comunicación de tipo telefónica o por cualquier otro medio idóneo, supuesto en el cual deberán ratificarse por escrito los compromisos asumidos por las partes. En este caso el procedimiento de conciliación se agiliza al utilizarse estos medios de comunicación, pero por obvias razones de seguridad jurídica el resultado tiene que formalizarse por escrito.

Debemos hacer mención, la importancia que reviste el hecho de que las partes que comparecen a la audiencia de conciliación acrediten fehacientemente la personalidad con la cual se ostentan y que les dá la facultad de poder intevenir en dicha diligencia. Así pues, el artículo 109 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, da las pautas para poder acreditar la personalidad de los comparecientes señalando que: "Para acreditar la personalidad en los trámites ante la Procuraduría, tratándose de personas físicas bastará carta-poder firmada ante dos testigos, en el caso de personas morales se requerirá poder notarial."

Sin embargo, y del análisis del contenido del mencionado artículo, podemos establecer que más que a la personalidad en estricto sentido, dicho precepto regula la forma como se debe acreditar la representación ante la Procuraduría, cuando quien comparece lo hace a nombre de otra persona. Este precepto establece dos reglas sobre la representación,

de contenido como se observa diverso a lo establecido por la Legislación Civil, variando estas reglas, según se trate de personas físicas o morales.

La regla aplicable a las personas físicas permite flexibilizar la forma como se acredita la representación ante la misma Procuraduría, pues la reduce a una carta poder firmada ante dos testigos. Por ende, y al constituir un poder simple, no se exige que ésta se ratifique, ni la firma de los otorgantes ni la de los testigos, asimismo no se hace distinción en cuanto al monto del asunto, por lo que dicha carta poder firmada ante dos testigos será suficiente para acreditar la representación de una persona física ante la Procuraduría, cualquiera que sea su monto. Sin embargo es importante destacar que si se es persona física y comparecen el proveedor y consumidor como tales, bastará que los mismos presenten una identificación de los mismos para quedar debidamente acreditados.

En cambio, la regla para acreditar la representación de las personas morales, en vez de flexibilizar las formas, pareciera que las reduce a una sola: exclusivamente al poder otorgado ante notario en escritura pública. Siendo una Ley orientada a facilitar el ejercicio de los derechos, buscando formas más ágiles y eficientes, no deberá tener cabida demasiadas limitaciones, que impedirían de alguna manera a las personas morales acreditar a sus representantes a través de las formas que autoriza la Legislación Civil; es decir, la carta poder firmada ante dos testigos y ratificadas las firmas del otorgante y testigos ante notario, ante los jueces o autoridades administrativas correspondientes, cuando el interés del negocio sea de \$5,000.00, o exceda de esa cantidad; o sea inferior, mediante mandato otorgado en escrito privado firmado ante

dos testigos (artículos 2555 y 2556 del Código Civil).

De una interpretación del artículo 109 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, acorde a los objetivos y orientaciones de la misma, debe llevar a la conclusión de que la regla para que las personas morales acrediten sus representantes a través de poder notarial es sólo enunciativa y no limitativa, por lo que el acreditamiento se puede hacer por medio de las demás formas que se encuentran o están autorizadas por la Legislación común.

Existe el supuesto en que el proveedor o el consumidor no asistan a la audiencia de conciliación correspondiente o bien el proveedor del caso, no rinda el informe correspondiente, en estos supuesto, la misma Ley en su artículo 112, establece las consecuencias que ocasionan la realización de estos eventos, mismas que señalan 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.

En caso de que el reclamante no acuda a la audiencia de conciliación y no presente dentro de los 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."

Del contenido del presente artículo, podemos establecer que el mismo prevé las consecuencias que acarrea la falta de rendición de

informe y de la inasistencia a la audiencia de conciliación, estimando la existencia de obligaciones y cargas del proveedor, por lo que consideramos que primeramente se debió especificar las cargas del proveedor y posteriormente establecer las consecuencias de no cumplirlas o liberarse de ellas.

Sin embargo, de la interpretación de dicho artículo se puede deducir que con la notificación de la reclamación se debe hacer del conocimiento del proveedor para que el mismo, deba rendir un informe por escrito de los hechos constitutivos de la reclamación en la audiencia de conciliación y de igual forma comparecer ante la Procuraduría el día y hora señalado para la celebración de la misma. Dentro de la notificación efectuada por la Procuraduría debe apercibirse al proveedor de que en caso de incumplimiento a estos supuestos se le impondrán las medidas de apremio correspondientes, establecidos en el artículo 25 de la Ley de la materia.

Sólo si se ha realizado la notificación y el apercibimiento respectivo, podrá imponerse la medida de apremio cuando el proveedor no rinda el informe requerido o no comparezca el día y hora señalados para la celebración de la audiencia de conciliación. En este caso, la Procuraduría deberá citar a una segunda audiencia, requerir al proveedor la o las conductas que se omitieron y hacerle el apercibimiento de que en caso de no cumplirla, se le impondrá una nueva medida de apremio.

Si de nueva cuenta el proveedor no rinde el informe o no comparece se le aplicará la nueva medida de apremio y, además, se producirá la presunción de que es cierto lo manifestado por el consumidor en su reclamación. Podemos considerar, que tal presunción legal es relativa, en virtud de

que se admite prueba en contrario y que podrá ser utilizada en juicios o procedimientos que se sigan ante los Tribunales competentes.

Por último, el párrafo segundo del artículo 112 de la Ley en comento prevé el supuesto de no comparecencia por parte del reclamante a la audiencia de conciliación, estableciendo asimismo un plazo de 10 días hábiles para que demuestre fehacientemente si existió causa justificada de su inasistencia, y de no hacerlo, se le debe tener por desistido de la reclamación, por lo que no podrá presentar otra ante la Procuraduría por los mismos hechos, debiendo remitirse el expediente al archivo general.

Una vez que se da inicio a la audiencia de conciliación, el conciliador debe cumplir con ciertas funciones, como se encuentra contemplado en el artículo 113 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, al establecer dicho precepto lo siguiente: "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 prejuzgar sobre el conflicto planteado, les presentará una o varias opciones de solución."

Como se ve, éste artículo describe los deberes que corresponden al conciliador, por lo cual debe hacer una exposición a las partes de un resumen de la reclamación y del informe presentado. Asimismo, el conciliador debe poner de manifiesto a las partes cuales son los puntos en los cuales hay o existe acuerdo entre ellas y, sobre todo, los puntos de divergencia o controversia además de que es un deber primordial y parte fundamental de su función, proponer opciones de conciliación establecidas estas facultades en el dispositivo legal 114 de la Ley en comento, el cual establece: "El conciliador

podrá en todo momento requerir a las partes los elementos de convicción que estime necesarios para la conciliación, así como para el ejercicio de las atribuciones que a la Procuraduría le confiere la Ley. Las partes podrán aportar las pruebas que estimen necesarias para acreditar los elementos de la reclamación y del informe.

El conciliador podrá suspender cuando lo estime pertinente o a instancia de ambas partes, la audiencia de conciliación hasta en dos ocasiones.

En caso de que se suspenda la audiencia, el conciliador señalará día y hora para su reanudación, dentro de los 15 días siguientes.

De toda audiencia se levantará el acta respectiva."

El anterior precepto faculta al conciliador para requerir a las partes la presentación de medios de prueba que él mismo estime necesarios para substanciar el procedimiento conciliatorio, con independencia del derecho que las partes tienen para probar los hechos expuestos en la reclamación y en el informe.

También prevé la facultad que tiene el conciliador para poder suspender la audiencia de conciliación cuando lo estime pertinente o a instancia de ambas partes, hasta en dos ocasiones. Esta suspensión se justifica fundamentalmente cuando las partes, necesitan de mayor tiempo para verificar algún elemento fuera del lugar de la Procuraduría, a fin de que puedan llegar a un convenio.

Por último, se establece la regla de que toda audiencia se deberá levantar bajo un acta circunstanciada, misma que deberá contener lugar y hora en que se realiza la misma, ante quien y con quien se celebra, las manifestaciones de cada una de las partes que intervinieron, el acuerdo correspondiente que el conciliador emite de todo lo acontecido en dicha diligencia, señalar la hora en que termina la actuación, debiendo firmar al margen los comparecientes y al calce los funcionarios actuantes.

Ahora bien, debemos hacer mención, que en caso de que el conciliador solicite a alguna de las partes documentación para normar su criterio y cumplir con su función conciliatoria, debe demostrarse la necesidad de tal requerimiento, así como la razón del por qué esa documentación está relacionada con la cuestión que le es planteada, ello con la finalidad de que no se requieran documentales ociosas que retarden la audiencia de conciliación.

Asimismo, con la finalidad de que el procedimiento conciliatorio se desarrolle de manera más ágil y eficiente, el artículo 115 de la Ley de la materia prevé en su primer párrafo; que los acuerdos de trámite que emita el conciliador no admitirán recurso alguno, considerando desde nuestro punto de vista, que por acuerdo de trámite debe entenderse, todas aquellas determinaciones dirigidas fundamentalmente a impulsar el procedimiento conciliatorio, y que no afecten los derechos sustantivos de las partes.

En este sentido, es acuerdo de trámite el que señala día y hora para la celebración de la audiencia de conciliación, aún con el apercibimiento de la Ley, pues este apercibimiento no afecta por si solo los derechos

sustantivos de la parte a la que se dirige; en cambio, la imposición de las medidas de apremio ya no es un acuerdo de mero trámite, sino un acto de autoridad que afecta los derechos sustantivos de la parte a la que se impuso.

También es un acuerdo de trámite el que emite el conciliador dejando a salvo los derechos de las partes, poniendo fin al procedimiento conciliatorio.

En caso de no existir conciliación entre las partes, se les debe exhortar a las mismas a que designen como árbitro a la Procuraduría, o algún otro árbitro designado por ambas partes u oficialmente reconocido, para con ello poder dar solución al conflicto. Más sin embargo, en caso de que no exista consenso entre las partes para aceptar el arbitraje, se deberán dejar a salvo los derechos de ambas partes, tal y como se encuentra establecido en el artículo 116 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, dichos derechos podrán ser demandados por las partes ante las autoridades judiciales competentes.

De igual forma el procedimiento conciliatorio puede terminar si las partes llegan a celebrar un convenio conciliatorio aprobado por la Procuraduría en los términos establecidos por el artículo 110 de la Ley en mención, que establece; que los convenios aprobados por la Procuraduría tienen un carácter de cosa juzgada, indicando además que en contra de los acuerdos que los apruebe no se admitirá ningún medio de impugnación. Así como también, conforme a lo establecido por el artículo 115, párrafo segundo de la Ley, el cual establece el criterio fundamental que debe tener en cuenta el conciliador para determinar si aprueba o no un convenio

celebrado entre las partes, el cual consiste en que aquél no infrinja lo dispuesto por la Ley Federal de Protección al Consumidor y cualquier otra disposición legal.

Si del expediente del procedimiento conciliatorio se puede deducir, que el proveedor incurrió en una violación a la Ley se podrá ordenar el inicio del procedimiento previsto en el artículo 123 de la Ley tantas veces citada.

Sin embargo, debemos señalar que en la etapa conciliatoria pueden darse diversos supuestos, mismos que a continuación señalaremos, con la finalidad de que se tenga una mejor apreciación de esta etapa de conciliación:

a) Cuando no comparece el proveedor a la audiencia de conciliación, no obstante de encontrarse debidamente notificado se le impondrá una sanción por tal inasistencia, abriéndose el procedimiento por infracciones a la Ley, concediéndose el término correspondiente para ofrecer pruebas, transcurrido este término se acuerda sobre la admisión de las mismas, y se dictará la resolución correspondiente.

b) Si el consumidor no comparece a la audiencia de conciliación, se diferirá ésta y se citará de nueva cuenta al reclamante, apercibiéndolo que en caso de no comparecer se le tendrá por desistido de su reclamación y no podrá presentar otra ante la Procuraduría Federal del Consumidor por los mismos hechos, dejándose a salvo los derechos de las partes, pero en el caso de que el consumidor dentro de los 10 días siguientes a la celebración de la audiencia a la cual debería haber comparecido, justifica las causas de su inasistencia, se citará de nueva cuenta a las partes,

por una sola vez a la audiencia de conciliación.

c) Ahora bien, si el proveedor no comparece a la audiencia en que deba rendir el informe sobre los hechos de reclamación, pero presenta el mismo a través de la Oficialía de partes correspondiente será sancionada por su inasistencia, no habiendo arreglo entre las partes; se abrirá el procedimiento correspondiente, se realizará lo concerniente al período probatorio y las mismas pruebas, dictándose la resolución administrativa a que haya lugar.

d) Si comparecen las partes, y no hay conciliación por ninguna de ellas, se terminará el procedimiento conciliatorio, se abrirá el procedimiento por infracciones a la Ley, desarrollándose lo concerniente a las pruebas y se dictará la resolución que en derecho proceda.

e) Cuando comparecen ambas partes, y de las pláticas sostenidas las mismas manifiestan su deseo de llegar a un arreglo conciliatorio, por lo cual solicitan a la Autoridad que se lleve a cabo la celebración de un convenio, obligándose las partes a cumplir con lo que les corresponda con la finalidad de dar solución a la reclamación planteada, señalándose una única fecha de audiencia a efecto de que se cumplimente el convenio o bien se acredite el haber cumplido con él, una vez cumplido el convenio celebrado el expediente se remitirá al archivo correspondiente, considerándolo como un asunto total y definitivamente concluido; sin embargo, al no llevarse a cabo el cumplimiento de las obligaciones contraídas por el proveedor, éste será sancionado con el apercibimiento correspondiente al cumplimiento del convenio y se dictará la resolución administrativa.

f) Comparecen ambas partes a la audiencia de conciliación; sin embargo no se dá la conciliación entre las mismas, el conciliador invitará a las partes, a someter sus diferencias al arbitraje, y en caso de existir consenso a este respecto, se llevará a cabo el Procedimiento Arbitral, ya sea en amigable composición o estricto derecho, hasta la emisión del laudo arbitral correspondiente.

4.5 TIPOS DE RESOLUCION ADMINISTRATIVA

1.- Por las actuaciones que integran el expediente se clasifican en:

a) **Rebeldía.**- Son aquellas en donde el proveedor no rinde el informe sobre los hechos motivo de reclamación, ni comparece a los llamamientos que le hace la Procuraduría Federal del Consumidor, por lo tanto se le tienen por presuntamente ciertos los hechos manifestados por el reclamante, lo anterior con fundamento en el primer párrafo del artículo 112 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, agregándose además que el proveedor no ofrece pruebas ni formula alegatos.

b) **Fondo.**- Es aquella, cuando el proveedor rinde el informe correspondiente, compareciendo las partes a la audiencia de conciliación, donde el proveedor y el consumidor hacen sus manifestaciones correspondientes, respecto de la materia de reclamación, ofreciendo o no pruebas y formulando o no alegatos el proveedor.

c) **Convenio.**- Es aquella que se dicta, cuando las partes han celebrado un convenio y se da el cumplimiento al mismo por parte del proveedor.

d) Denuncia Telefónica.- Se presenta cuando la proveedora en su carácter de escuela o colegio particular, lleva a cabo conductas o acciones que implican violaciones a los derechos del consumidor, respecto de la prestación del servicio de enseñanza o educación que presta dicha proveedora.

2.- Por el resultado que se obtiene, de acuerdo al capítulo XIV, de la Ley Federal de Protección al Consumidor, correspondiente a las sanciones, se les -- clasifica en:

I.- Sanción Económica.- Comprende desde una hasta dos mil quinientas veces el salario mínimo general diario vigente para el Distrito Federal, dependiendo del precepto legal que haya sido vulnerado, conforme en los artículos 126, 127, 128 de la Ley en comento.

II.- Clausura Temporal.- Hasta por 15 días, en aquellos casos en los cuales se determine que existe un caso particularmente grave, conforme a lo dispuesto por el artículo 128, segundo párrafo de la Ley.

III.- Arresto Administrativo.- Hasta por treinta y seis horas que en rara ocasión se realiza, conforme lo dispone el artículo 129 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, y tal precepto legal da la opción, de que en caso de reincidencia, las cantidades señaladas para la imposición de sanciones económicas podrán ser aplicadas hasta el doble y proceder a la clausura del establecimiento por 30 días.

IV.- Sin sanción: Será aquella cuando el proveedor acredite sus defensas y excepciones, y el consumidor no demuestre sus acciones,

que podrían ser al no existir relación contractual entre las partes o bien que durante el procedimiento administrativo, la consumidora acredite haber dado cumplimiento a sus obligaciones contraídas con el proveedor.

Es pertinente hacer notar, que la resolución administrativa, no es una declaración de condena de los derechos u obligaciones de las partes que recíprocamente se deben el uno frente al otro, sino que es la determinación de infracción o de infracción a la Ley por parte de un proveedor, por lo cual no debiera utilizarse el concepto de resolución absolutoria por lo antes expuesto, ya que no se condena, ni se absuelve en la resolución administrativa que la misma Procuraduría emite.

Por otra parte, es indispensable indicar, que antes de que se pueda dictar alguna resolución administrativa cualquiera que sea, ésta debe contar con distintos actos previos a la misma; por lo que a continuación daremos a conocer el procedimiento que debe seguirse para la emisión de la resolución administrativa correspondiente, una vez que se ha determinado el abrir el Procedimiento por Infracciones a la Ley, al no haber existido conciliación entre las partes, en la etapa conciliatoria, así como también los tipos de resolución que se emiten, mediante la presentación de los formatos utilizados, para la debida substanciación del Procedimiento por Infracciones a la Ley, que a continuación se anexan.



PROTECCION FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

* 69 *
DEPENDENCIA DIRECCION GENERAL DE COORDINACION
DE DELEGACIONES .
DELEGACION GUSTAVO A. MADERO

No. DEL OFICIO:
EXPEDIENTE 511/95

ASUNTO: CONSTANCIA.

- - - El C. JOSE DE JESUS MORENO RAMOS, encargado de la Oficina de Control Administrativo, de la Delegación Gustavo A. Madero, hace constar que habiéndose practicado una revisión minuciosa en los registros de la Oficina, no existe constancia de que se haya presentado hasta la fecha, promoción de ofrecimiento de pruebas, relacionado con el expediente que se determina al rubro. Por lo anterior, se otorga la presente constancia a los veinte días del mes de enero de mil novecientos noventa y seis. - - - - -

- - - - - NOTIFIQUESE POR EXTRAOS - - - - -

Al no estar
claro en el
caso, consultar
con el abogado
superior
directo



PROCURADURIA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

DEPENDENCIA DIRECCION GENERAL DE COORDINACION
DE DELEGACIONES,
DELEGACION GUSTAVO A. MADERO

No. DEL OFICIO:
EXPEDIENTE 30011/95

ASUNTO: A C U E R D O (NO RENDICION DE PRUEBAS)

SUSANA ROMERO DE FERNANDEZ
VS.
SISTEFIN, S.A. DE C.V.

- - - México, Distrito Federal, a veintitres de enero de mil novecientos
noventa y seis.-----

- - - Visto el estado que guardan las actuaciones del expediente indicado
en la referencia, se hace constar que el término concedido al presunto
infractor SISTEFIN, S.A. DE C.V., para que ofreciera pruebas y manifestará
lo que a su derecho conviniera, corrió del día 4 al 17 de enero de 1996,
con apoyo en lo dispuesto por los artículos 284, 287 y 321 del Código
Federal de Procedimientos Civiles, aplicado supletoriamente a la Ley
Federal de Protección al Consumidor.- Ahora bien, toda vez que ha transcu-
rrido el término que se le otorgó al presunto infractor, a efecto de que
ofreciera pruebas y manifestara lo que a su derecho conviniera, y no
consta en actuaciones que lo hubiere hecho, es clara que precluyeron
tales derechos, con fundamento en lo dispuesto por el artículo 288 del
Código Federal de Procedimientos Civiles, aplicado supletoriamente a la
Ley Federal de Protección al Consumidor.- Por consiguiente, con apoyo en
lo dispuesto por el artículo 123 de la Ley Federal de Protección al
Consumidor, se notifica al probable infractor para que formule sus alega-
tas dentro de los dos días hábiles siguientes, contados a partir de que
surta efectos la notificación del presente acuerdo.-----

----- NOTIFIQUESE POR ESTRADOS -----

- - - Así lo acordó y firma, el C. JOSE HECTOR DIAZ HERNANDEZ, Jefe del
Departamento de Servicios al Consumidor, con fundamento en lo dispuesto
por los artículos 16 fracción IX y 17 fracción I del Reglamento de la
Procuraduría Federal del Consumidor, asistida por el C. LIC. ANTONIO
PEREZ SANCHEZ, Abogado de Resoluciones, con quien actúa.-----

Al ca este ción de y
datos contenido en el ángulo superior derecho



PROCURADURIA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

* 71 *

DEPENDENCIA DIRECCION GENERAL DE COORDINACION
DE DELEGACIONES,
DELEGACION GUSTAVO A. MADERO.

No. DEL OFICIO:

EXPEDIENTE 7090/95

ASUNTO: A C U E R D O (TENDICION DE PRUEBAS)
JULIAN SAAVEDRA GOMEZ
VS.
PROMOTORA VENE, S.A.

- - - México, Distrito Federal, a cuatro de enero de mil novecientos noventa y seis.-----

- - - Visto el estado procesal que guardan las presentes actuaciones del expediente indicada al rubro, se hace constar que el término concedido al presunto infractor para rendir pruebas y manifestar por escrito la que a su derecho convenga, corrió del día 2 al 15 de junio de 1995, con apoyo en la dispuesto por los artículos 284, 287 y 321 del Código Federal de Procedimientos Civiles, aplicado supletoriamente a la Ley Federal de Protección al Consumidor. Ahora bien, se hace constar que del escrito presentado por el presunto infractor PROMOTORA VENE, S.A., ante esta Delegación con fecha 14 de junio de 1995, del mismo se provee la siguiente: Par hechas las manifestaciones del promovente en relación a los hechos motiva del presente procedimiento y por ofrecidas oportunamente las pruebas que se señalan en el curso de referencia, de las cuales se admiten: La documental privada señalada en el punto número 1 de dicho curso, que en original y copia se acompañan al mismo, así como la instrumental de actuaciones y la presuncional legal y humana marcadas con los numerales 2 y 3 del escrito de referencia; lo anterior con fundamenta en lo dispuesta por el artículo 123 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, de igual manera con el mismo fundamenta legal y toda vez que las probanzas admitidas son de las que se desahogan por su propia naturaleza, notifíquese al presunto infractor para que formule sus alegatos dentro de los dos días hábiles siguientes contados a partir de la fecha en que surta efectos la notificación del presente acuerdo.-----

----- NOTIFIQUESE POR ESTRADOS -----

- - -Así lo acordó y firma, el C. LIC. JOSE HECTOR DIAZ HERNANDEZ, Jefe del Departamento de Servicios al Consumidor, con fundamenta en lo dispuesto por los artículos 16 fracción IX y 17 fracción I, del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, asistido por el C. LIC. ANTONIO PEREZ SANCHEZ, Abogada de Resoluciones, con quien actúa.-----

Al a
esta
cabe
esta
contenidos en el artículo sujeción derecho



**PROCURADURIA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR**

* 72 *

DEPENDENCIA DIRECCION GENERAL DE COORDINACION
DE DELEGACIONES.
DELEGACION GUSTAVO A. MADERO.

No. DEL OFICIO:

EXPEDIENTE 7090/95

ASUNTO: A C U E R D O (NO FORMULACION DE ALEGATOS)

JULIAN SAAVEDRA GOMEZ
VS.
PROMOTORA VENE, S.A.

- - - México, Distrito Federal, a veinticinco de enero de mil novecientos
noventa y seis.-----

- - - Visto el estado que guardan las actuaciones del expediente determina
do en la referencia, se acuerda lo siguiente: Habiendo transcurrido el
término que se notificó al presunto infractor PROMOTORA VENE, S.A., a
efecto de que presentara sus alegatos, sin que la hubiera hecho, se le
tiene por decaído de tal derecho, con fundamento en los artículos 287,
288 y 321 del Código Federal de Procedimientos Civiles, aplicado supleta-
riamente a la Ley Federal de Protección al Consumidor. Por consiguiente,
procédase a pronunciar la resolución administrativa correspondiente, de
conformidad con lo dispuesto por el artículo 123 de la Ley Federal de
Protección al Consumidor.-----

----- NOTIFIQUESE POR ESTRADOS -----

- - - Así lo acordó y firma, el C. LIC. JOSE HECTOR DIAZ HERNANDEZ, Jefe
del Departamento de Servicios al Consumidor, con fundamento en lo dispues-
to por los artículos 16 fracción IX y 17 fracción I, del Reglamento de la
Procuraduría Federal del Consumidor, asistida por el C. LIC. ANTONIO
PEREZ SANCHEZ, Abogado de Resoluciones, con quien octúo.-----

Al ce este cliente debe conservarlo en el Archivo Superior de la Oficina



PROCURADURIA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

* 73 *

DEPENDENCIA

DIRECCION GENERAL DE COORDINACION
DE DELEGACIONES.
DELEGACION GUSTAVO A. MADERO.

No. DEL OFICIO:

EXPEDIENTE 16354/95

ASUNTO: A C U E R D O (FORMULACION DE ALEGATOS)

CONRADO FARIAS SEGUNDO

VS.

ARTEMPI, S.A. DE C.V.

- - - México, Distrito Federal, a veinticinco de enero de mil novecientos
noventa y seis.-----

- - - Se da cuenta con el acurso presentado por el presunto infractor
ARTEMPI, S.A. DE C.V., con fecha 22 de enero de 1995, y al respecto se
proveyó lo siguiente: Ténganse por formulados oportunamente lo alegatos
del promovente y por corresponder al estado del procedimiento, dictese la
resolución administrativa respectiva, de conformidad con lo dispuesto en
el artículo 123 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.-----

----- NOTIFIQUESE POR ESTRADOS -----

- - - Así lo acordó y firma el C. LIC. JOSE HECTOR DIAZ HERNANDEZ, Jefe
del Departamento de Servicios al Consumidor, con fundamento en lo dispues-
to por los artículos 16 fracción IX y 17 fracción I, del Reglamento de la
Procuraduría Federal del Consumidor, asistido por el C. LIC. ANTONIO
PEREZ SANCHEZ, Abogado de Resoluciones, con quien actúa.-----



**PROCURADURIA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR**

* 74 *

**DEPENDENCIA DIRECCION GENERAL DE COORDINACION
DE DELEGACIONES
DELEGACION GUSTAVO A. MADERO**

**No. DEL OFICIO:
EXPEDIENTE 2213/95**

**ASUNTO: SE DICTA RESOLUCION
(DE REBELDIA)**

**CONSUMIDOR: PEDRO LOPEZ CHAVEZ
PROVEEDOR: TRIPLAY Y MADERAS CARRERA, S.A.**

México, Distrito Federal, a veintitres de octubre de mil novecientos noventa y cinco. -----

- 1.-Vistos para resolver, los autos del procedimiento administrativo previsto en el artículo 123 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.
- 2.-Que con fecha 10 de febrero de 1995, ante esta Delegación Gustavo A. Madero de la Procuraduría Federal del Consumidor, la parte consumidora interpuso reclamación, en contra de la parte proveedora, la cual se tiene por reproducida para los efectos legales correspondientes.
- 3.-El proveedor fue debidamente notificado de la queja propuesta, debiendo rendir el informe que la Ley prevé, mismo que no presentó, de conformidad con el acta de la audiencia celebrada el día 1º de marzo de 1995.
- 4.-Seguido el procedimiento conciliatorio, al no haber conciliación entre las partes, se concluyó su tramitación en términos de lo dispuesto por el artículo 116, de la Ley Federal de Protección al Consumidor.
- 5.-Dentro de los procedimientos por infracciones a la Ley, se notificó al presunto infractor sobre los hechos motivo del procedimiento y se le otorgó un término de diez días hábiles para rendir pruebas y una vez concluida la substanciación de lo previsto en el artículo 123 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, se pusieron los autos en el estado de que se pronunciara la resolución administrativa del caso.
- 6.-Esta Procuraduría es competente para conocer y resolver en el presente procedimiento administrativo de acuerdo a lo dispuesto en los artículos 1º, 2º, 3º, 5º, 6º, 20, 24 fracciones 1, XIX y XXI, 123, 125 y demás aplicables de la Ley Federal de Protección al Consumidor.



PROCURADURIA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

* 75 *

DEPENDENCIA DIRECCION GENERAL DE COORDINACION
DE DELEGACIONES
DELEGACION GUSTAVO A. MADERO

No DEL OFICIO

EXPEDIENTE 2213/95

ASUNTO. - -HOJA No. 2 - -

7.-Con base en las circunstancias, constancias y otros elementos de juicio, se desprende que la parte proveedora no rindió, el informe que le fue requerido sobre los hechos motivo del procedimiento, ni tampoco compareció a las audiencias de conciliación, no obstante que estuvo debidamente notificado, según se desprende de autos y por lo tanto se presume que son ciertos los hechos manifestados por la parte consumidora en su reclamación en el sentido de que con fecha 13 de diciembre de 1994, la parte consumidora celebró con la proveedora un contrato de compraventa, respecto de la adquisición de dos hojas de triplay de 20x10 metros, con un costo de NS\$2,000.00 mismos que se encuentran liquidados, comprometiéndose el proveedor a entregar las hojas de triplay al día siguiente, sin embargo han transcurrido dos meses, sin que dicha proveedora entregue los bienes adquiridos, lesionando con ello los intereses de la parte quejosa. Lo anterior con fundamento en lo dispuesto por el primer párrafo del artículo 112 de la Ley Federal de Protección al Consumidor. Reforzándose tal presunción con la documental, presentada por la parte consumidora para apoyar la reclamación. A lo que se añade que la parte proveedora no ofreció pruebas, ni formuló alegatos tendientes a desvirtuar la presunción legal que antes se ha determinado. Por consiguiente y en la especie, es claro que la parte proveedora transgredió el artículo 7º de la Ley Federal de Protección al Consumidor, en atención a que dicha parte proveedora TRIPLAY Y MADERAS CARRERA, S.A., no entregó en el tiempo convenido con la parte consumidora las hojas de triplay adquiridas por esta última, no respetando con ello los términos convenidos entre las partes para tal efecto.

8.-En tal virtud, con fundamento en lo dispuesto por el artículo 132 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, tomándose en cuenta las condiciones económicas del infractor, puesto que se trata de una persona moral debidamente constituida en una sociedad anónima, dedicada a la venta y distribución de todo tipo de madera, que le puede producir ganancias considerables, también atendiendo al carácter intencional de la acción u omisión constitutiva de la infracción, toda vez que el proveedor del caso, no respeto los términos originalmente convenidos entre las partes, para la oportuna entrega de las hojas de triplay adquiridas por el consumidor, además estimando que la gravedad de la infracción es patente, habida cuenta que de proliferar tal tipo de conducta asumida por la parte proveedora, ello implicaría que se continuaran vulnerando disposiciones de orden público e interés social, como lo son las de la Ley Federal de Protección al Consumidor; a lo que se agrega que el perjuicio causado al consumidor es considerable al no haber sido satisfecho en su legítima pretensión formulada en su reclamación y asimismo atendiendo al hecho de que con esta manera de proceder del proveedor involucrado, se agravia también a la Sociedad en General, a la que incumbe que se respeten los contratos que se celebran y

Al conectar este oficio, címbrese la fecha y los
datos contenidos en el ángulo superior derecho



**PROCURADURIA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR**

* 76 *

DEPENDENCIA DIRECCION GENERAL DE COORDINACION
DE DELEGACIONES
DELEGACION GUSTAVO A. MADERO

No DEL OFICIO

EXPEDIENTE 2213/95

ASUNTO: - - HOJA No. 3 - -

demás relaciones de consumo que se efectúan, así como también las normas de orden público e interés social que los regulan. Por lo tanto, con apoyo en los artículos 125, 127, 132 y demás aplicables de la Ley Federal de Protección al Consumidor, se impone a la parte proveedora **TRIPLAY Y MADERAS CARRERA, S.A.** una sanción económica por el importe de 150 veces el salario mínimo general diario vigente para el Distrito Federal, que una vez liquidado implica la cantidad de N\$3,022.50 (TRES MIL VEINTIDOS NUEVOS PESOS 50/100 M.N.) en el entendido de que el salario mínimo en la actualidad es de N\$20.15.

- 9.-Gírese atento oficio a la Autoridad Exactora correspondiente, para los efectos de ejecución de la sanción impuesta.
- 10.-Notifíquese personalmente y existiendo constancia en autos, archívese el expediente como asunto total y definitivamente concluido.

A S I , lo resolvió y firma el C. LIC. GUILLERMO MUNGUIA HERNANDEZ, Jefe del Departamento de Servicios al Consumidor, con apoyo en lo dispuesto por los artículos 16 fracciones IX, XIII y 17 fracciones I del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, asistido por el C. LIC. ANTONIO MARQUEZ AGUIRRE, Secretario de Resoluciones, con quien actúa. - - - - -

Al conectar este oficio círense la fecha y los datos contenidos en el ángulo superior derecho



**PROCURADURIA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR**

• 77 •

**DEPENDENCIA DIRECCION GENERAL DE COORDINACION
DE DELEGACIONES
DELEGACION VENUSTIANO CARRANZA**

**No. DEL OFICIO:
EXPEDIENTE 1411/95**

**ASUNTO: SE DICTA RESOLUCION
(DE FONDO CON SANCION ECONOMICA)**

CONSUMIDOR: RAMON URIBE SANCHEZ

**PROVEEDOR: TALLER MECANICO AUTOMOTRIZ REVOLUCION
PROP. ANTONIO ANDRADE CAMACHO**

México, Distrito Federal, a veinte de junio de mil novecientos noventa y ---
cinco.-----

- 1.-Vistos para resolver, los autos del procedimiento administrativo previsto en el artículo 123 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.
- 2.-Que con fecha 10 de enero de 1995, ante esta Delegación Venustiano Carranza de la Procuraduría Federal del Consumidor, la parte consumidora interpuso reclamación, en contra de la parte proveedora, la cual se tiene por reproducida para los efectos legales correspondientes.
- 3.-El proveedor fue debidamente notificado de la queja propuesta, debiendo rendir el informe que la Ley prevé, mismo que si presentó, de conformidad con el acta de la audiencia celebrada el día 30 de enero de 1995.
- 4.-Seguido el procedimiento conciliatorio, al no haber conciliación entre las partes, se concluyó su tramitación en términos de lo dispuesto por el artículo 116, de la Ley Federal de Protección al Consumidor.
- 5.-Dentro de los procedimientos por infracciones a la Ley, se notificó al presunto infractor sobre los hechos motivo del procedimiento y se le otorgó un término de diez días hábiles para rendir pruebas y una vez concluida la substanciación de lo previsto en el artículo 123 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, se pusieron los autos en el estado de que se pronunciará la resolución administrativa del caso.
- 6.-Esta Procuraduría es competente para conocer y resolver en el presente procedimiento administrativo de acuerdo a lo dispuesto en los artículos 1º, 2º, 3º, 5º, 6º, 20, 24 fracciones I, XIX y XXI, 123, 125 y demás aplicables de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Al consultar este oficio, cite la fecha y los datos contenidos en el desglo superior derecho



PROCURADURIA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

* 78 *

DEPENDENCIA DIRECCION GENERAL DE COORDINACION
DE DELEGACIONES
DELEGACION VENUSTIANO CARRANZA

No DEL OFICIO:

EXPEDIENTE 1411/95

ASUNTO: - - HOJA No. 2 - -

7.-Con base en las circunstancias, constancias y otros elementos de juicio, se constata que la relación contractual que une a las partes, se encuentra acreditada en autos con la queja presentada por la parte consumidora, la nota de remisión no. 4310, expedida por la proveedora a favor de la consumidora, y con el reconocimiento que hace la parte proveedora de dicha relación contractual en su escrito informativo, documentales que causan convicción en esta Autoridad de conformidad con lo dispuesto por los artículos 199, 200, 203, 204, 205, 206, 207, 208 y demás aplicables del Código Federal de Procedimientos Civiles, aplicado supletoriamente a la Ley Federal de Protección al Consumidor. La reclamación del consumidor consiste fundamentalmente, en que celebró contrato de prestación de servicios con la parte proveedora respecto de la reparación de los frenos del vehículo propiedad del consumidor, conviniéndose la cantidad de N\$500.00 pretendiendo la proveedora ahora realizar el cobro de N\$700.00 lo cual se considera injusto, pues contraviene lo originalmente contratado. Por su parte, la proveedora argumentó en su escrito informativo, en relación a la reclamación planteada, que la cantidad de N\$700.00, es la cantidad correcta por el servicio prestado y que al no querer liquidarlo el quejoso, el mismo estaba incumpliendo con lo acordado. Sin embargo, del estudio de las constancias de autos, se desprende que de la nota exhibida por el consumidor como elemento base de su reclamación, en la misma solo se establece como precio por el servicio prestado la suma de N\$500.00 y no la de N\$700.00 como pretende cobrar el proveedor, por ende, es evidente que el consumidor solo debe pagar la suma de N\$500.00 por el servicio contratado; por tanto al pretender cobrar el proveedor la suma de N\$700.00 por tal servicio, evidentemente con dicha conducta la proveedora, no respeto las condiciones convenidas entre las partes, para la prestación del servicio contratado por el consumidor, transgrediendo así lo dispuesto por el artículo 7º de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

8.-En tal virtud, con fundamento en lo dispuesto por el artículo 132 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, tomándose en cuenta la capacidad económica del infractor, puesto que se trata de una persona física propietaria de una negociación, dedicada a la prestación de servicios para la reparación de vehículos automotores, que le pueden producir ganancias considerables, también atendándose al carácter intencional de la acción u omisión constitutiva de la infracción, toda vez que el proveedor del caso, no respeto los términos convenidos entre las partes, para la prestación del servicio contratado, al pretender cobrar mas de lo acordado para tal efecto además estimando que la gravedad de la infracción es patente, habida cuenta que de proliferar tal tipo de conducta asumida por la parte proveedora, ello implicaría que se continuaran vulnerando disposiciones de orden público e interés social, como lo son las de la Ley Federal de Protección al Consumidor; a lo que se agrega que el perjuicio causado al consumidor es

Al conocerse este caso, clemese la fecha y los datos contenidos en el ángulo superior derecho



PROCURADURIA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

* 79 *
DEPENDENCIA DIRECCION GENERAL DE COORDINACION
DE DELEGACIONES
DELEGACION VENUSTIANO CARRANZA

No. DEL OFICIO:

EXPEDIENTE 1411/95

ASUNTO: - -HOJA No. 3 - -

considerable al no haber sido satisfecho en su legítima pretensión formulada en su reclamación y asimismo atendiéndose al hecho de que con esta manera de proceder del proveedor involucrado, se agravia también a la Sociedad en General, a la que incumbe que se respeten los contratos que se celebran y demás relaciones de consumo que se efectúan, así como también las normas de orden público e interés social que los regulan. Por lo tanto, con apoyo en los artículos 125, 127, 132 y demás aplicables de la Ley Federal de Protección al Consumidor, se impone a la parte proveedora el **C. ANTONIO ANDRADE CANACHO, PROP. DE TALLER MECANICO AUTOMOTRIZ REVOLUCION** una sanción económica por el importe de 50 veces el salario mínimo general diario vigente para el Distrito Federal, que una vez liquidado implica la cantidad de **NS\$1,007.50 (MIL SIETE NUEVOS PESOS 50/100 M.N.)** en el entendido de que el salario mínimo en la actualidad es de **NS\$20.15**.

9.-Gírese atento oficio a la Autoridad Exactora correspondiente, para los efectos de ejecución de la sanción impuesta.

10.-Notifíquese personalmente y existiendo constancia en autos, archívese el expediente como asunto total y definitivamente concluido.

A S I , lo resolvió y firma el C. LIC. ALEJANDRO CHAPARRO GIRON, Jefe del Departamento de Servicios al Consumidor, con apoyo en lo dispuesto por los artículos 16 fracciones IX, XIII y 17 fracciones I del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, asistido por la C. LOURDES LEON VALTIERRA, Secretario de Resoluciones, con quien actúa. - - - - -

Al comparecer este oficio, cédense la fecha y los datos contenidos en el ángulo superior derecho

ESTA TESIS NO DEBE
SALIR DE LA BIBLIOTECA



PROCURADURIA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

* 80 *
DEPENDENCIA DIRECCION GENERAL DE COORDINACION
DE DELEGACIONES
DELEGACION BENITO JUAREZ

No. DEL OFICIO:
EXPEDIENTE 1581/95

ASUNTO: SE DICTA RESOLUCION
(POR CONVENIO INCUMPLIDO)

CONSUMIDOR: **RAFAEL GUZMAN VELAZQUEZ**
PROVEEDOR: **GRABADOS E IMPRESIONES, S.A.**

México, Distrito Federal, a diecinueve de septiembre de mil novecientos noventa y cinco.-----

- 1.-Vistos para resolver, los autos del procedimiento administrativo previsto en el artículo 123 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.
- 2.-Que con fecha 3 de julio de 1995, ante esta Delegación Benito Juárez de la Procuraduría Federal del Consumidor, la parte consumidora interpuso reclamación, en contra de la parte proveedora, la cual se tiene por reproducida para los efectos legales correspondientes.
- 3.-El proveedor fue debidamente notificado de la queja propuesta, debiendo rendir el informe que la Ley prevé, mismo que si presentó, de conformidad con el acta de la audiencia celebrada el día 20 de julio de 1995.
- 4.-En actuación de fecha 8 de agosto de 1995, las partes celebraron un convenio. Y se citó a las mismas para que el día 20 de agosto de 1995, se acreditará haber dado cumplimiento al convenio celebrado.
- 5.-En virtud de que el proveedor, no demostró haber dado cumplimiento al convenio celebrado entre las partes en actuación de fecha 20 de agosto de 1995, se acordó que el proveedor es presunto infractor de la Ley Federal de Protección al Consumidor, por ende se le otorgó un término de diez días hábiles para rendir pruebas y una vez concluida la substanciación de lo previsto en el artículo 123 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, se pusieron los autos en el estado de que se pronunciara la resolución administrativa del caso.
- 6.-Esta Procuraduría es competente para conocer y resolver en el presente procedimiento administrativo de acuerdo a lo dispuesto en los artículos 1º, 2º, 3º, 5º, 6º, 20, 24 fracciones 1, XIX y XXI, 123, 125 y demás aplicables de la Ley Federal de Protección al Consumidor.



PROCURADURIA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

* 81 *
DEPENDENCIA DIRECCION GENERAL DE COORDINACION
DE DELEGACIONES
DELEGACION BENITO JUAREZ

No. DEL OFICIO:

EXPEDIENTE 1581/95

ASUNTO: - - HOJA No. 2 - -

7.-Con base en las circunstancias, constancias y otros elementos de juicio, se constata que las partes celebraron un convenio en base a las siguientes cláusulas: primera, las partes se reconocieron mutuamente la personalidad con la cual se ostentan, segunda; la parte proveedora se comprometió y obligó a entregar a la parte consumidora en el término de 10 días las tarjetas de presentación solicitadas. Cabe hacer mención, que la parte consumidora estuvo conforme con el convenio celebrado, elevándose por ende, el presente convenio a la categoría de cosa juzgada, mismo por el cual deberán estar y pasar las partes que lo acordaron de conformidad con lo dispuesto por los artículos 110 y 115 de la Ley Federal de Protección al Consumidor. Sin embargo, la parte proveedora no cumplió con lo que se comprometió y obligó con la parte consumidora en el convenio celebrado, no obstante las facilidades que se le otorgaron para ello; por ende, es de estimarse que la parte proveedora no cumplió con su obligación contractual de entregar a la parte consumidora en el tiempo convenido, las tarjetas de presentación solicitadas por el consumidor, conculcando así, lo dispuesto por el artículo 7º de la Ley Federal de Protección al Consumidor, mas aún, que la proveedora no ofreció pruebas, ni formuló alegatos, tendientes a desvirtuar la reclamación planteada.

8.-En tal virtud, con fundamento en lo dispuesto por el artículo 132 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, tomándose en cuenta la capacidad económica del infractor, puesto que se trata de una persona moral debidamente constituida en una Sociedad Anónima, dedicada a la elaboración de cualquier trabajo de impresión, también atendándose al carácter intencional de la omisión constitutiva de la infracción, toda vez que el proveedor del caso, no respeto los términos convenidos entre las partes, para la debida elaboración y oportuna entrega de las tarjetas de presentación solicitadas por el consumidor, además estimando que la gravedad de la infracción es patente, habida cuenta que de proliferar tal tipo de conducta asumida por la parte proveedora, ello implicaría que se continuaran vulnerando disposiciones de orden público e interés social, como lo son las de la Ley Federal de Protección al Consumidor; a lo que se agrega que el perjuicio causado al consumidor es considerable al no haber sido satisfecho en su legítima pretensión formulada en su reclamación y asimismo, atendándose al hecho de que con esta manera de proceder del proveedor involucrado, se agravia también a la Sociedad en General, a la que incumbe que se respeten los contratos que se celebran y demás relaciones de consumo que se efectúan, así como también las normas de orden público e interés social que los regulan. Por lo tanto y con apoyo en los artículos 125, 127, 132 y demás aplicables de la Ley Federal de Protección al Consumidor, se impone a la parte proveedora **GRABADOS E IMPRESIONES, S.A.**, una sanción económica por el importe de 200 veces el salario mínimo general diario vignete para el Distrito Federal, que una vez liquidado implica la cantidad de \$4,030.00 (CUATRO MIL TREINTA NUEVOS PESOS 00/100 M.N.) en el entendido de que el salario mínimo en la actualidad es de \$20.15.

Al contestar este oficio, cédese la fecha y los datos convenidos en el siguiente número de oficio.

DEPENDENCIA DIRECCION GENERAL DE COORDINACION
DE DELEGACIONES
DELEGACION BENITO JUAREZ



PROCURADURIA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

No. DEL OFICIO:
EXPEDIENTE 1581/95

ASUNTO:- - HOJA No. 3 - -

9.-Gírese atento oficio a la Autoridad Exactora correspondiente, para los efectos de ejecución de la sanción impuesta.

10.-Notifíquese personalmente a las partes y existiendo constancia en autos, archívese el expediente como asunto total y definitivamente concluido.

A S I , lo resolvió y firma el C. LIC. JAIME AVALOS OLALDE, Jefe del Departamento de Servicios al Consumidor, con apoyo en lo dispuesto por los artículos 16 fracciones IX, XIII, y 17 fracción I del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, asistido por la C. LIC. CARLOS URSUA MORENO, Secretario de Resoluciones, con quien actúa. - - - - -



PROCURADURIA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

* 83 *

DEPENDENCIA DIRECCION GENERAL DE COORDINACION
DE DELEGACIONES
DELEGACION IZTAPALAPA

Nº DEL OFICIO.

EXPEDIENTE 9456/94

ASUNTO: SE DICTA RESOLUCION
(DENUNCIA TELEFONICA)

PROVEEDOR: **COLEGIO MARIA MONTESSORI, A.C.**

México, Distrito Federal, a treinta de septiembre de mil novecientos noventa y cinco.-----

- 1.-Vistos para resolver, los autos del procedimiento administrativo previsto en el artículo 123 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.
- 2.-Que con fecha 14 de noviembre de 1994 se presentó ante esta Delegación Iztapalapa de la Procuraduría Federal del Consumidor, denuncia telefónica en contra de **COLEGIO MARIA MONTESSORI A.C.**, en el sentido de que se había realizado un aumento no autorizado en las colegiaturas del 10% para el ciclo escolar 1994-1995.
- 3.-A efecto de corroborar la denuncia presentada, se ordenó realizar una verificación en el plantel de referencia, levantándose el acta correspondiente, misma que se tiene por reproducida para los efectos legales correspondientes.
- 4.-Mediante oficio número 40-VI-816/94, datado el 25 de noviembre de 1994, se citó al representante legal del plantel educativo de referencia, a efecto de que en hora y día previamente señalados, compareciera con la finalidad de que manifestara lo que a su derecho correspondiera, respecto a la posible violación a disposiciones contenidas en la Ley Federal de Protección al Consumidor, en que pudiera haber incurrido.
- 5.-Dentro de los procedimientos por infracciones a la Ley, se notificó al presunto infractor sobre los hechos motivo del procedimiento y se le otorgó un término de diez días hábiles para rendir pruebas, y una vez concluida la sustanciación de lo previsto en el artículo 123 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, se pusieron los autos en el estado de que se pronunciará la resolución administrativa del caso.
- 6.-Esta Procuraduría es competente para conocer y resolver en el presente procedimiento administrativo, de acuerdo a lo dispuesto por los artículos 1º, 2º, 3º, 5º, 6º, 20, 24 fracciones 1, XIX y XXI, 123, 125 y demás aplicables de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Al comparecer este oficio, calificar la fecha y los datos contenidos en el diligenciar superior devuelto



PROCURADURIA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

DEPENDENCIA DIRECCION GENERAL DE COORDINACION
DE DELEGACIONES
DELEGACION IZTAPALAPA

No. DEL OFICIO.

EXPEDIENTE 9456/94

ASUNTO: - - HOJA No. 2 - -

7.-Con base en las constancias, circunstancias y otros elementos de juicio se desprende que de la verificación practicada en el plantel de referencia, quien atendió dicha diligencia fue la C. Patricia López, quien tiene el carácter de Directora del plantel, misma que se limitó a expresar que las colegiaturas se determinaban conforme al oficio remitido por la Subcomisión de Escuelas Particulares. Así las cosas, en diligencia de fecha 4 de octubre de 1994, compareció el representante legal de dicho colegio, el cual exhibió copia del oficio en el que se le autoriza a dicho colegio a llevar a cabo el incremento del 10%, indicando el compareciente, que su representada siempre había cumplido con las disposiciones señaladas por las diversas autoridades que rigen su funcionamiento. Ahora bien, del examen de la copia del oficio exhibido por la proveedora, en el cual se autoriza el incremento antes señalado, remitido por la Subcomisión de Escuelas Particulares; a este respecto, es de indicarse que dicho oficio dirigido a la proveedora, el mismo no se encuentra signado por persona autorizada para ello, es decir por el funcionario correspondiente, careciendo por ende dicho documento de toda validez, concluyéndose por tanto que dicha parte proveedor no demostró de manera fehaciente, que la misma hubiera tenido una causa bastante y suficiente para llevar a cabo el aumento del 10% en las colegiaturas, por ende, al haber realizado este aumento, sin que dicha situación hubiese sido autorizada, es evidente que con tal conducta la parte proveedora ha transgredido lo dispuesto por el artículo 7º de la Ley Federal de Protección al Consumidor. Sin que le favorezca a dicha Institución que se trate de una Asociación Civil, con carácter no lucrativo, ya que con mayor razón la misma debió de respetar el costo original de las colegiaturas, mas aún que dicha proveedora, no ofreció pruebas, ni formuló alegatos, tendientes a desvirtuar la reclamación planteada.

8.-En tal virtud, de todo lo anteriormente considerado la parte proveedora de que se trata, se hizo acreedora a una sanción económica, conforme a lo dispuesto por el artículo 132 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, tomándose en cuenta el carácter intencional de la acción de la prestadora de servicios educativos, asimismo atendiéndose a la condición económica del infractor, toda vez que la misma tiene una capacidad más que mediana, puesto que se trata de una Asociación debidamente constituida, libre de impuestos y también por que es notorio el perjuicio que se ocasiona a los usuarios del servicio educativo, y en último extremo se agravia también a la Sociedad en General a la que le interesa que se cumplan debidamente la prestación de los servicios educativos y las normas de orden público e interés social que los rigen. Por lo tanto, con apoyo en los artículos 125, 127, 132 y demás aplicables de la Ley Federal de Protección al Consumidor, se impone a la proveedora **COLEGIO MARIA MONTESSORI, A.C.**, una sanción económica por el

Al conectar este oficio, cíenese la fecha y los datos contenidos en el ángulo superior derecho



**PROCURADURIA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR**

* 85 *

**DEPENDENCIA DIRECCION GENERAL DE COORDINACION
DE DELEGACIONES
DELEGACION IZTAPALAPA**

No. DEL OFICIO:

EXPEDIENTE 9456/94

ASUNTO:- - HOJA No. 3 - -

importe de 125 veces el salario mínimo general diario vigente para el Distrito Federal, que una vez liquidado implica la cantidad de N\$2,518.75 (DOS MIL QUINIENTOS DIECIOCHO NUEVOS PESOS 75/100 M.N.) en el entendido de que el salario mínimo en la actualidad es de N\$20.15.

- 9.-Gírese atento oficio a la Autoridad Exactora correspondiente, para los efectos de ejecución de la sanción impuesta.
- 10.-Notifíquese personalmente y existiendo constancia en autos, archívese el expediente como asunto total y definitivamente concluido.

A S I , lo resolvió y firma el C. LIC. DAVID CORDOBA MONTOYA, Jefe del Departamento de Servicios al Consumidor, con apoyo en lo dispuesto por los artículos 16 fracciones IX, XIII y 17 fracción I, del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, asistido por la C. LIC. ELSA JUAREZ LOPEZ, Secretario de Resoluciones, con quien actúa y da fe. - - - - -



**PROCURADURIA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR**

* 86 *
DEPENDENCIA DIRECCION GENERAL DE COORDINACION
DE DELEGACIONES
DELEGACION AZCAPOTZALCO

No DEL OFICIO
EXPEDIENTE 25647/95

ASUNTO: SE DICTA RESOLUCION
(CON SANCION DE CLAUSURA)

CONSUMIDOR: **PEDRO JIMENEZ GONZALEZ**

PROVEEDOR: **ARRENDADORA AUTOMOTRIZ ANAHUAC, S.A. DE C.V.**

México, Distrito Federal, a dieciocho de enero de mil novecientos noventa y seis. -----

- 1.-Vistos para resolver, los autos del procedimiento administrativo previsto en el artículo 123 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.
- 2.-Que con fecha 20 de junio de 1995, ante esta Delegación Azcapotzalco de la Procuraduría Federal del Consumidor, la parte consumidora interpuso reclamación, en contra de la parte proveedora, la cual se tiene por reproducida para los efectos legales correspondientes.
- 3.-El proveedor fue debidamente notificado de la queja propuesta, debiendo rendir el informe que la Ley prevé, mismo que si presentó, de conformidad con el acta de la audiencia celebrada el día 3 de julio de 1995.
- 4.-Seguido el procedimiento conciliatorio, al no haber conciliación entre las partes, se concluyó su tramitación en términos de lo dispuesto por el artículo 116, de la Ley Federal de Protección al Consumidor.
- 5.-Dentro de los procedimientos por infracciones a la Ley, se notificó al presunto infractor sobre los hechos motivo del procedimiento y se le otorgó un término de diez días hábiles para rendir pruebas y una vez concluida la substanciación de lo previsto en el artículo 123 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, se pusieron los autos en el estado de que se pronunciara la resolución administrativa del caso.
- 6.-Esta Procuraduría es competente para conocer y resolver en el presente procedimiento administrativo de acuerdo a lo dispuesto en los artículos 1º, 2º, 3º, 5º, 6º, 20, 24 fracciones I, XIX y XXI, 123, 125 y demás aplicables de la Ley Federal de Protección al Consumidor.



SECRETARÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

* 87 *

DEPENDENCIA DIRECCION GENERAL DE COORDINACION
DE DELEGACIONES
DELEGACION AZCAPOTZALCO

No. DEL OFICIO

EXPEDIENTE 25647/95

ASUNTO: - - HOJA No. 2 - -

7.-Con base en las circunstancias, constancias y otros elementos de juicio, se constata que la relación contractual que une a las partes, se encuentra acreditada en autos con la queja presentada por la parte consumidora, con la copia del contrato celebrado entre las partes de fecha 14 de abril de 1995, y con el reconocimiento que hace la parte proveedora de dicha relación en su escrito informativo, documentales que causan convicción en esta Autoridad, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 199, 200, 203, 204, 205, 206, 207, 208 y demás aplicables del Código Federal de Procedimientos Civiles, aplicado supletoriamente a la Ley Federal de Protección al Consumidor. Por principio de cuentas, la reclamación planteada por la parte consumidora, consiste fundamentalmente en que con fecha 14 de abril de 1995, celebró un contrato de compraventa con la parte proveedora, respecto de la adquisición de un automóvil Tsuñu, conviniéndose un costo de N\$70,000.00, cantidad que ha sido cubierta en su totalidad, comprometiéndose el proveedor a entregar el automóvil en un término de 45 días, situación que a la fecha no ha cumplido, por lo que se solicita se cite al proveedor y se le requiera la entrega de dicho vehículo. Por su parte, la proveedora indicó en su escrito informativo que el automóvil no había sido entregado por que no se había solicitado el mismo con oportunidad a la planta, pero en cuanto se entregara, el mismo sería entregado al consumidor. Ahora bien, del examen de las constancias de autos, se desprende, que la proveedora indicó en diligencia de fecha 20 de julio de 1995, que se comprometía a entregar el automóvil a mas tardar en diez días, situación con la cual estuvo conforme el quejoso, mas sin embargo, en la siguiente actuación celebrada el 8 de agosto de 1995, la parte proveedora no cumplió con su ofrecimiento realizado, aunado a que dicha proveedora no compareció en las subsecuentes diligencias, lo cual permite establecer con certeza, que la parte proveedora no respetó los términos convenidos entre las partes para la oportuna entrega del vehículo adquirido por el consumidor en el plazo convenido, transgrediendo con esta conducta lo dispuesto por el artículo 7º de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

8.-En tal virtud, con fundamento en lo dispuesto por el artículo 132 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, tomándose en cuenta las condiciones económicas del infractor, puesto que se trata de una persona moral debidamente constituida en una Sociedad Anónima, dedicada a la venta y distribución de vehículos automotores, que le pueden producir ganancias considerables, también atendiéndose al caracter intencional de la omisión constitutiva de la infracción, toda vez que el proveedor del caso, no respeto los términos convenidos entre las partes, para la oportuna entrega del automóvil adquirido por la quejosa, además estimando que la gravedad de la infracción es patente, habida cuenta que de proliferar tal tipo de conducta asumida por la parte proveedora, ello implicaría que se continuaran vulnerando disposiciones de orden público e interés social, como lo son las de la Ley Federal de Protección al Consumidor; a lo que se agrega que el

Al contestar este oficio, cite a la fecha y los datos contenidos en el ángulo superior derecho



PROCURADURIA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

* 88 *

DEPENDENCIA DIRECCION GENERAL DE COORDINACION
DE DELEGACIONES
DELEGACION AZCAPOTZALCO

No DEL OFICIO

EXPEDIENTE 25647/95

ASUNTO: - - HOJA No. 3 - -

perjuicio causado al consumidor es considerable al no haber sido satisfecho en su legítima pretensión formulada en su reclamación y asimismo atendiendo-se al hecho de que con esta manera de proceder del proveedor involucrado, se agravia también a la Sociedad en General, a la que incumbe que se respeten los contratos que se celebran y demás relaciones de consumo que se efectúan, así como también las normas de orden público e interés social que los regulan; cabiendo agregar que en la especie se trata de un caso particularmente grave, puesto que el infractor afectó de manera considerable el patrimonio del quejoso, al privarle del automóvil que ésta última adquirió, sin que a la fecha dicha proveedora hubiera cumplido con su obligación contractual derivada del contrato celebrado. Por lo tanto y con apoyo en los artículos 125, 128, 132 y demás aplicables de la Ley Federal de Protección al Consumidor, se impone a la parte proveedora **ARRENDADORA AUTOMOTRIZ ANAHUAC, S.A. DE C.V.** una sanción consistente en la **CLAUSURA TEMPORAL POR UN TERMINO DE QUINCE DIAS**, en el local donde realiza sus actividades comerciales, sito en **AVENIDA AGUILAS SERDAN 2011, COL. EXHACIENDA EL ROSARIO, DELEG. AZCAPOTZALCO, C.P. 02460, MEXICO, D.F.**

- 9.-Solicítese el cumplimiento del punto resolutivo anterior al área de ejecución que corresponda, acompañándole copia autógrafa de la resolución, con el pedimento de que informe el resultado de su actuación.
- 10.-Adviértase al infractor que en caso de oposición, la diligencia de clausura se llevará a cabo con el auxilio de la fuerza pública, con apoyo en el artículo 4º de la Ley Federal de Protección al Consumidor, debiendo también indicarsele que antes de la fijación de los sellos correspondientes, deberá retirar sus valores personales y asegurar el local objeto de la clausura, bajo su responsabilidad.
- 11.-Prevéngase al proveedor infraccionado y de ser necesario a sus subordinados, para que se abstengan de emplear la fuerza, el amago y la amenaza a efecto de evitar la ejecución de la sanción impuesta; así como también para que no realicen actividades concernientes al giro comercial que explota dicho proveedor durante el término de la clausura, debiendo advertirsele que en caso contrario incurrirán en las penas señaladas en los artículos 178, 180, 187 y 190 del Código Penal Federal.
- 12.-Una vez ejecutada la sanción de clausura, realícese el cómputo correspondiente, con la finalidad de que tan luego transcurra el término de la misma, se proceda al levantamiento de los sellos que hubiesen sido fijados.

Al contestar este oficio, cítese la fecha y los datos contenidos en el original superior derecho



PROCURADURIA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

* 89 *
DEPENDENCIA DIRECCION GENERAL DE COORDINACION
DE DELEGACIONES
DELEGACION AZCAPOTZALCO

No DEL OFICIO
EXPEDIENTE 25647/95

ASUNTO: - - HOJA No. 4 - -

13.-Notifíquese personalmente a las partes

14.-Una vez concluido el procedimiento por infracciones a la Ley, archívese el expediente, por referirse a un asunto total y definitivamente concluido.

A S I , lo resolvió y firma el C. LIC. VICTOR SALAS ORTIZ, Delegado Metropolitano, con apoyo en lo dispuesto por el artículo 16 fracciones IX, XIII, del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, asistido por la C. LIC. CARMEN ANDUIZA MORA, Jefa del Departamento de Servicios al Consumidor y por el C. LIC. CARLOS ANAYA ALVAREZ, Secretario de Resoluciones, con quien actúa. - - - - -

Al conectar este disco, cíenese la fecha y los datos contenidos en el ángulo superior derecho



PROCURADURIA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

* 90 *

DEPENDENCIA DIRECCION GENERAL DE COORDINACION
DE DELEGACIONES
DELEGACION MAGDALENA CONTRERAS

No. DEL OFICIO:

EXPEDIENTE 4269/95

ASUNTO: SE DICTA RESOLUCION

(CON ARRESTO ADMINISTRATIVO)

CONSUMIDOR: **ARTURO NUÑOZ BARRERA**

PROVEEDOR: **JESUS AVILES REYNA**

México, Distrito Federal, a veinte de febrero de mil novecientos novneta y seis. - - - - -

- 1.-Vistos para resolver, los autos del procedimiento administrativo previsto en el artículo 123 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.
- 2.-Que con fecha 18 de octubre de 1995, ante esta Delegación Magdalena Contreras, de la Procuraduría Federal del Consumidor, la parte consumidora interpuso reclamación, en contra de la parte proveedora, la cual se tiene por reproducida para los efectos legales correspondientes.
- 3.-El proveedor fue debidamente notificado de la queja propuesta, debiendo rendir el informe que la Ley prevé, mismo que no presentó, de conformidad con el acta de la audiencia celebrada el día 4 de noviembre de 1995.
- 4.-Seguido el procedimiento conciliatorio, al no haber conciliación entre las partes, se concluyó su tramitación en términos de lo dispuesto por el artículo 116 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.
- 5.-Dentro de los procedimientos por infracciones a la Ley, se notificó al presunto infractor sobre los hechos motivo del procedimiento y se le otorgó un término de diez días hábiles para rendir pruebas y una vez concluida la substanciación de lo previsto en el artículo 123 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, se pusieron los autos en el estado de que se pronunciara la resolución administrativa del caso.
- 6.-Esta Procuraduría es competente para conocer y resolver en el presente procedimiento administrativo de acuerdo a lo dispuesto en los artículos 1º, 2º, 3º, 5º, 6º, 20, 24 fracciones I, XIX y XXI, 123, 125 y demás aplicables de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Al CC este
datos contenidos en el original sustento directo
CHM A



PROCURADURIA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

* 91 *

DEPENDENCIA DIRECCION GENERAL DE COORDINACION
DE DELEGACIONES
DELEGACION MAGDALENA CONTRERAS

No DEL OFICIO:

EXPEDIENTE 4269/95

ASUNTO: - - HOJA No. 2 - -

7.-Con base en las circunstancias, constancias y otros elementos de juicio, se constata que el vínculo jurídico que une a las partes, ha quedado acreditado en autos con la queja presentada por la parte consumidora, con la copia de la factura número 04201, de fecha 14 de agosto de 1995, expedida por la proveedora a favor de la consumidora, documentales que causan convicción en esta Autoridad, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 200, 203, 204, 205, 206, 207, 208 y demás aplicables del Código Federal de Procedimientos Civiles, aplicado supletoriamente a la Ley Federal de Protección al Consumidor. Por principio de cuentas, la reclamación planteada por la parte consumidora consiste fundamentalmente, en que dicho quejoso, en fecha 14 de agosto de 1995, celebró con la parte proveedora un contrato de prestación de servicios respecto de la tapización de una sala, conviniéndose la cantidad de \$2,100.00, cantidad que se encuentra cubierta en su totalidad, comprometiéndose el proveedor a entregar la sala debidamente tapizada el día 29 de agosto de 1995, sin embargo, el proveedor no ha cumplido con entregar la sala tapizada como se había convenido. Ahora bien, del estudio de las constancias de autos, se desprende que la parte proveedora no rindió el informe de Ley que le fue requerido; mas sin embargo, como se desprende de la diligencia celebrada el 4 de noviembre de 1995, dicha proveedora reconoció que no había cumplido con su obligación contractual, por lo que dicha proveedora se comprometió y obligó a entregar a la consumidora la sala materia de reclamación debidamente tapizada, a mas tardar el 28 de noviembre de 1995, ofrecimiento con el cual estuvo conforme el consumidor; pero no obstante ello, en la diligencia celebrada el 30 de noviembre de 1995, en la cual, se constaría que dicha proveedora dio cumplimiento a su ofrecimiento realizado, dicha proveedora no compareció, manifestando por su parte el consumidor, que el día 28 de noviembre de ese mismo año, la parte proveedora no llevó a cabo la entrega de la citada sala, por lo cual, de lo anteriormente considerado, se concluye que la proveedora no cumplió con su obligación de haber entregado al quejoso la sala materia de reclamación debidamente tapizada, tal y como era su obligación contractual. Sin que se hubiera desvirtuar la infracción cometida con las pruebas que constan en autos. Por lo anterior, se llega a la conclusión que el proveedor con su conducta consistente en no respetar los términos convenidos entre las partes, para la debida prestación del servicio contratado, en relación a la tapización de la sala propiedad del consumidor, y al no haberla entregado en el plazo convenido, evidentemente con dicha conducta la parte proveedora ha violado lo dispuesto en el artículo 7º de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Al contestar este oficio, citarse la fecha y los datos contenidos en el original superior obrante.

8.-En tal virtud, con fundamento en lo dispuesto por el artículo 132 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, tomándose en cuenta las condiciones económica del infractor, puesto que se trata de una persona física, dedicada a la prestación de servicios para la tapización de diversos muebles, que le



PROCURADURIA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

* 92 *

DEPENDENCIA DIRECCION GENERAL DE COORDINACION
DE DELEGACIONES
DELEGACION MAGDALENA CONTRERAS

No. DEL OFICIO

EXPEDIENTE 4269/95

ASUNTO: - - HOJA No. 3 - -

pueden producir ganancias considerables, también atendándose al carácter intencional de la infracción, toda vez que el proveedor del caso no acredita que haya existido caso fortuito o fuerza mayor que lo hubiere orillado a la conducta realizada; además en el presente asunto la parte proveedora ha incurrido en reincidencia, prevista en el artículo 130 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, en virtud de haber transgredido en más de dos ocasiones, durante el transcurso del año, el artículo 7° de la Ley en cita, tal y como se acredita con las resoluciones emitidas en los expedientes números 3422/95, 3501/95 y 4011/95 además, estimando que la gravedad de la infracción es patente, habida cuenta que de proliferar tal tipo de conducta asumida por la parte proveedora, ello implicaría que se continuarán vulnerando disposiciones de orden público e interés social como lo son las de la Ley Federal de Protección al Consumidor; a lo que se agrega que el perjuicio causado al consumidor es considerable, al afectársele en sus derechos, como se desprende de lo razonado en el punto 7 de esta resolución. Por lo tanto y con apoyo en los artículos 125, 129, 130, 132 y demás aplicables de la Ley Federal de Protección al Consumidor, se impone a la parte proveedora el **C. JESUS AVILES REYNA**, una sanción consistente en **ARRESTO ADMINISTRATIVO POR UN TERMINO DE 36 HORAS**, haciéndose notar que el infractor tiene su domicilio en: **CIRUELOS No. 348, COLONIA LAS HUERTAS, DELEG. MAGDALENA CONTRERAS, C.P. 09367, MEXICO, D.F.**

- 9.- Para el cumplimiento del punto resolutivo anterior, solicítense su diligenciación a la Autoridad que corresponda, acompañando copia autógrafa de esta resolución, con el pedimento de que informe el resultado de la actuación.
- 10.- Adviértase al infractor que en caso de oposición, al arresto administrativo, incurrirá en las penas señaladas en el artículo 178 del Código Penal Federal.
- 11.- Notifíquese personalmente y existiendo constancia en autos, archívese el expediente como asunto total y definitivamente concluido.

A S I , lo resolvió y firma el C. LIC. GERARDO RAMOS CRUZ, Delegado Metropolitano, con apoyo en lo dispuesto por los artículos 16 fracciones IX, XIII, del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, asistido por el C. LIC. ROBERTO SALAS GARCIA, Jefe del Departamento de Servicios al Consumidor, y por el C. LIC. JORGE AGUILAR TALAVERA, Secretario de Resoluciones, con quienes actúa. - - - - -

Al contestar este oficio, clasifique la fecha y los datos contenidos en el ángulo superior derecho

4.6 LA RESOLUCION ADMINISTRATIVA

Una vez que se han agotado las etapas enmarcadas dentro del Procedimiento por Infracciones a la Ley, establecido en el artículo 123 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, esto es, la probatoria o demostrativa y la conclusiva o de alegatos, se llega a la etapa final de dicho procedimiento que consiste en el pronunciamiento de la resolución administrativa respectiva, en la cual la Procuraduría determinará si se cometió o no alguna infracción legal por el proveedor y poder sancionar la misma.

En consecuencia, por ser ésta la etapa final del procedimiento, cuando adquiere plena relevancia los conceptos de infracción y de sanción en la esfera administrativa, puede decirse que por **INFRACCION** debe entenderse la conducta de una persona que viola una disposición legal, por no hacer lo que en ella se ordena o hacer lo que prohíbe, en tanto que por **SANCION** puede decirse que constituye la consecuencia desagradable para una persona, por no ajustarse a lo preceptuado por una ley administrativa y por ello tiene asimismo un fin preventivo o intimidatorio que pretende disuadir de la comisión de futuras infracciones, tanto al sancionado, como al resto de la comunidad de proveedores de bienes y servicios.

La actividad realizada en el Procedimiento por Infracciones a la Ley, persigue alcanzar una meta, la cual lo es la resolución administrativa, misma que cuando así corresponde, es la expresión de la facultad sancionadora de la Procuraduría Federal del Consumidor. En estas condiciones y siguiendo las pautas de la doctrina procesal, tratándose de la resolución administrativa pueden distinguirse dos significados: uno, como acto jurídico administrativo y otro, como documento. En la primera hipótesis

es el acto por el cual una Autoridad Administrativa, como lo es la Procuraduría Federal del Consumidor, decide previo examen del caso que se ha sometido a su conocimiento, si ejercita o no la potestad sancionadora de la que se encuentra investida. La resolución es emanada por la Autoridad Administrativa, que contiene el texto de la decisión emitida siendo hecha por escrito.

Así pues, precisado lo anterior se hará alusión a la resolución administrativa desde dos aspectos: su estructura formal y los requisitos internos o substanciales que debe cumplir.

Desde el punto de vista formal, toda resolución administrativa debe cumplir con los siguientes elementos:

I.- Datos de Identificación.- El lugar, la fecha, la mención de la dependencia donde se emite la resolución, nombre del consumidor y del proveedor, así como también el tipo de procedimiento que se culmina.

II.- Narración.- La exposición de los hechos acontecidos durante el procedimiento, hasta que el expediente se puso en estado de dictarse la resolución del caso.

III.- Motivación y Fundamentación.- El artículo 16 constitucional impone a todas las autoridades el deber de motivar y fundar sus actos, cuando éstos afecten de alguna manera la esfera jurídica de los particulares. De manera concreta, puede decirse que a través de la fundamentación debe

exponer la Autoridad las razones de derecho que justifiquen el acto de molestia y por medio de la motivación debe manifestar las razones de hecho conforme a los cuales consideró aplicables al caso el dispositivo o dispositivos legales que hubiera invocado.

IV.- Resolución.- Esta parte es la que condensa la decisión de la Autoridad Administrativa en el caso concreto.

V.- Autorización.- La resolución debe ser firmada por el funcionario competente, en términos de lo dispuesto, tanto por el Reglamento, como en el Estatuto Orgánico, de la Procuraduría Federal del Consumidor, este elemento debe aparecer en el párrafo final de la resolución que se emite.

Los requisitos internos o substanciales de la resolución administrativa consisten en que, tomando en cuenta que el régimen jurídico mexicano, la motivación y fundamentación de los actos, no es exclusiva de los órganos jurisdiccionales, sino que se extiende a todo acto de Autoridad, según lo dispone el artículo 16 constitucional, puesto que "nadie puede ser molestado en su persona, familia, domicilio, papeles o posesiones sino en virtud de mandamiento escrito de la Autoridad competente", por ende la Autoridad está obligada a motivar y fundamentar la causa legal del procedimiento y en la especie, la Procuraduría Federal del Consumidor, tiene el deber jurídico de manifestar los preceptos en los que funde su actuación (fundamentación) y los motivos y razonamientos que lleven a éste ente administrativo a la aplicación de tales preceptos al caso concreto (motivación).

En este orden de ideas, la resolución administrativa debe cumplir con dos elementos de fondo a saber: La fundamentación y motivación de la infracción legal cometida por el proveedor sujeto al Procedimiento por Infracciones a la Ley y también, la individualización de la sanción administrativa que en su caso debe imponerse al infractor.

Por otra parte, en términos generales en toda resolución debe realizarse una síntesis tanto de la reclamación que formuló el consumidor, como del informe y demás escritos en los que el presunto infractor hubiera esgrimido sus defensas. En seguida deberá determinarse la existencia de la vinculación jurídica entre los interesados y a continuación el resolutor debe formular desde el punto de vista lógico un silogismo, cuya premisa mayor es la norma jurídica aplicable; la premisa menor, los hechos motivo del procedimiento, visto a través de las pruebas aportadas por las partes, para llegar a la conclusión, que es la aplicación de la norma abstracta al caso concreto, estableciéndose si el proveedor realmente incurrió en violación al dispositivo legal aplicable. Lo anterior es una regla general que debe realizar el resolutor.

Si del análisis del expediente del caso, resulta que el proveedor ha cometido alguna infracción a lo preceptuado en la Ley Federal de Protección al Consumidor, el paso siguiente será aplicar la sanción administrativa correspondiente. A este respecto y en atención a que en los artículos 126, 127, 128 y 129 de la misma Ley en mención, se sancionan los ilícitos administrativos dentro de márgenes mínimos y

máximos, es necesario justificar la sanción respectiva tomándose en cuenta los criterios para individualizar sanciones, que están determinadas en el artículo 132 de la codificación administrativa precitada.

El dispositivo legal antes determinado precisa los criterios que la Procuraduría debe seguir para motivar sanciones, en cinco fracciones que deben ser deducidos, fundamentalmente con base en los datos, pruebas y demás constancias que obran en el expediente, de conformidad con lo previsto en el artículo 131 de la Ley en cuestión. Ahora bien, dada la finalidad práctica que se persigue, tales criterios se examinarán de manera breve a continuación:

a) La condición económica del infractor.- Este es un concepto muy general y deberá determinarse, atendiéndose tanto a las actas levantadas por la autoridad, como a los informes y documentos que hubiera aportado el proveedor, esto es, este requisito debe deducirse de las constancias del expediente, puesto que sería sumamente gravoso realizar una investigación para esta finalidad.

b) El carácter de la infracción.- Respecto a este lineamiento la Procuraduría debe considerar si el ilícito administrativo se cometió de manera intencional o si existen atenuantes.

c) Si se trata de reincidencia.- Es decir cuando el proveedor ha incurrido en dos o más violaciones del mismo precepto legal durante al transcurso de un año, contado a partir del día en que se cometió la primera infracción; tal y como lo dispone el artículo 130 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

d) La gravedad de la infracción.- Este requisito deberá motivarse tomándose en cuenta, las constancias del expediente respectivo, y deberá ser evaluado en la medida en que el comportamiento del proveedor infractor pudiera proliferar, implicando que se continuarán vulnerando las disposiciones de orden público e interés social contenidas en la Ley Federal de Protección al Consumidor. En la inteligencia de que tratándose de sanciones de clausura temporal deberá indicarse las razones por las cuales el caso es particularmente grave.

e) El perjuicio causado al consumidor o a la Sociedad en General. Respecto a este elemento para individualizar una sanción, es importante tomar en cuenta el monto del numerario que reclaman los consumidores y que indican en sus escritos de reclamación; toda vez, que este monto trasluce aproximadamente el perjuicio económico que ocasiona el proveedor involucrado, así como también considerando que a la sociedad, le interesa que sean respetadas las normas de orden público e interés social.

**CAPITULO V ANALISIS DEL ARTICULO 123 DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCION AL
CONSUMIDOR.**

A continuación se transcribe dicho precepto y que a la letra dice: **ARTICULO 123.** "Para la imposición de las sanciones a que se refiere esta Ley, la Procuraduría, notificará al presunto infractor sobre 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 al presunto infractor o de terceros las demás pruebas que estime necesarias. Concluido el desahogo de las pruebas, la Procuraduría notificará al presunto infractor para que presente sus alegatos dentro de los dos días hábiles siguientes. La Procuraduría resolverá dentro de los quince días siguientes."

Este precepto, da inicio al Procedimiento por Infracciones a la Ley, mediante el cual se regulan las formalidades que debe seguir la Procuraduría Federal del Consumidor, antes de imponer una sanción a quien se pruebe haber incurrido en una infracción a la Ley. Este procedimiento puede derivarse, tanto de una reclamación interpuesta por el consumidor, en la que no se haya obtenido un arreglo conciliatorio, o bien por haberse presentado una denuncia telefónica en contra de algún proveedor.

5.1 NOTIFICACIONES

La primera condición que debe satisfacer el presente procedimiento

consiste en la notificación al presunto infractor sobre los hechos motivo del procedimiento, es decir, de la supuesta infracción a la Ley, para que éste tenga una oportunidad razonable de defensa. Entendiéndose por notificación: "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."⁽³⁶⁾

Del referido concepto, podemos establecer a nuestro particular punto de vista que, la notificación es el medio por el que se da a conocer a las partes o a una de ellas, una determinación de carácter judicial o administrativa con la finalidad de cumplir con un acto procesal. Sin embargo y aunque en el artículo 123 de la Ley Federal de Protección al Consumidor no se especifica que tal notificación debe de hacerse de manera personal, consideramos indispensable que la misma sea personal, de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 104 fracción I, de la misma Ley de la materia ya que en ésta dá inicio al Procedimiento por Infracciones a la Ley, en virtud de que, de la investigación realizada en la misma Procuraduría Federal del Consumidor, se detectó, que tal notificación se realiza a través de los estrados correspondientes, considerando por ende que dicha circunstancia es violatoria de los derechos que otorga nuestra Carta Magna enmarcados en los artículos 14 y 16 constitucionales, en los cuales se consagran las garantías de audiencia y legalidad.

(36) Rafael de Pina.- Diccionario de Derecho.- Vigésima Edición.- Edit. Porrúa, México 1994, pág. 383.

Por lo cual, consideramos que en dicho artículo, debe señalarse que tal notificación debe hacerse de manera personal. Para preservar las referidas garantías, la Procuraduría Federal del Consumidor en su carácter de Autoridad, deberá vigilar la observancia de las formalidades esenciales de todo procedimiento que ante ella se ventile, y una de esas formalidades es la notificación, la cual es el medio por el que se le dá a conocer al presunto infractor de la Ley, la supuesta infracción a la misma. Es por ello, que el acto administrativo de notificación practicado por la **PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR**, en todo estado de derecho, como lo es el nuestro, debe efectuarse y realizarse con estricto apego a la Ley, especialmente en la Carta Magna, cuyos principios, no deben ser desviados en perjuicio de ciudadano alguno; por lo que de igual manera la Ley fundamental, ordena a las Autoridades que en sus actos se proceda con toda claridad, mediante mandato escrito, debidamente fundado y motivado.

En vista de lo antes descrito, consideramos que toda notificación debe encontrarse fundada y motivada a fin de cuidar el cumplimiento de las garantías constitucionales del presunto infractor, y que al notificarle los hechos materia de la reclamación, cuente con la debida oportunidad de ofrecer las pruebas necesarias para demostrar que no incurrió en ninguna violación a disposiciones contenidas en la Ley Federal de Protección al Consumidor.

En este orden de ideas, cabe hacer mención que el Código Federal de Procedimientos Civiles, señala de igual forma en su artículo 309, fracción I, que las notificaciones serán personales cuando se emplace a juicio al demandado y en el caso cuando se trate de la primera notificación,

considerando que dicha notificación, es aquella en la cual el notificador oficial de la Autoridad, teniendo frente a él a la persona interesada le comunica de viva voz, la noticia que debe dársele.

5.2 PRUEBAS Y ALEGATOS

La segunda condición que debe cumplir el Procedimiento por Infracciones a la Ley, consiste en otorgar al probable infractor una oportunidad razonable para ofrecer y aportar las pruebas pertinentes, las cuales deberán ser valoradas conforme a derecho por la Autoridad en su resolución. Entendiéndose como prueba: "Actividad procesal encaminada a la demostración de la existencia de un hecho o acto o de su existencia"⁽³⁷⁾

Del referido concepto, podemos establecer que por prueba se entenderá; como aquel conjunto de actuaciones tendientes a la demostración de un hecho físico o jurídico conforme a las condiciones establecidas por la Ley. Un concepto que debemos manejar para esta etapa, es la carga de la prueba, entendida ésta como el gravamen que recae sobre las partes de facilitar el material probatorio necesario, al encargado de dictar la resolución administrativa, para formar su convicción sobre los hechos alegados o invocados.

En otros términos, la carga de la prueba precisa a quien corresponde probar, sin perder de vista que esta situación no es una obligación que emane de precepto alguno, sino que corresponde al imperativo del propio

(37) Rafael de Pina.- Ob. cit., pág. 425.

interés de las partes. Ya que en el supuesto de que el presunto infractor omitiera cumplir con esta carga procesal dentro del término que le haya sido concedido por la Autoridad, únicamente sufrirá la consecuencia de tener por precluido su derecho.

Una vez notificado el presunto infractor del inicio del Procedimiento por Infracciones a la Ley y señalándose el término de 10 días hábiles para que rinda pruebas y manifieste por escrito lo que a su derecho convenga, se deberá realizar al respecto el cómputo correspondiente a dicho término por parte del encargado del Procedimiento por Infracciones a la Ley. Entendiéndose éste, como la determinación que hace el responsable de substanciar este procedimiento, del día en que comience el término de 10 días hábiles, y el día en que concluye.

Al respecto, el artículo 87 del Código Federal de Procedimientos Civiles en su primera parte señala: "El Tribunal debe recibir las pruebas que le presenten las partes, siempre que estén reconocidas por la Ley." Estableciendo al efecto el artículo 93 del Código adjetivo en mención los medios de prueba que reconoce la Ley, a saber:

- I.- La confesión;
- II.- Los documentos públicos;
- III.- Los documentos privados;
- IV.- Los dictámenes periciales;
- V.- El reconocimiento o inspección judicial;
- VI.- Los testigos;
- VII.- Las fotografías, escritos y notas taquigráficas y, en general - todos aquellos elementos aportados por los descubrimientos de -

la ciencia, y

VII.- Las presunciones

En relación con la admisión de las pruebas diremos que, es un acto de autoridad que deberá llevar a cabo el responsable del procedimiento por infracciones a la Ley, y para ser admitidas las mismas, estas serán las pertinentes e idóneas, y cabe hacer mención que entendemos por pertinencia la relación existente entre los hechos discutidos y discutibles con el objeto de la prueba, por idoneidad su aptitud para probar esos hechos.

En lo correspondiente a este rubro de admisión de pruebas, se ha podido deducir que el Procedimiento Administrativo por infracciones a la Ley, ventilado ante la Procuraduría Federal del Consumidor, no es tal complejo como lo sería en un proceso judicial, a fin de intentar caracterizarlo como un trámite pronto y expedito, por ende normalmente, a los proveedores les son admitidas las pruebas documentales, presuncionales y ocasionalmente las periciales, ya que en relación a las subsecuentes probanzas que contempla la Ley como válidas, se encuentran las confesionales, el reconocimiento o inspección judicial, testimoniales, reiteradamente se desechan por no ser idóneas o pertinentes para la substanciación del procedimiento que nos ocupa, por lo que en el caso de que se admitan otras probanzas a las que regularmente se admiten, deberá aplicarse lo que establece el Código Federal de Procedimientos Civiles en su Título Cuarto que corresponde a las pruebas y a sus reglas generales.

Por lo que comprende al desahogo de las pruebas ofrecidas, debemos

indicar, que las documentales que se aportan se desahogarán por su propia naturaleza, es decir simplemente los documentos base de la acción ya obran en el expediente, agregados en autos. Por lo que hace a las presunciones en su doble aspecto, por no ser probanzas que revistan de una preparación especial, se tendrán por desahogadas desde el momento en que se emita el acuerdo correspondiente de ofrecimiento y admisión. Finalmente por lo que corresponde a la prueba pericial, el artículo 107 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, contempla el desahogo de esta probanza.

Sin embargo, y no obstante todo lo anteriormente indicado, hemos de señalar que el artículo 123 de la Ley Federal de Protección al Consumidor desde nuestro punto de vista, previa a la parte consumidora del derecho que la misma tiene a ofrecer las pruebas, que a su juicio estime pertinentes para acreditar los hechos motivo de su acción, en virtud de que únicamente se le otorga el término probatorio a la parte proveedora, ya que si bien es cierto, el consumidor al momento de interponer su reclamación aporta los elementos necesarios como apoyo a la misma, puede suceder que el mismo llegue a ofrecer nuevos elementos de convicción a los ya existentes privándose del derecho que tiene al no otorgarle el término probatorio correspondiente. En virtud de que es inegable que el consumidor deba probar los hechos constitutivos de su pretensión, y el proveedor tenga que probar sus defensas y excepciones, tal y como también lo dispone el artículo 81 del Código Federal de Procedimientos Civiles al indicar que: "El actor debe probar los hechos constitutivos de su acción y el reo los de sus excepciones."

Por lo cual, consideramos que el artículo en estudio debe ser

reformado, de tal manera que él mismo establezca que se concede un término común a las partes, para que éstas rindan pruebas y manifiesten por escrito lo que a su derecho convenga.

Además, los hechos sobre los cuales se emitirá una resolución, deben ser demostrados por las pruebas que aporten las partes integrantes de tal procedimiento, en virtud de que la persona encargada de resolver no podría decidir sobre cuestiones, cuyas pruebas no se hubiesen ofrecido.

ALEGATOS

La tercera condición que se debe satisfacer en el Procedimiento por Infracciones a la Ley, consiste en que la Procuraduría otorgue al probable infractor un plazo de dos días hábiles para que formule sus alegatos, estableciendo que por alegatos debe entenderse: "Razonamiento o serie de ellos con los que los abogados de las partes (o las personas que puedan estar autorizadas al efecto) pretenden convencer al juez o tribunal de la justicia, de la pretensión o pretensiones sobre las que están llamados a decidir."⁽³⁸⁾

Ahora bien, considerando que los alegatos son las argumentaciones que formulan las partes; una vez realizada y concluida la fase de ofrecimiento, admisión y desahogo de pruebas y con el fin de demostrar al dictaminador que las mismas, así como sus fundamentos legales esgrimidos, corresponden al sustento de acreditar los hechos afirmados, por lo cual la persona

(38) Rafael de Pina.- ob. cit., pág. 75.

encargada de resolver la controversia planteada, debe acoger sus respectivas pretensiones y excepciones al emitir la resolución correspondiente, advirtiendo que la formulación de los alegatos constituye una carga procesal, no siendo ésta una obligación prevista por la Ley, sobre los cuales deberá recaer el acuerdo correspondiente en caso de haber sido o no formulados con oportunidad, o bien haberse presentado en forma extemporánea.

Por otra parte, los alegatos deben contener en primer lugar una relación breve de los hechos controvertidos y de las pruebas que se aportaron para probarlos, en segundo orden a los hechos afirmados, y por último la conclusión de cada una de las partes, para que el dictaminador pueda resolver en sentido favorable a sus respectivas pretensiones o excepciones.

Es por ello que de igual forma consideramos, que el artículo 123 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, debe reformarse de tal manera, que se le otorgue al consumidor el término correspondiente para formular sus respectivos alegatos, que le favorezcan para la determinación a su favor de sus pretensiones aludidas, por lo cual en dicho artículo debe establecerse que la Procuraduría Federal del Consumidor notificará a las partes para que presenten sus alegatos dentro de los dos días hábiles siguientes a la substanciación de la etapa probatoria correspondiente.

Por último, es menester hacer la aclaración, que dichos alegatos que deban formularse, deberán hacerse en forma escrita, presentados ante la Oficialía de Partes correspondiente, con lo cual se da una oportunidad razonable para prepararlos, con el fin de proporcionar a la persona encargada de resolver, una versión breve y concisa de todo lo acontecido durante

el procedimiento y suministrar las razones que apoyen las pretensiones o las excepciones de la parte que alegue.

5.3 TERMINOS

Consideramos que el término, es el tiempo formado por varios días, dentro de los cuales las partes o el juez puedan ejercer sus derechos o facultades procesales o cumplir también sus obligaciones y cargas del mismo género, buscando la finalidad de que se realicen los actos procesales con la debida eficacia y validez.

Por lo cual, debemos establecer que cuando en la Ley, se habla de términos, se refiere a lapsos de tiempo dentro de los cuales es oportuna y procedente la realización de determinados actos procesales.

Asimismo, los términos deben computarse, es decir, señalar el día del inicio de éste, cómo transcurre y cuándo concluye el mismo. El tiempo que integra un término puede estar fijado por años, días u horas, pero por regla general se utilizan más comúnmente los días.

Por otra parte, la preclusión de los términos consiste en la sanción que trae consigo el desaprovechamiento de los términos por la parte interesada; es decir, que si no se ejercita el derecho dentro del término legal que se ha fijado, se extingue ese derecho en perjuicio de la parte que no lo ejercitó y en consecuencia la pérdida de una facultad procesal.

Sin embargo, debe hacerse la aclaración que en el artículo 123

de la Ley Federal de Protección al Consumidor, tan solo se hace el señalamiento de términos individuales, consistente éste, en el que se le otorga únicamente a una de las partes, por lo cual consideramos y en base a los puntos anteriores, que dichos términos deben ser comunes para que las partes puedan ofrecer pruebas y formular alegatos, entendiéndose por término común, el que rige para ambas partes en el proceso; debiendo contar dicho término, a partir de que es notificada la última de las partes, ya sea el consumidor o el proveedor, para que con ello comience a correr dicho término.

Por ende, en caso de inferirse la existencia de una posible violación a la Ley, el artículo 123 de la Ley en comento deberá establecer que se otorga al consumidor y proveedor un término de 10 días hábiles comunes para que rindan pruebas, y un término de 2 días hábiles, también comunes para que formulen sus respectivos alegatos.

Por último, la Procuraduría Federal del Consumidor debe emitir, dentro de los 15 días siguientes, su resolución administrativa, en la que determinará si se cometió o no alguna infracción y por consiguiente, si impone o no sanción administrativa. No obstante ello, hemos de aclarar que dentro de la Procuraduría Federal del Consumidor, no se dicta la resolución administrativa correspondiente en el término fijado por la Ley de la materia, toda vez que diariamente ingresan una gran cantidad de expedientes en el área de resoluciones, de las mismas Delegaciones de la Procuraduría a lo que se agrega que los abogados encargados de emitir tales resoluciones, deben llevar a cabo también el acuerdo de diversas promociones que les son presentadas por los proveedores y consumidores, levantar audiencias

cuando de manera excepcional las partes llegan a algún acuerdo conciliatorio, proporcionar asesorías etc., por tales circunstancias es que en la realidad dentro de los 15 días contemplados en la Ley Federal de Protección al Consumidor, no se emite la resolución administrativa procedente.

CONCLUSIONES

PRIMERA.- La Procuraduría Federal del Consumidor, se creó con la finalidad de proteger a la población consumidora en general, situación que en la práctica no se da, en virtud de que algunos consumidores quedan desprotegidos, toda vez de que los proveedores no dan solución a las reclamaciones que son planteadas en su contra ante la misma Procuraduría

SEGUNDA.- Por su naturaleza, la Procuraduría Federal del Consumidor al tener el carácter de Autoridad Administrativa, tiene la facultad de intervenir como conciliadora en la relación jurídica consumidor-proveedor, exhortándolos a que dirimen la controversia suscitada entre ambos.

TERCERA.- En la Procuraduría Federal del Consumidor, se deben analizar las reclamaciones que se presenten perfectamente, para con ello evitar admitir reclamaciones improcedentes, toda vez que la Ley Federal de Protección al Consumidor en su artículo sexto señala quienes quedan obligados al cumplimiento de la Ley en cita y sin embargo, se llegan a recibir reclamaciones en donde un particular que realiza un acto de comercio, el cual no se dedica de manera habitual a ello, es considerado como proveedor.

CUARTA.- Dentro del desarrollo de la etapa conciliatoria, donde el conciliador juega un papel fundamental para que se desenvuelva con eficacia dicha etapa, el mismo debe requerir únicamente los documentos que sean necesarios para la conciliación entre las partes, y no solicitar documentación de manera ociosa argumentándose, que dicha documentación

es necesaria para allegarse de más elementos de convicción, toda vez que esta circunstancia retardaría el buen desarrollo de la etapa conciliatoria en razón de que el conciliador no es el indicado para resolver sobre la controversia planteada, limitándose solo a conciliar los intereses de las partes.

QUINTA.- Por otra parte, al término de la etapa conciliatoria en virtud de no haberse llegado a una conclusión favorable para las partes, el conciliador debe señalar al momento de que se emita el acuerdo correspondiente, que se dejan a salvo los derechos de ambas partes, para que los ejerciten en la vía y forma que mejor convenga a sus intereses, tal y como lo dispone el artículo 116 de la Ley Federal de Protección al Consumidor en virtud de que si solo se dejaran a salvo los derechos de una sola de las partes, ello sería contradictorio a lo establecido en el artículo de referencia, pudiendo esto ocasionar que se planteara algún recurso en contra de dicho acuerdo por la parte afectada, retardando así el buen desarrollo del procedimiento correspondiente.

SEXTA.- Con la emisión de la resolución administrativa simplificada que actualmente se utiliza en la Procuraduría Federal del Consumidor, se eliminaron las formalidades de una resolución capitulada, como lo es el capítulo de resultando, considerando y resolutive, sin que ello afecte el buen desarrollo del Procedimiento por Infracciones a la Ley, situación que benefició a que se emitiera un mayor número de resoluciones.

SEPTIMA.- Respecto a la presunción legal que se desprende del artículo 112 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, en el sentido de que en caso, de que el proveedor no asista a la audiencia de conciliación

y no rinda el informe correspondiente, se tendrá por presuntamente cierto lo manifestado por el consumidor en su reclamación: sin embargo, a este respecto hemos de indicar que la misma la podemos considerar como una presunción juristantum, es decir, que admite prueba en contrario, por lo cual el proveedor en la etapa probatoria puede ofrecer las pruebas necesarias para desvirtuarla.

OCTAVA..- Propongo que el artículo 123 de la Ley Federal de Protección al Consumidor sea reformado, de tal manera que dicho precepto señale que se le otorga un término común a las partes para que ofrezcan pruebas y manifiesten por escrito lo que a su derecho convenga, así como para que formulen alegatos, en virtud de que el proveedor debe demostrar sus defensas y excepciones y el consumidor sus respectivas pretensiones.

NOVENA..-En base a la investigación realizada dentro de la Procuraduría Federal del Consumidor, se observó que algunos proveedores concilian con los consumidores, después de que les son impuestas algunas sanciones, ya sea de tipo económico o de clausura al momento de que se emite alguna resolución, en virtud de que tal sanción les afecta gravemente en sus intereses. Sin embargo, en algunas ocasiones los proveedores prefieren absorber o afrontar la sanción que se les imponen, que dar satisfacción a la reclamación que fue planteada en su contra.

DECIMA..- Propongo que a la Procuraduría Federal del Consumidor, sin que se afecte su naturaleza jurídica, se le otorguen facultades que le permiten de alguna forma coaccionar al proveedor a cumplir con lo contratado entre las partes, y así el consumidor pueda contar con una satisfacción plena

de su reclamación que planteó ante la Procuraduría Federal del Consumidor.

DECIMA PRIMERA.-En lo que se refiere a las resoluciones administrativas emitidas por la Procuraduría Federal del Consumidor, que son interpuestas ante Organos Jurisdiccionales competentes, ya sea por el proveedor o el consumidor, cuando alguno de ellos no encontró satisfacción a la reclamación planteada ante la misma, es de gran trascendencia en virtud de que en ella existen elementos muy importantes que ayudan al juzgador a tener una visión más amplia sobre los hechos que motivaron la presentación de la demanda ante tales organos, y así dictar una sentencia favorable a quien le asista la razón.

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

- ARELLANO GARCIA, Carlos. Derecho Internacional Público, Tomo I, México, Porrúa, 1983.
- ARELLANO GARCIA, Carlos. Teoría General del Proceso, tercera edición, México, Porrúa, 1989.
- ASTUDILLO URSUA, Pedro. Lecciones de Historia del Pensamiento Económico, México, UNAM, 1988.
- BASAVE FERNANDEZ DEL VALLE, Agustín. Teoría del Estado Fundamentos de Filosofía Política, segunda edición, México, JUS, S.A. DE C.V., 1985.
- BURGOA, Ignacio. El Juicio de Amparo, quinta edición, México, Porrúa, 1966.
- DOMINGUEZ VARGAS, Sergio. Teoría Económica, séptima edición, México, Porrúa, 1978.
- FRAGA, Gabino. Derecho Administrativo, vigésima edición, México, Porrúa, 1980.
- GONZALEZ URIBE, Héctor. Teoría Política, segunda edición, México, Porrúa, 1977.
- OVALLE FAVELA, José. Teoría General del Proceso, tercera edición, México, Harla, 1991.
- PAZOS, Luis. Ciencia y Teoría Económica, México, Diana, 1979.
- PORRUA PEREZ, Francisco. Teoría del Estado, décima segunda edición, México, Porrúa, 1979.

LEGISLACION CONSULTADA

CODIGO DE PROCEDIMIENTOS CIVILES PARA EL DISTRITO FEDERAL, México, Porrúa, cuadragésima cuarta edición, 1993.

CODIGO FEDERAL DE PROCEDIMIENTOS CIVILES, México, Teocalli, 1990.

CONSTITUCION POLITICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS, México, Porrúa, nonagésima tercera edición, 1991.

LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR, México, Porrúa, vigésima edición, 1993.

LEY ORGANICA DE LA ADMINISTRACION PUBLICA FEDERAL, México, Porrúa, vigésima octava edición, 1993.

ESTATUTO ORGANICO DE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR, Diario Oficial de la Federación, 24 de agosto de 1994.

REGLAMENTO DE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR, Diario Oficial de la Federación, 23 de agosto de 1994.

OTRAS FUENTES

APENDICE 1917-1975, SJF, Tercera Parte, Segunda Sala, Tesis 402.

BORISOV, E.F. y Otro. Diccionario de Economía Política, México, Grijalvo, 1971.

CORRIPIO, Fernando. Gran Diccionario de Sinónimos, México, Bruquera, -- 1977.

DE PINA VARA, Rafael. Diccionario de Derecho, vigésima edición, México, Porrúa, 1994.

Diccionario Jurídico Mexicano, INSTITUTO DE INVESTIGACIONES JURIDICAS,-
México, Porrúa UNAM.

Diccionario de la Lengua Española, REAL ACADEMIA ESPAÑOLA, décima novena
edición, España, Espascalpe, 1970.

Enciclopedia Jurídica Omeba, Tomo I, Argentina, E. Driskill, S.A., 1979.

MORENO RODRIGUEZ, Rogelio. Vocabulario de Derecho y Ciencias Sociales, -
Argentina, Depalma, 1976.

OSSORIO, Manuel. Diccionario de Ciencias Políticas y Sociales, Argentina
Heliasta, 1990.

RAMIREZ GRONDA, Juan D. Diccionario Jurídico, Décima edición, Argentina,
Heliasta, 1988.

SEMANARIO JUDICIAL DE LA FEDERACION, Sexta Epoca, Vol. CXVII, 3a. parte,
marzo 1967, segunda sala.