

879309 28
2ej

UNIVERSIDAD LASALLISTA BENAVENTE

FACULTAD DE DERECHO

CON ESTUDIOS INCORPORADOS A LA
UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MÉXICO
CLAVE: 879809

OTORGAMIENTO DE POTESTAD A LA
PROCURADURÍA FEDERAL DEL
CONSUMIDOR PARA LLEVAR AL CABO EL
PROCEDIMIENTO
ADMINISTRATIVO DE EJECUCION

TESIS

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:
LICENCIADO EN DERECHO

PRESENTA:

JUAN JOSE MALDONADO MONCADA
ASESOR: LIC. RICARDO KINNEY HERNANDEZ

CELAYA , GTO.

MARZO 1999

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

272307



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.

28
2g.

AGRADECIMIENTOS

A DIOS:

YA QUE EXISTO POR EL.

A MIS PADRES:

PORQUE SIEMPRE CONFLARON EN MI, BRINDANDOME SU APOYO INCONDICIONAL, A MI PADRE J. CARMEN, QUIEN A TENIDO QUE SACRIFICAR EL ESTAR CON NOSOTROS POR CONSEGUIR EL SUSTENTO DIARIO MI MAS GRANDE RESPETO Y AGRADECIMIENTO, Y A MI MADRE MA. CLEOFAS, MI ADMIRACION Y AGRADECIMIENTO POR LA VALENTIA Y TENACIDAD PARA QUE YO LOGRARA MIS METAS.

A MIESPOSA LETY Y A MIS HIJOS ARIANNA-LETICIA Y JUAN PAULO:

GRACIAS LETY POR DARME ESOS ANIMOS Y ESE APOYO QUE SOLO TU LO PODIAS HACER PARA LOGRAR EL PRESENTE TRABAJO, Y A MIS DOS PEQUEÑOS PORQUE CON SUS TRAVESURAS Y SONRISAS LE DAN OTRO SIGNIFICADO A MI VIDA, AMO A LOS TRES PROFUNDAMENTE.

A MIS HERMANOS:

OMAR E IVAN QUIENES FORMAN UNA PARTE IMPORTANTE EN MI VIDA, GRACIAS POR TODO.

A MI TIO ARNULFO:

POR SU GRAN APOYO EN TODO MOMENTO, MUCHAS GRACIAS TIO.

A MIS ABUELOS:

QUE DESGRACIADAMENTE NO PUDIERON VER LA CULMINACION DE ESTE ESFUERZO, SIEMPRE LOS RECORDARE CON EL CARIÑO QUE ME BRINDARON.

A MIS SUEGROS, CUÑADOS Y DEMAS FAMILIARES:

LES AGRADEZCO EL APOYO QUE SIEMPRE ME HAN BRINDADO.

AL LIC. RODOLFO GUTIERREZ BARRIOS:

YA QUE GRACIAS A LOS CONSEJOS QUE SIEMPRE ME HA BRINDADO HE PODIDO SUPERARME EN FORMA PERSONAL Y PROFESIONAL, GRACIAS LICENCIADO.

AL LIC. RICARDO KINNEY HERNANDEZ:

MI RECONOCIMIENTO Y ADMIRACION, Y DE UNA FORMA MUY ESPECIAL LE AGRADEZCO LA ASESORIA QUE ME BRINDO PARA LA REALIZACION DEL PRESENTE TRABAJO.

A MIS COMPAÑEROS Y MAESTROS:

POR SU AMISTAD Y ENSEÑANZAS QUE ME DIERON DURANTE TODA LA CARRERA, Y AUN DESPUES DE TERMINADA.

A MI UNIVERSIDAD:

POR HABERME HECHO COMPRENDER LA IMPORTANCIA DE TENER QUE SUPERARME DIA CON DIA, DE ESTUDIAR CON CONSTANCIA Y SOBRE TODO QUE SU ALMA MATER ESTARA SIEMPRE CONMIGO.

INTRODUCCION.

De 1992 a 1995, presté mis servicios como funcionario de la Procuraduría Federal del Consumidor Delegación Celaya, comenzando como Conciliador, posteriormente como Jefe de Servicios al Consumidor y en este lapso a diario me di cuenta de los problemas a que se enfrenta la institución para poder cumplir con la finalidad para lo que fue creada, esto ocasionado en virtud de que la Procuraduría no tiene la potestad para ejercitar el Procedimiento Administrativo de Ejecución, y poder eficientar sus funciones, de ahí la inquietud de proponer el presente tema.

Es verdad que la Procuraduría Federal del Consumidor es un organismo que actúa en la defensa de los intereses de la población consumidora, pero en muchas de las veces no cumple su cometido, ya que depende del apoyo de otras instituciones para seguir el procedimiento y para la ejecución de las sanciones; lo que entorpece la función de la PROFECO.

Por otro lado resulta irrisorio el procedimiento a seguir ya que no tiene facultades amplias de ejecución como sería el hecho de que al imponerse los medios de apremio que marca la ley de la materia se le diera la facultad de poder cobrar esas multas que impone, con lo cual se obligaría al proveedor o prestador de servicios a acudir ante la Procuraduría a resolver la queja o denuncia interpuesta por el consumidor además de lograr que la institución fuese autosuficiente logrando que parte del presupuesto que anualmente se le asigna sea empleado en otros rubros de asistencia social y así también se garantizara el cumplimiento por parte del proveedor o prestador de servicios, me refiero a que llegado el momento la PROFECO., pudiera ejecutar un embargo como última medida para garantizar el cumplimiento de lo pactado por las partes mediante convenio.

Ya que lo que procede al final del juicio, después de haber impuesto las multas del caso y haber agotado los demás medios de apremio que contempla la Ley en conjunto; es dejar a salvo los derechos de las partes para que los ejerciten en la vía que mas les convenga, lo cual la mayoría de las veces no hacen, pues esto implica contratar a un abogado y llevar un juicio costoso y largo, pero muy distinto sería, si dentro de los procedimientos que contempla la Ley, se incluyera como último recurso un embargo de bienes propiedad del proveedor o prestador de servicios para garantizar el cumplimiento del convenio pactado., y así mismo se le diera la facultad de que sea la propia institución quien se encargue del cobro de las multas impuestas por la misma.

I N D I C E

	PAG.
CAPITULO 1: ANTECEDENTES HISTORICOS DE LA PROFECO	
1.1 ANTECEDENTES HISTORICOS	1
1.2 PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR (CONCEPTO)	4
1.3 ESTRUCTURA ORGANICA DE LA PROFECO	5
1.3.1 OFICINA DEL PROCURADOR	5
1.3.2 SUBPROCURADURIA DE SERVICIOS AL CONSUMIDOR	5
1.3.3 SUBPROCURADURIA DE VERIFICACION Y VIGILANCIA	6
1.3.4 SUBPROCURADURIA JURIDICA	7
1.3.5 COORDINACION GENERAL DE INVESTIGACION Y DIVULGACION	8
1.3.6 COORDINACION GENERAL DE ADMINISTRACION	9
1.3.7 UNIDAD DE PROGRAMAS DEL SECTOR SOCIAL	11
1.3.8 CONTRALORIA INTERNA	11
1.3.9 UNIDAD DE COMUNICACION SOCIAL	12
1.3.10 DIRECCION GENERAL DE COORDINACION DE DELEGACIONES	13
1.3.11 DIRECCION GENERAL DE QUEJAS Y CONCILIACION	14
1.3.12 DIRECCION GENERAL DE ARBITRAJE Y RESOLUCIONES	15
1.3.13 DIRECCION GENERAL DE ORGANIZACION DE CONSUMIDORES	16
1.3.14 DIRECCION GENERAL DE VERIFICACION Y VIGILANCIA	17
1.3.15 DIRECCION GENERAL DE ANALISIS DE PRACTICAS COMERCIALES	18
1.3.16 DIRECCION GENERAL JURIDICA CONSULTIVA	19
1.3.17 DIRECCION GENERAL DE LO CONTENCIOSO Y DE RECURSOS	20
1.3.18 COORDINACION DE INVESTIGACION	21
1.3.19 COORDINACION DE PUBLICACIONES	22
1.3.20 COORDINACION DE RADIO Y TELEVISION	22
1.3.21 COORDINACION DE EDUCACION PARA EL CONSUMO	23

	PAG.
1.3.22 DIRECCION GENERAL DE PROGRAMACION, ORGANIZACION Y PRESUPUESTO	24
1.3.23 DIRECCION GENERAL DE RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES	26
1.3.24 DELEGACIONES	27
1.4 PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR (DELEGACIONES FEDRALES Y METROPOLITANAS)	30
1.5 ATRIBUCIONES DE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR Y DEL PROCURADOR FEDERAL DEL CONSUMIDOR DE ACUERDO A LA LFPC	32
1.6 COMENTARIO	35
1.7 PRACTICAS MONOPOLICAS (MARCO LEGAL)	36
1.8 COMENTARIO	39
 CAPITULO II: PROCEDIMIENTOS Y CRITERIOS DE LA PROFECO	
2.1 ASESORIA Y QUEJAS	41
2.2 CONCILIACION	42
2.2.1 CONCILIACION TELEFONICA	43
2.2.2 CONCILIACION PERSONAL	44
2.2.3 CRITERIOS ADOPTADOS	44
2.3 PROCEDIMIENTOS ARBITRALES	45
2.3.1 REGLAS GENERALES	45
2.3.2 ARBITRAJE EN AMIGABLE COMPOSICION	46
2.3.3 ARBITRAJE EN ESTRICTO DERECHO	47
2.4 PROCEDIMIENTO POR INFRACCIONES A LA LEY	48
2.4.1 CRITERIOS ADOPTADOS	49
2.4.2 PARTES DE LA RESOLUCION	49
2.5 RECURSOS ADMINISTRATIVOS	51
2.6 COMENTARIO	53

	PAG.
CAPITULO III: SANCIONES	
3.1 MARCO LEGAL	55
3.2 MEDIOS DE APREMIO	60
3.3 CRITERIOS A SEGUIR PARA LA APLICACION DE MEDIOS DE APREMIO Y SANCIONES ADMINISTRATIVAS	60
3.3.1 CRITERIOS PARA APLICAR MEDIOS DE APREMIO	61
3.3.2 CRITERIOS PARA APLICAR SANCIONES	61
3.4. CRITERIOS A SEGUIR PARA LA RECONCIDERACION DE MULTAS IMPUESTAS COMO MEDIO DE APREMIO Y SANCION ADMINISTRATIVA	63
3.4.1 RECONCIDERACION DE MEDIOS DE APREMIO	63
3.4.2 RECONCIDERACION DE SANCIONES	63
3.5 COMENTARIO	64
CAPITULO IV: EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE EJECUCION.	
4.1 ANTECEDENTES HISTORICOS	65
4.2 LA EJECUTORIEDAD Y EJECUTIVIDAD DEL ACTO ADMINISTRATIVO	66
4.3 CONCEPTO	67
4.4 MARCO LEGAL	67
4.4.1 REQUISITOS DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE EJECUCION	68
4.5 ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE EJECUCION	68
4.5.1 REQUERIMIENTO	69
4.5.1.1 NOTIFICACION DEL REQUERIMIENTO	69
4.5.1.2 REQUISITOS DEL ACTA DE NOTIFICACION DEL REQUERIMIENTO	70
4.5.2 EMBARGO	71

	PAG.
4.5.2.1 REQUISITOS PARA EL EMBARGO	72
4.5.2.2 FUNDAMENTACION	72
4.5.2.3 BIENES EMBARGABLES E INEMBARGABLES	72
4.5.2.4 INTERVENCION DE NEGOCIACIONES	73
4.5.2.5 INTERVENTOR CON CARGO A LA CAJA	73
4.5.2.6 INTERVENTOR ADMINISTRADOR	74
4.5.2.7 ENAJENACION DE LA NEGOCIACION INTERVENIDA	74
4.5.2.8 CONCLUSION DE LA INTERVENCION	75
4.5.3 EL REMATE	75
4.5.3.1 REQUISITOS PARA QUE SE LLEVE A CABO EL REMATE	75
4.5.3.2 VENTA EN SUBASTA PUBLICA Y FUERA DE SUBASTA	76
4.5.3.3 PRECIO DE VENTA	77
4.5.3.4 FECHA Y CONVOCATORIA DE REMATE	77
4.5.3.5 LA POSTURA LEGAL	78
4.5.3.6 ALMONEDAS	79
4.5.3.7 PROCEDIMIENTO PARA EL REMATE	79
4.5.3.8 PREFERENCIA EN LA ADJUDICACION	80
4.5.3.9 PAGO DE POSTURAS DE BIENES MUEBLES	80
4.5.3.10 PAGO DE POSTURAS DE BIENES INMUEBLES	80
4.5.3.11 GASTOS DE EJECUCION Y EROGACIONES EXTRAORDINARIAS	81
4.5.3.12 SUSPENSION DE LA EJECUCION DEL ACTO Y DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE EJECUCION	82
4.5.3.13 CONSTITUCIONALIDAD DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE EJECUCION	83
4.6 COMENTARIO	84

**CAPITULO V: OTORGAMIENTO DE POTESTAD A LA PROFECO
PARA LLEVAR AL CABO EL PROCEDIMIENTO
ADMINISTRATIVO DE EJECUCION**

5.1 PROBLEMATICA COMUN AL NO TENER POTESTAD LA PROFECO PARA LLEVAR AL CABO EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE EJECUCION	85
5.2 PROBLEMAS REALES	86
5.3 ESTADISTICAS	88
5.4 PROBLEMAS MAS FRECUENTES QUE ENCUENTRA LA PROFECO PARA LA EJECUCION DE LAS SANCIONES IMPUESTAS	90
5.5 PROPUESTAS	92
CONCLUSIONES	105
BIBLIOGRAFIA	108

CAPITULO I

ANTECEDENTES HISTORICOS DE LA PROFECO.

1.1 ANTECEDENTES HISTORICOS.

El Lic. Luis Echeverría Alvarez, presento ante la Cámara de Diputados la primera iniciativa de Ley en la cual proponía la creación de la Ley Federal de Protección al Consumidor, y en consecuencia el surgimiento de la Procuraduría Federal del Consumidor y del Instituto Nacional del Consumidor, en el año de 1975.

La iniciativa de Ley a la que antes hago referencia fue como sigue:

" La iniciativa de Ley que en uso de las facultades me otorga la Constitución de la República, tengo el honor de someter a la consideración de este H. Congreso de la Unión, proponer la creación de normas e instituciones que el Ejecutivo a mi cargo estima de la mayor importancia para la afirmación del Régimen Democrático, significa un avance considerable en la evolución de nuestro Derecho Social que tiene su raíz en el mandato del Constituyente de 1917 ".

" La economía mundial a entrado en una era de inestabilidad, lo que repercute y habrá de repercutir durante mucho tiempo a nosotros los mexicanos. El proceso inflacionario es la manifestación de una crisis generalizada que obliga a tener decisiones de largo plazo y a modificar estructuras injustas que, de otro modo tal vez hubieran podido sobrevivir ".

" Este proyecto de Ley es parte fundamental de una política destinada a la protección de las mayorías, pero también un instrumento para corregir visión y deformaciones del aparato distributivo e impulsar la actividad productiva por la aplicación del mercado interno,

responde a dos propósitos concurrentes que orientan la política del régimen: la modernización del sistema económico y la defensa del interés popular."

" La doctrina liberal estimaba que el consumidor dictaba las condiciones del mercado, en países de tradición colonial, ésta afirmación nunca fue cierta, porque los mecanismos de producción e intermediación provenían de prácticas monopólicas, por lo que una minoría impuso durante siglos, las condiciones de venta a una población empobrecida, ignorante, inerme frente a todo género de abusos y exacciones."

"Los modernos medios de inducción colectiva, los excesos de la publicidad y las tendencias monopólicas de la economía, han propiciado fenómenos semejantes en casi todos los países, se han convertido por lo tanto en preocupación universal el establecimiento de normas y límites a los sistemas de intermediación y propaganda. La creación de disposiciones jurídicas tuteladas del consumidor es un fenómeno característico de nuestro tiempo; sobre todo en los países de economía de mercado, en los que ésta regulación se vuelve indispensable."

" Este proyecto se inspira en la filosofía de nuestra carta fundamental, que incorpora, por primera vez en el constitucionalismo moderno, los derechos tutelares de los grupos sociales mayoritarios de los artículos 27 y 123 de la Constitución , derivan las leyes reglamentarias que protegen a los sectores más débiles de la población o que imprime a la propiedad privada las modalidades que dicta el interés público."

" Esta iniciativa acentúa la preeminencia del interés colectivo sobre el interés particular y reafirma el deber constitucional que el Gobierno tiene de velar porque la libertad del mayor número no sea sacrificada por la acumulación del poder económico y social en pequeños grupos. "

" El proyecto en comento propone regular aquellos aspectos que de manera mas importante y con mayor frecuencia afectan los intereses del consumidor, por ello el capítulo II tiende a evitar toda publicidad que no corresponda a las características reales del producto o servicio o el ofrecimiento de garantías o prestaciones que no cumplen. Impone también, a todo proveedor de bienes o servicios la obligación de informar veraz y suficientemente al consumidor y dar puntual cumplimiento a las garantías u ofertas a que se hubiese obligado o hubiese comprometido."

" Se complementa la iniciativa de Ley con disposiciones relativas a la situación jurídica de quienes prestan sus servicios a los organismos cuya creación se propone, a las sanciones de inspecciones y vigilancia; a las sanciones por infracciones a la Ley y a los recursos administrativos que pueden hacerse valer contra las resoluciones derivadas de este ordenamiento."

" Por lo anteriormente expuesto ya con fundamento en lo que dispone la fracción I del artículo 71 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, se somete a la consideración de la Cámara de Diputados la iniciativa de la Ley Federal de Protección al Consumidor que nos ocupa."

" La Ley Federal de Protección al Consumidor entra en vigor el 5 de febrero de 1976, creándose dos grandes organismo sociales: el Instituto Nacional del Consumidor y la Procuraduría Federal del Consumidor, esta con el carácter de organismo descentralizado de servicio social."

" Los logros de la Ley Federal de Protección al Consumidor y los de esta Procuraduría desde su creación hasta la fecha, son el resultado de la persistencia de los consumidores por tratar de conseguir el respeto de sus derechos y el esfuerzo de la institución para hacerlos posibles. Desde 1976 la Ley Federal de Protección al Consumidor es instrumento esencial de

la política social del Estado para regular las relaciones de adquisición, uso o disfrute de bienes y la prestación de servicios entre proveedores y población consumidora, la detección de los problemas que enfrentan los consumidores y la búsqueda de soluciones a los mismos, toman parte principal de la protección de ingresos, los grupos mayoritarios de la población; la utilidad, oportunidad y pertinencia de la incorporación de la Ley al marco jurídico que norma las relaciones de consumo ha sido ampliamente comprobada a través de sus 23 años de vigencia."

1.2 " PROFECO " (CONCEPTO)

La Procuraduría Federal del Consumidor " es un organismo descentralizado de servicio social con personalidad jurídica y patrimonio propio. Tiene funciones de autoridad administrativa y esta encargada de promover y proteger los derechos e intereses del consumidor 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 esta y su estatuto. art. 20 de la LFPC."

Como fenómeno social, la descentralización de ciertos órganos políticos administrativos se aprecia en todos los estados modernos y aún en las organizaciones internacionales que tiene órganos regionales para atender con la celeridad y eficacia a la región a que sirve.¹

¹ ACOSTA ROMERO MIGUEL. Teoría General del Derecho Administrativo. Edit. Porrúa, México. 1988 P. 350

1.3 ESTRUCTURA ORGANICA DE LA PROFECO.

1.3.1 OFICINA DEL PROCURADOR.

Corresponde al Procurador la representación, atención, tramite y resolución de los asuntos que competen a la Procuraduría para su distribución y el desarrollo del trabajo, estando a lo previsto en el reglamento y estatuto orgánico.

1.3.2. SUBPROCURADURIA DE SERVICIOS AL CONSUMIDOR.

Son atribuciones del Subprocurador de Servicios al Consumidor:

- I. Vigilar, coordinar y controlar los procedimientos de conciliación, arbitraje y por infracciones a la ley, dentro de la competencia de las unidades administrativas que se le adscriban;
- II. Establecer los lineamientos y criterios para promover y apoyar la constitución de organizaciones de consumidores y proporcionarles capacitación y asesoría;
- III. Aplicar en el ámbito de su competencia las sanciones previstas en los artículos 126 a 129 de la Ley;
- IV. Por acuerdo del procurador, celebrar convenios con proveedores y consumidores y sus organizaciones, para el logro de los objetivos de la Ley;
- V. Procurar la solución de las diferencias entre consumidores y proveedores conforme a los procedimientos establecidos en la Ley;
- VI. Suscribir las resoluciones administrativas y laudos arbitrales, y

VII. Establecer los lineamientos y criterios para la aplicación de las disposiciones previstas en los artículos 99 a 104 de la Ley, dentro de la competencia de las unidades administrativas bajo su adscripción.

1.3.3 SUBPROCURADURIA DE VERIFICACION Y VIGILANCIA.

Son atribuciones del Subprocurador de Verificación y Vigilancia.

I. Establecer las políticas y lineamientos para ejercer las funciones de verificación y vigilancia en materia de precios y tarifas acordados, fijados, establecidos, registrados o autorizados por la Secretaría o por otras dependencias de la Administración Pública Federal, conforme a las atribuciones establecidas en la Ley y demás disposiciones jurídicas aplicables;

II. Fijar los lineamientos para practicar las funciones de verificación y vigilancia respecto del cumplimiento de las normas oficiales mexicanas, pesas y medidas para la actividad comercial, instructivos, garantías y especificaciones industriales, conforme al procedimiento establecido en la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, así como de acuerdo a lo dispuesto por la Ley, el Reglamento de Distribución de Gas Licuado de Petróleo y los demás ordenamientos jurídicos que resulten aplicables;

III. Ordenar la verificación y vigilancia de oficio o a petición de parte, en los términos previstos en el artículo 24, fracciones XIII y XIV, 96, 97 y 98 de la Ley;

IV. Suscribir todo tipo de resoluciones que se dicten dentro del ámbito de competencia de su Subprocuraduría, en los procedimientos por infracciones a la ley y ordenar los trámites conducentes a la sustanciación, conforme a la propia Ley, y a los demás ordenamientos jurídicos que resulten aplicables;

V. Establecer criterios y programas generales de investigación, estudios y encuestas que lleve a cabo la Dirección General de Análisis de Prácticas Comerciales, y

VI. Proponer la coordinación con otras dependencias del sector público para inspeccionar precios, para así lograr la eficaz protección de los intereses del consumidor y a la vez, evitar duplicación de funciones.

1.3.4. SUBPROCURADURIA JURIDICA.

Son atribuciones del Subprocurador Jurídico

I. Coordinar, instrumentar, vigilar y controlar los procedimientos relativos a la aprobación y registro de los contratos de adhesión previstos en la Ley;

II. Prestar la consultoría jurídica en la Procuraduría;

III. Presentar, para la consideración del Procurador, los proyectos de iniciativas de leyes relacionadas con la actividad de la Procuraduría, así como los proyectos de reglamentos, Estatuto orgánico y demás disposiciones jurídicas necesarias para la aplicación de la Ley;

IV. Representar a la Procuraduría y al Procurador, en toda clase de procedimientos judiciales, contencioso administrativos y laborales derivados del ejercicio de sus atribuciones e instrumentar y rendir informes en materia de amparo;

V. En ausencia del Procurador, suscribir informes previos y justificados, proponer y aportar pruebas, expresar alegatos e interponer recursos en los juicios de amparo en que aquél sea parte;

VI. Ejercer ante los tribunales competentes las acciones que competan a la Procuraduría, así como hacer valer toda clase de derechos, excepciones y defensas en cualquier procedimiento;

VII. Coordinar el funcionamiento del registro Público de Contratos de Adhesión;

VIII. Representar individualmente o en grupo a los consumidores ante autoridades jurisdiccionales y administrativas, y ante los proveedores;

IX. Denunciar o formular querrela ante el Ministerio Público de los hechos que pueden ser constitutivos de delitos y sean del conocimiento de la Procuraduría y, ante las autoridades competentes, los actos que constituyan violaciones administrativas que afecten los intereses de los consumidores;

X. Ejercer, ante los órganos jurisdiccionales que correspondan, acciones de grupo en representación de los consumidores, en los términos del artículo 26 de la Ley, y

XI. Emitir los lineamientos y criterios conforme a los cuales deberán sustanciarse y resolverse los recursos de revisión.

1.3.5. COORDINACION GENERAL DE INVESTIGACION Y DIVULGACION.

Son atribuciones del Coordinador General de Investigación y Divulgación.

I. Planear y establecer los programas de investigación, publicaciones, educación y uso de los medios de comunicación, con el propósito de informar a los consumidores sobre sus derechos, la calidad y mejores condiciones de compra de bienes y servicios; así como para orientar a la industria y al comercio respecto de las necesidades y problemas de los consumidores;

II. Colaborar con las autoridades competentes en el establecimiento de los lineamientos de normalización y metrología, mediante la realización de investigaciones y dictámenes de carácter técnico;

III. Proponer nuevos o mejores sistemas y mecanismos que faciliten a los consumidores el acceso a bienes y servicios en mejores condiciones de mercado;

IV. Proponer al Procurador, previo análisis del contenido, que ordene la suspensión o corrección de la publicidad que viole las disposiciones de la ley y aplique las sanciones correspondientes;

V. Formular y coordinar el establecimiento de mecanismos de financiamiento de proyectos de investigación específicos, en los que participen los sectores productivos del país;

VI. Plantear los mecanismos de coordinación y cooperación con las autoridades competentes y con grupos y empresas de radio y televisión de carácter nacional y regional, para difundir programas educativos e informativos sobre relaciones de consumo;

VII. Dirigir y coordinar las actividades de un centro que integre los materiales audiovisuales, bibliográficos, informáticos hemerográficos, entre otros, sobre relaciones de consumo en el País y sirvan como memoria histórica de la institución;

VIII. Establecer y mantener relaciones con organizaciones e instituciones nacionales y extranjeras de enseñanza superior y bibliotecas especializadas, para intercambiar información, libros, revistas y otros documentos sobre consumo o protección al consumidor;

IX. Diseñar y coordinar el desarrollo de las campañas específicas de divulgación y orientación a los consumidores que la Procuraduría realiza, y

X. Emitir lineamientos de trabajo en materia de información, investigación y educación en las relaciones de consumo para las Delegaciones.

1.3.6. COORDINACION GENERAL DE ADMINISTRACION.

Son atribuciones del Coordinador General de Administración.

I. Establecer los criterios, sistemas y procedimientos para la administración de los recursos humanos, materiales y financieros de la Procuraduría;

II. Coordinar la formulación del programa operativo anual y del proyecto de presupuesto de la Procuraduría, y vigilar su cumplimiento.

III. Definir los lineamientos para el seguimiento y la evaluación de los programas de la Procuraduría en concordancia con el presupuesto autorizado;

IV. Autorizar la documentación necesaria para el ejercicio y la comprobación del presupuesto de la Procuraduría, y someter a la consideración de su titular la que corresponda a las erogaciones que deban ser autorizadas por él;

V. Representar a la Procuraduría en los convenios y contratos en que sea parte y que afecten su presupuesto;

VI. Proponer al Procurador las medidas técnicas y administrativas para la mejor organización y funcionamiento de la Institución;

VII. Coordinar la prestación y el apoyo de los servicios informáticos y de procesamiento de datos dentro de la Procuraduría;

VIII. Coordinar los sistemas de adquisiciones y administración de recursos materiales y de servicios generales de la institución, así como el de administración de los inmuebles que ocupe;

IX. Coordinar las actividades del programa de protección civil para el personal y las instituciones de la Procuraduría, y

X. Normar el funcionamiento de las coordinaciones administrativas de las Delegaciones.

1.3.7. UNIDAD DE PROGRAMAS DEL SECTOR SOCIAL.

Son atribuciones de esta unidad.

I. Coordinar las relaciones entre la Procuraduría y las instancias y organizaciones del sector social;

II. Proponer al Procurador programas y actividades en materia de organización, capacitación, y defensa común de los intereses de agrupaciones del sector social como consumidores;

III. Auxiliar al Procurador en sus relaciones institucionales con organizaciones del sector social.

IV. Ordenar o realizar los estudios necesarios para conocer las opiniones de los consumidores respecto de las diversas disposiciones jurídicas que regulan la protección al consumidor y hacerlas del conocimiento del Procurador, y

V. Las demás que le encomienden al Procurador.

1.3.8. CONTRALORIA INTERNA.

Son atribuciones de la Contraloría interna.

I. Organizar, instrumentar y coordinar el Sistema integrado de Control y Evaluación de la Procuraduría, e informar de sus resultados al Procurador, a la Secretaria de la Contraloría General de la Federación y, en su caso, a los demás servidores públicos superiores de la institución;

II. Vigilar y comprobar, mediante los programas de auditoría establecidos por la Secretaria de la Contraloría de la Federación, el cumplimiento de las disposiciones y lineamientos de control y fiscalización emitidos por las autoridades competentes, y poner a consideración del

Procurador las observaciones y recomendaciones que resulten, así como, en su caso, el seguimiento para su cumplimentación;

III. Supervisar la aplicación en las diferentes áreas de la procuraduría, de las disposiciones jurídicas y normas en materia de administración y aprovechamiento de los recursos financieros, humanos y materiales, y formular las recomendaciones procedentes;

IV. Diseñar y aplicar conjuntamente con las unidades administrativas de la Procuraduría, los mecanismos e instrumentos de autoevaluación que deben adoptar;

V. Evaluar el cumplimiento, por parte de las áreas de la procuraduría, de los objetivos y metas comprendidos en los programas de trabajo y operativos de la institución y, en su caso, formular las correspondientes recomendaciones;

VI. Recibir, investigar y atender las quejas y denuncias que se presenten en contra de servidores públicos de la Procuraduría y, en su caso, iniciar los procedimientos de fincamiento de responsabilidad administrativa, así como hacer del conocimiento de la Dirección General de lo Contencioso y de Recursos los hechos que presuntamente constituyan delitos.

VII. Proporcionar a la Secretaría de la Contraloría General de la Federación la información y reportes que deban serle entregados, de conformidad con la normatividad aplicable, y

VIII. Las señaladas en el artículo 15 del reglamento.

1.3.9. UNIDAD DE COMUNICACION SOCIAL.

I. Formular, proponer y ejecutar los programas de comunicación social, imagen institucional y relaciones públicas de la Procuraduría;

II. Conducir e instrumentar, de conformidad con los lineamientos que fije el Procurador, las relaciones de la institución con los medios de comunicación social;

III. Elaborar los boletines, materiales audiovisuales y gráficos y demás elementos informativos que requiera la opinión pública sobre los programas y acciones de la procuraduría para que se difunda y darlos a conocer a los medios de comunicación;

IV. Recopilar, conservar y analizar la información relativa a los programas y acciones de la Procuraduría que se difundan a través de los medios de comunicación;

V. Divulgar la información referente a la Procuraduría y aquella que sea de interés para la misma entre los servidores públicos y las unidades administrativas de la institución;

VI. Proponer los criterios conforme a los cuales deberán regirse las relaciones de las Delegaciones, con los medios de comunicación social, y

VII. Las señaladas en el artículo 15 del Reglamento.

1.3.10. DIRECCION GENERAL DE COORDINACION DE DELEGACIONES.

Son atribuciones de esta Dirección General.

I. Establecer los criterios y lineamientos que regulen la operación interna de las Delegaciones de la Procuraduría;

II. Supervisar, evaluar y controlar el funcionamiento interno de las Delegaciones de la Procuraduría;

III. Coordinar las Delegaciones en el desarrollo de programas y campañas a nivel nacional o regional;

IV. Fijar los criterios, de acuerdo con las políticas que determine el Procurador, para que las Delegaciones concierten y coordinen acciones con representaciones de dependencias y

entidades federales localizadas dentro de su circunscripción, con gobiernos estatales y municipales y con organismos privados y sociales;

V. Fijar los criterios y lineamientos para unificar la información que generen las Delegaciones;

VI. Integrar la información remitida por las Delegaciones, consolidarla y someterla a la consideración del Procurador y, en su caso, de las unidades según su ámbito de competencia;

VII. Supervisar que en las Delegaciones se cumpla con los lineamientos y normatividad fijados por la Coordinación General de Administración, para la administración y el aprovechamiento de los recursos humanos, materiales y financieros destinados a las mismas;

VIII. Asistir y apoyar a las Delegaciones en sus relaciones con las unidades centrales de la Procuraduría, y

IX. Servir de enlace entre las unidades centrales de la Procuraduría y las Delegaciones, para la aplicación de políticas, estrategias y procedimientos que dicten las primeras para el buen funcionamiento de las Delegaciones, independientemente de la comunicación directa que puedan establecer los Subprocuradores y los Coordinadores Generales en ejercicio de las atribuciones establecidas en el estatuto.

1.3.11 DIRECCION GENERAL DE QUEJAS Y CONCILIACION.

Son atribuciones de esta Dirección General.

I. Proponer y aplicar los lineamientos que deberán observar las Delegaciones para establecer los mecanismos de orientación, consulta y asesoría jurídica a los consumidores y proveedores, respecto de sus derechos y obligaciones;

II. Proponer y aplicar los criterios para la recepción de reclamaciones, la celebración de audiencias y convenios conciliatorios, calificación de actas, notificación e imposición de sanciones y medidas de apremio, que realicen las Delegaciones en los procedimientos conciliatorios;

III. Concertar acuerdos con proveedores y sus organizaciones con el propósito de solucionar en forma expedita las reclamaciones de los consumidores;

IV. Elaborar, en coordinación con la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto, manuales y guías técnicas para el desarrollo de los procedimientos que queden dentro de su competencia;

V. Procurar la solución de las diferencias entre los consumidores y proveedores conforme al procedimiento conciliatorio establecido en la sección segunda del capítulo XIII de la Ley;

VI. Proponer y aplicar los criterios para la aprobación de los convenios conciliatorios que celebren las partes y para vigilar el cumplimiento de las obligaciones contraídas con estos, y;

VII. Proponer los lineamientos para la aplicación de los medios de apremio por incumplimiento a los convenios conciliatorios celebrados ante la Procuraduría.

1.3.12 DIRECCION GENERAL DE ARBITRAJE Y RESOLUCIONES.

Son atribuciones de esta Dirección General.

I. Definir y proponer los criterios para la formalización, en las Delegaciones, de los compromisos arbitrales entre consumidores y proveedores, y para la conducción de juicios arbitrales y la emisión de los laudos;

II. Definir y proponer los lineamientos para la sustanciación y resolución en las Delegaciones de los recursos de revocación que se interpongan en contra de las resoluciones que se dicten durante el procedimiento arbitral;

III. Definir y proponer los criterios y lineamientos para la sustanciación de los procedimientos por infracciones a la ley que se ventilen en las Delegaciones;

IV. Emitir los lineamientos para el uso de medios de apremio y para la imposición, notificación y ejecución de sanciones, en los procedimientos por infracciones a la Ley;

V. Conocer y resolver los procedimientos arbitrales y por infracciones a la Ley, y

VI. Imponer sanciones por incumplimientos a laudos arbitrales, de acuerdo a lo que establece el artículo 128 de la Ley.

1.3.13 DIRECCION GENERAL DE ORGANIZACION DE CONSUMIDORES.

Son atribuciones de esta Dirección General.

I. Planear y formular programas nacionales y proyectos especiales de organización y capacitación de consumidores;

II. Promover y apoyar la constitución de organizaciones de consumidores y proporcionarles capacitación y asesoría.

III. Proponer la concertación, coordinación colaboración de acciones con dependencias y entidades del sector público y organismos sociales y privados, para promover y apoyar la organización y capacitación de consumidores, y

IV. Definir los criterios para la asesoría y orientación en la formación de grupos de compras en común.

1.3.14 DIRECCION GENERAL DE VERIFICACION Y VIGILANCIA.

Esta Dirección General tendrá las siguientes atribuciones.

I. Proponer y aplicar los lineamientos para el ejercicio de las funciones de verificación y vigilancia que realicen las Delegaciones en los términos de la Ley, la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el Reglamento de Distribución de Gas Licuado de Petróleo, este estatuto y demás disposiciones jurídicas aplicables;

II. Proponer y aplicar las políticas y lineamientos para ejercer las tareas de verificación y vigilancia que competen a la Procuraduría conforme a las fracciones I y II del artículo 11 del Reglamento;

III. Suscribir todo tipo de resoluciones que se dicten dentro del ámbito de competencia, en los procedimientos por infracciones a la Ley, y ordenar los trámites conducentes a su sustanciación, conforme a la propia Ley y los demás ordenamientos jurídicos que resulten aplicables.

IV. Definir y aplicar los criterios para la imposición y notificación de sanciones que realicen las Delegaciones, de acuerdo con lo que establece la Ley, que sean resultado de las funciones de verificación y vigilancia señaladas en la fracción I antes señalada;

V. Definir lineamientos para la correcta actuación de los verificadores de las Delegaciones durante las visitas de verificación que efectúen, así como el levantamiento y calificación de las actas que se deriven de las visitas;

VI. Establecer los programas de verificación regionales y por rama de actividad económica que deban llevar a cabo las Delegaciones, y definir los lineamientos para el diseño e instrumentación de los programas especiales de verificación que realicen las mismas, y

VII. Definir los criterios y lineamientos que deban aplicar las Delegaciones para evaluar el desempeño del personal que realice actividades de inspección y vigilancia.

1.3.15 DIRECCION GENERAL DE ANALISIS DE PRACTICAS COMERCIALES.

Esta Dirección General contará con las siguientes atribuciones

I. Coordinar la realización e investigación, estudios, análisis y encuestas referentes a las prácticas comerciales, en que intervengan consumidores finales, así como las características y comportamiento regional de las mismas;

II. Dirigir los estudios que permitan analizar las condiciones que imperan en el mercado de bienes y servicios de consumo básico, manteniendo un enlace directo con proveedores, cámaras y asociaciones cuya actividad implique la venta de bienes y la prestación de servicios;

III. Planear estudios, investigaciones y encuestas de campo relativos a la distribución, comercialización y consumo final de bienes y servicios básicos;

IV. Proponer con base en los estudios realizados, la orientación de los programas de verificación y vigilancia;

V. Elaborar proyectos de excitativas que permitan evitar prácticas comerciales lesivas a los intereses del consumidor, y someterlas a la consideración de su superior jerárquico, y

VI. Organizar y evaluar los bancos de información necesarios para el desarrollo de los estudios, investigaciones y encuestas propuestas, manteniendo actualizada la estadística correspondiente a verificación, precios, servicios y otras acciones relacionadas con los estudios.

Las atribuciones de la Dirección de Análisis de Prácticas Comerciales deberán ser ejercidas en relación con la competencia de la Subprocuraduría de Verificación y Vigilancia.

1.3.16 DIRECCION GENERAL JURIDICA CONSULTIVA.

Son atribuciones de esta Dirección General.

I. Atender y resolver las consultas jurídicas que le presenten las Delegaciones y demás unidades administrativas de la Procuraduría y aquellas que, sobre los asuntos de la competencia de esta, le sean planteados por terceros;

II. Formular y revisar los proyectos de iniciativas de leyes y de reglamentos, decretos, acuerdos, condiciones generales de trabajo y demás ordenamientos jurídicos relacionados con las actividades de la Procuraduría;

III. Proponer criterios normativos a las unidades administrativas de la Procuraduría, con base en los emitidos por las autoridades judiciales y administrativas competentes;

IV. Establecer los criterios jurídicos a que deban sujetarse los convenios y contratos en que sea parte la Procuraduría y, en su caso, formular o dictaminar los que elaboren las demás unidades de la institución.

V. Establecer los criterios técnicos y lineamientos para acreditar la personalidad o legitimación en las partes, en los procedimientos que se desarrollan ante la institución, y determinar los requisitos jurídicos que deben satisfacer los formatos, actas y demás documentos de uso habitual en la Procuraduría, y

VI. Analizar y, en su caso, aprobar los proyectos de contratos de adhesión que presenten los proveedores, e inscribirlos en el Registro Público de Contratos de Adhesión.

1.3.17 DIRECCION GENERAL DE LO CONTENCIOSO Y DE RECURSOS.

Son atribuciones de esta Dirección General.

I. Representar legalmente a la Procuraduría y al Procurador en todos aquellos litigios en los que sean partes en ejercicio de sus atribuciones;

II. Intervenir en los procedimientos judiciales, laborales y contenciosos administrativos en los que la Procuraduría sea parte;

III. Ejercer las acciones judiciales y contenciosas que corresponden a las unidades administrativas de la Procuraduría;

IV. Denunciar o formular querrela ante el Ministerio Público de los hechos que pueden ser constitutivos de delitos y, ante las autoridades competentes, los actos que constituyan violaciones administrativas y que afecten los intereses de los consumidores;

V. Intervenir en apoyo de la Coordinación General de Administración y de la Contraloría Interna, en las controversias de carácter laboral en las que participen las unidades de la Procuraduría y servidores públicos de la misma, y establecer los lineamientos para el levantamiento de actas administrativas y las constancias de hechos referentes al personal;

VI. Atender y sustanciar los recursos de revisión que se interpongan en contra de las resoluciones dictadas por servidores públicos de las unidades centrales de la Procuraduría en la aplicación de la Ley, y elaborar los proyectos de las resoluciones que deben recaer a los recursos interpuestos;

VII. Proponer los lineamientos y criterios conforme a los cuales deberán sustanciarse y resolverse los recursos de revisión, y;

VIII. Ejercer, ante los órganos jurisdiccionales que correspondan, acciones de grupo en representación de los consumidores, en los términos del artículo 26 de la Ley.

1.3.18 COORDINACION DE INVESTIGACION.

Son atribuciones de esta Coordinación.

I. Diseñar, instrumentar y supervisar la realización de investigaciones, estudios y análisis de carácter técnico-científico sobre las características y cualidades de los productos y servicios que se ofrecen en el mercado;

II. Coordinar y practicar investigaciones socioeconómicas y de mercado con objeto de evaluar la oferta de bienes y servicios, así como la composición de la demanda y la conducta de los diferentes sectores de la población;

III. Proponer y llevar a cabo investigaciones para analizar nuevos o mejores sistemas y mecanismos que faciliten a los consumidores el acceso a bienes y servicios en mejores condiciones de mercado;

IV. Proponer lineamientos de normalización y metrología mediante la realización de investigaciones y dictámenes de carácter técnico;

V. Promover la participación de proveedores en la realización y financiamiento de pruebas de calidad e investigaciones específicas;

VI. Establecer los lineamientos para que las Delegaciones realicen investigaciones sobre la calidad de los productos a nivel regional, y

VII. Proponer mecanismos de cooperación con otras dependencias y organismos públicos, privados y sociales que realicen investigaciones sobre bienes y servicios a nivel nacional e internacional.

1.3.19 COORDINACION DE PUBLICACIONES.

Son atribuciones de Esta Coordinación.

- I. Coordinar e instrumentar el programa de publicaciones de la Procuraduría;
- II. Establecer los mecanismos de financiamiento de los proyectos editoriales de la institución, con objeto de producir materiales competitivos en el mercado y de utilidad para la población;
- III. Emitir los lineamientos para la elaboración de las publicaciones en las Delegaciones;
- IV. Coordinar la realización de proyectos editoriales específicos, en los que participen los sectores productivos del país;
- V. Diseñar y coordinar la realización de los materiales impresos en los programas específicos que lleve a cabo la institución;
- VI. Fijar los criterios y lineamientos de distribución y comercialización de las publicaciones de la Procuraduría, y
- VII. Establecer convenios de intercambio de información con publicaciones especializadas en materia de consumo.

1.3.20 COORDINACION DE RADIO Y TELEVISION.

Son atribuciones de esta Coordinación.

- I. Diseñar, dirigir y supervisar y, en su caso, realizar la programación y la producción de los materiales audiovisuales de la procuraduría, así como establecer sus formas de difusión;
- II. Realizar análisis de contenido de la publicidad y, en su caso, remitirle al Coordinador General las consideraciones y pruebas relacionadas con posibles violaciones a la Ley;

III. Promover la celebración de convenios con dependencias y entidades públicas y organismos privados para la realización y difusión de programas de radio y televisión sobre relaciones de consumo;

IV. Coordinar la utilización de tiempos oficiales de radio y televisión y proyectar los mensajes y programas informativos y de orientación de la Procuraduría, y

V. Proponer, en colaboración con los sectores productivos, la realización de materiales audiovisuales en los que se destaque la calidad y competitividad de los productos nacionales.

1.3.21 COORDINACION DE EDUCACION PARA EL CONSUMO.

Son atribuciones de esta Coordinación.

I. Coordinar, realizar, evaluar y proponer los lineamientos de los proyectos de carácter educativo destinados a orientar y modificar hábitos y prácticas de consumo, y conformar una nueva cultura del consumo;

II. Promover convenios de intercambio y participación con los sectores públicos, privado y social para la realización de programas educativos;

III. Elaborar los materiales y contenidos a utilizarse en los programas educativos de la Procuraduría;

IV. Diseñar y coordinar la capacitación de los promotores que lleven a cabo los programas de educación para el consumo;

V. Supervisar y controlar los programas educativos de las Delegaciones;

VI. Promover la participación de la Procuraduría en cursos, talleres, seminarios, conferencias, entre otros, en materia de consumo;

VII. Proponer la realización de programas de radio y televisión, publicaciones e investigaciones específicas, conforme a las necesidades de orientación y educación de la población consumidora, y

VIII. Apoyar y dar seguimiento a peticiones de organismos internacionales y dependencias afines de otros países, en materia de educación para el consumo, conforme a las disposiciones jurídicas aplicables.

1.3.22 DIRECCION GENERAL DE PROGRAMACION, ORGANIZACION Y PRESUPUESTO.

Son atribuciones de esta Dirección General.

I. Establecer los criterios y lineamientos para la administración de los recursos financieros de la Procuraduría;

II. Coordinar, integrar y difundir el anteproyecto del presupuesto anual de Procuraduría y llevar a cabo las acciones necesarias para su aprobación, asignación y, en su caso, modificación;

III. Integrar y consolidar la estructura programática presupuestal de la Procuraduría, y asignar a las unidades centrales de la institución, así como a cada una de las Delegaciones, el presupuesto que les corresponda, conforme a sus atribuciones, programas de trabajo y actividades;

IV. Efectuar el pago de las erogaciones con cargo al presupuesto aprobado, así como vigilar su ejercicio y consolidar la contabilidad de la Procuraduría;

V. Operar el sistema de contabilidad general de la Procuraduría y emitir los estados financieros, demás informes y documentos en la materia;

VI. Dirigir el diseño e instrumentación de los programas y acciones de modernización y simplificación administrativa de la Procuraduría, y formular los estudios pendientes a la evaluación de la calidad de sus servicios, así como para la optimización de las estructuras, procedimientos y recursos;

VII. Coordinar la elaboración y mantener actualizado el manual general de organización de la Procuraduría, así como dictaminar y difundir las estructuras orgánicas, registrar y difundir los manuales específicos de organización por unidad, los manuales de procedimientos, los manuales de servicios al público y las guías técnicas, y asesorar en materia de organización y de procedimientos a las unidades centrales y a las Delegaciones;

VIII. Establecer la normatividad para el diseño y desarrollo de los sistemas informáticos que la Procuraduría requiera para realizar sus funciones, así como para la adquisición y asignación de equipo y utilización de sistemas y paquetería;

IX. Realizar estudios técnicos y de actualización para el mejoramiento y modernización de los sistemas y equipo de computo de la Procuraduría, y asesorar y orientar a las Delegaciones en su uso y aprovechamiento;

X. Formalizar los convenios y contratos en los que la Procuraduría sea parte, así como los demás documentos que impliquen actos de administración y afecten su presupuesto, conforme a los lineamientos que fije el Procurador, y

XI. Coordinar, dirigir e integrar los informes de carácter programáticos, presupuestal, contables, financieros y administrativos, y todos aquellos que sean requeridos por el Procurador.

1.3.23 DIRECCION GENERAL DE RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES.

Son atribuciones de esta Dirección General.

I. Aplicar las disposiciones jurídicas y normas administrativas en materia de planeación, aprovechamiento y control de los recursos humanos y materiales con que cuentan las Delegaciones de la Procuraduría.

II. Expedir lineamientos y criterios para la administración de los recursos humanos y materiales con que cuentan las Delegaciones de la Procuraduría;

III. Realizar las funciones de reclutamiento, selección, ingreso, movimientos, pago de remuneraciones y tramitación de baja de los servidores públicos de la Procuraduría;

IV. Realizar la capacitación del personal de la Procuraduría, administrar el otorgamiento de prestaciones a los trabajadores y dirigir las actividades sociales, culturales y deportivas organizadas en beneficio del personal;

V. Aplicar y vigilar el cumplimiento de las condiciones generales de trabajo de la Procuraduría, y de los demás instrumentos normativos internos a través de los cuales se regulen las relaciones de la Procuraduría con sus trabajadores;

VI Realizar y controlar las adquisiciones de los bienes de la Procuraduría y aplicar los sistemas de inventarios y almacenes de la institución;

VII. Llevar a cabo la conservación y mantenimiento de los bienes muebles e inmuebles de la Procuraduría;

VIII. Intervenir en la contratación de los diversos servicios externos necesarios para el funcionamiento y la operación de la Procuraduría y proporcionar al resto de las unidades de la institución los servicios los servicios de correspondencia y archivo;

IX. Elaborar el programa interno de protección civil y vigilar el cumplimiento de las metas y programas establecidos de conformidad con lo dispuesto por el Programa Nacional diseñado por la Secretaría de Gobernación, y

X. Formular y operar el sistema interno de Administración de documentos, conforme a las disposiciones fijadas por el Archivo General de la Nación, dependiente de la Secretaría de Gobernación.

1.3.24 DELEGACIONES.

Son atribuciones de las Delegaciones.

I. Asesorar y orientar a los consumidores y a los proveedores en relación con sus derechos y obligaciones,

II. Representar individualmente o en grupo a los consumidores ante autoridades jurisdiccionales, entidades y organismos públicos o privados y ante proveedores;

III. Recibir y atender las reclamaciones que presenten los consumidores en contra de proveedores;

IV. Requerir a las autoridades, proveedores y consumidores la información necesaria para sustanciar sus procedimientos;

V. Sustanciar los procedimientos conciliatorios entre consumidores y proveedores;

VI. Aprobar los convenios conciliatorios que celebren los consumidores y los proveedores y vigilar su cumplimiento;

VII. Exhortar a las partes a designar la Procuraduría como árbitro en las controversias o algún árbitro oficialmente reconocido;

VIII. Sustanciar juicios arbitrales y emitir los laudos correspondientes;

IX. Sustanciar y resolver los procedimientos por infracciones a la Ley;

X. Recibir consignaciones en los casos previstos por la Ley;

XI. Ejercer funciones de vigilancia y verificación del cumplimiento de precios y tarifas acordados, fijados, establecidos, registrados o autorizados por la Secretaría o por otras dependencias de la Administración Pública Federal, de normas oficiales mexicanas, pesas y medidas para la actividad comercial, así como las referentes a información comercial, instructivos, garantías y especificaciones industriales, conforme al procedimiento establecido en la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, y con base en lo dispuesto por la Ley y el Reglamento de Distribución de Gas Licuado de Petróleo; así como la vigilancia y verificación que competen a la Procuraduría, en el ámbito de las Delegaciones, conforme a las demás disposiciones jurídicas aplicables;

XII. Levantar, dictaminar y calificar actas de verificación;

XIII. Imponer, notificar y, en su caso ejecutar sanciones;

XIV. Imponer y notificar los medios de apremio previstos en la Ley;

XV. Dejar sin efecto los medios de apremio impuestos a los particulares, cuando estos acrediten, conforme a los criterios que determine el Procurador, no haber podido realizar la conducta requerida por caso fortuito o fuerza mayor;

XVI. Promover y apoyar la constitución de organizaciones de consumidores;

XVII. Asesorar a las organizaciones de consumidores en su funcionamiento y operación;

XVIII. Capacitar a los grupos, comités o asociaciones de consumidores;

XIX. Recibir y tramitar los contratos de adhesión que le sean presentados por proveedores, notificar a los interesados las modificaciones que deberán realizar al modelo de contrato presentado, así como en su caso la inscripción del mismo en el Registro Público de Contratos de Adhesión, y vigilar su cumplimiento;

XX. Recibir y sustanciar los recursos de revisión que representen los particulares en contra de sus resoluciones;

XXI. Ejercer acciones de grupo, previo acuerdo de la Subprocuraduría Jurídica, en los términos del artículo 26 de la Ley;

XXII. Denunciar o formular querrela ante el Ministerio Público de los hechos que pueden ser constitutivos de delitos y, ante las autoridades competentes, los actos que constituyan violaciones administrativas y que afecten los intereses de los consumidores;

XXIII. Llevar a cabo estudios e investigaciones de mercado, de precios y tarifas y de relaciones de consumo, pendientes a facilitar al consumidor un mejor conocimiento de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado;

XXIV. Informar al público sobre los resultados de los estudios e investigaciones que lleven a cabo y fomentar el desarrollo de una cultura de consumo;

XXV. Procurar el uso de medios masivos de comunicación para difundir información sobre los derechos del consumidor y la referente a precios, tarifas, calidades y relaciones de consumo y elaborar y difundir las publicaciones de la Procuraduría y las de la Delegación;

XXVI. Establecer unidades de servicios, módulos y ventanillas de atención a los consumidores;

XXVII. Coordinar y convenir acciones de protección al consumidor con instituciones y organizaciones de los sectores públicos, social y privado;

XXVIII. Administrar los recursos, humanos y materiales que le sean asignados para su operación regular y para el desarrollo de programas;

XXIX. Administrar el presupuesto asignado y efectuar su afectación contable y presupuestal;

XXX. Resguardar la documentación comprobatoria del gasto;

XXXI. Enviar a la Dirección General de Programación Organización y Presupuesto con la periodicidad que esta determine, los informes sobre el ejercicio del presupuesto y los avances en la ejecución de sus programas, así como los estados financieros correspondientes;

XXXII. Llevar la contabilidad de la Delegación, la cual incluirá las cuentas para registrar activos y pasivos, ingresos, costos y gastos, así como las asignaciones, compromisos y ejercicios correspondientes a los programas y partidas del presupuesto, de conformidad con la Ley de Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público Federal;

XXXIII. Expedir copias certificadas de expedientes y documentos a cargo de la Delegación;

XXXIV. Recibir las quejas y denuncias que se presenten en contra de servidores públicos adscritos a la Delegación y transmitirlos a Contraloría Interna, y

XXXV. Informar a la Dirección General de Coordinación de Delegaciones de la Procuraduría y, en su caso, a las unidades centrales que correspondan, sobre el cumplimiento de sus atribuciones, el desempeño de sus actividades, el desarrollo de sus programas y la administración de sus recursos.

1.4. PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.

(Delegaciones Federales y Metropolitanas)

Las Delegaciones ejercerán sus atribuciones de acuerdo con los lineamientos, criterios, instrucciones y acuerdos que el Procurador, los Subprocuradores, los Coordinadores Generales, la Contraloría Interna y la Dirección General de Coordinación de Delegaciones, en el ámbito de sus respectivas competencias, expidan con fundamento en la Ley, el Reglamento, el Estatuto Orgánico y los demás ordenamientos jurídicos que emanen de aquélla.

Al frente de cada una de las Delegaciones habrá un Delegado, que será nombrado y removido por el Procurador, y el cual será auxiliado para el despacho de los asuntos de su competencia por los servidores públicos que determine el Procurador.

Las Delegaciones no tendrán limitaciones respecto a la competencia por cuantía o por territorio de los asuntos que conozcan.

Los Delegados serán suplidos por el Jefe de Departamento de Servicios al Consumidor, el Jefe de Departamento de Inspección, el Jefe de Departamento de Estudios Económicos y Organización de Consumidores, el Encargado Administrativo de la Delegación o por el servidor público que determine el Procurador o el Director de Coordinación de Delegaciones.

(ESTRUCTURA TIPO)

DELEGADO

Departamento	Departamento	Departamento de	Departamento
de Servicios.	de Verificación.	Estudios Econom.	Admvo.
		y Organización	
		de Consumidores.	

I. Corresponderá al Delegado el ejercicio de las atribuciones señaladas en el artículo 16 del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor, con independencia de lo anterior, las atribuciones podrán ser ejercidas de la siguiente manera:

II. Al Jefe del Departamento de Servicios al Consumidor competera al ejercicio de las atribuciones indicadas en las fracciones I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII, IX, X, XIII, XIV, XIX, XXXIII;

III. Al Jefe de Departamento de Verificación corresponderá el ejercicio de las atribuciones indicadas en las fracciones IV, XI, XII, XIII, XIV, XXXIII.

III. Al Jefe de Departamento de Verificación corresponderá el ejercicio de las atribuciones indicadas en las fracciones IV, XI, XII, XIII, XIV, XXXIII.

IV. Al Jefe del Departamento de Estudios Económicos y Organización de Consumidores competará el ejercicio de las atribuciones indicadas en las fracciones VI, XVII, XVIII, XXIII, XXIV, XXV, XXVI, Y

V. Al Responsable o Encargado Administrativo corresponderá el ejercicio de las atribuciones previstas en las fracciones XXVIII, XXIX, XXX, Y XXXII.

1.5. ATRIBUCIONES DE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR, Y DEL PROCURADOR FEDERAL DEL CONSUMIDOR DE ACUERDO A LA LFPC.

LA PROCURADURIA TIENE LAS SIGUIENTES ATRIBUCIONES:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

X. Actuar como perito y consumidor en materia de calidad de bienes y servicios y elaborar estudios relativos;

XI. Celebrar convenios con proveedores y consumidores y sus organizaciones para el logro de los objetivos de la LFPC.,

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

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

XIV. Vigilar y verificar el cumplimiento de normas oficiales mexicanas, pesas y medidas para la actividad comercial, instructivos, garantías y especificaciones industriales, en los términos de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización;

XV. Registrar los contratos de adhesión que lo requieran, cuando cumplan la normatividad aplicable, y organizar y llevar el Registro Público de Contratos de Adhesión;

XVI. Procurar la solución de las diferencias entre consumidores y proveedores conforme a los procedimientos establecidos en la LFPC.,

XVII. Denunciar ante el Ministerio Público los hechos que puedan ser constitutivos de delitos y que sean de su conocimiento, y ante las autoridades competentes, los actos que constituyan violaciones administrativas que afecten los intereses de los consumidores;

XVIII. Promover y apoyar la constitución de organizaciones de consumidores, proporcionándoles capacitación y asesoría;

XIX. Aplicar las sanciones establecidas en la LFPC.,

XX. Excitar a las autoridades competentes a que tomen medidas adecuadas que para combatir, detener, modificar o evitar todo género de prácticas que lesionen los intereses de los consumidores, y cuando lo considere pertinente publicar dicha excitativa; y

XXI. Las demás que le confieran la LFPC., y otros ordenamientos.

EL PROCURADOR FEDERAL DEL CONSUMIDOR TENDRA LAS SIGUIENTES ATRIBUCIONES:

I. Representar legalmente a la Procuraduría;

II. Nombrar y remover al personal al servicio de la Procuraduría, señalándole sus funciones y remuneraciones;

III. Crear las unidades que se requieran para el buen funcionamiento de la Procuraduría y determinar la competencia de dichas unidades, de acuerdo con el Estatuto Orgánico;

IV. Informar al Secretario de Comercio y Fomento Industrial sobre los asuntos que sean de la competencia de la Procuraduría;

V. Proponer el anteproyecto de presupuesto de la Procuraduría y autorizar el ejercicio del aprobado;

VI. Aprobar los programas de la entidad;

VII. Establecer los criterios para la imposición de sanciones que determina la Ley, así como para dejarlas sin efecto, reducir las, modificarlas o conmutarlas, cuando a su criterio se preserve la equidad; observando en todo momento lo dispuesto por el artículo 132 de la LFPC.,

VIII. Delegar facultades de autoridad y demás necesarias o convenientes en servidores públicos subalternos, sin perjuicio de su ejercicio directo, los acuerdos relativos se publicarán en el Diario Oficial de la Federación;

IX. Fijar las políticas y expedir las normas de organización y funcionamiento de la Procuraduría;

X. Expedir el Estatuto Orgánico de la Procuraduría, previa aprobación del Secretario de Comercio y Fomento Industrial; y

XI. Las demás que le confiera la Ley Federal de Protección al Consumidor y otros ordenamientos.

1.6. COMENTARIO.

La Ley Federal de Protección al Consumidor establece que la Procuraduría es la encargada de representar los intereses colectivos de los consumidores, ante toda clase de autoridades administrativas y organismos públicos, ante los proveedores de bienes o prestadores de servicios incluso ante autoridades jurisdiccionales y en ejercicio de dicha representación la Procuraduría interpondrá las acciones, recursos, trámites y gestiones que procedan encaminadas a proteger el interés de los consumidores.

Así mismo la Procuraduría propondrá medidas encaminadas a fortalecer la equidad y seguridad jurídica en las relaciones de consumo, una de ellas, es por ejemplo, el registro y la autorización de los contratos de adhesión que trata de cumplir con esta disposición, entre otras. También proporciona asesoría gratuita a los consumidores, y realizar actos de verificación y vigilancia en materia de precios y tarifas de los bienes sujetos a supervisión así como denunciar ante las autoridades correspondientes el incumplimiento de normas de calidad, peso, medidas etc., y las actividades monopólicas.

Para procurar la satisfacción de los derechos de los consumidores la LFPC., contempla los procedimientos a seguir tendientes a este fin y que en términos generales podríamos resumir en: recepción de la queja, audiencias conciliatorias, convenios, juicios y/o resolución administrativa, temas que trataremos más ampliamente en el siguiente capítulo.

1.7. PRACTICAS MONOPOLICAS, (MARCO LEGAL).

En cuanto a las prácticas monopólicas se refiere, encontramos su antecedente en el artículo 28 constitucional, que a la letra dice:

" En los Estados Unidos Mexicanos quedan prohibidos los monopolios, las prácticas monopólicas, los estancos y las exenciones de impuestos a los términos y condiciones que fijan las leyes, el mismo tratamiento se dará a las prohibiciones título de protección a la industria".

" En consecuencia, la Ley castigará severamente, y las autoridades perseguirán con eficacia, toda concentración o acaparamiento en una o pocas manos de artículos de consumo necesario y que tenga por objeto obtener el alza de los precios; todo acuerdo, procedimiento o combinación de los productores, industriales, comerciantes o empresarios de servicios, que de cualquier manera hagan, para evitar la libre competencia o la

competencia entre sí y obligar a los consumidores a pagar precios exagerados y, en general, todo lo que constituya una ventaja exclusiva indebida a favor de una o varias personas o de alguna clase social".

" Las leyes fijarán bases para que se señalen precios máximos a los artículos, materiales o productos que se consideren necesarios para la economía nacional o el consumo popular, así como para imponer modalidades o la organización de la distribución de estos artículos, materias o productos, a fin de evitar que intermediaciones incesarias o excesivas provoquen insuficiencia en el abasto, así como el alza de precios, la Ley protegerá a los consumidores y propiciara su organización para el mejor cuidado de sus intereses".

" No constituirán monopolios las funciones que el Estado ejerza de manera exclusiva en las siguientes áreas estratégicas: correos, telégrafos y radiotelegrafía; petróleo, y los demás hidrocarburos; petroquímica básica, minerales radioactivos y generación de energía nuclear; electricidad y las actividades que expresamente señalen las leyes que expida el Congreso de la Unión. La comunicación vía satélite y los ferrocarriles son áreas prioritarias para el desarrollo nacional en los términos del artículo 25 de esta Constitución; el Estado al ejercer en ella su rectoría, protegerá la seguridad y la soberanía de la Nación, y al otorgar concesiones o permisos mantendrá o establecerá el dominio de las respectivas vías de comunicación de acuerdo con las leyes de la materia ".

" El Estado contará con los organismos y empresas que requiere para el eficaz manejo de las áreas estratégicas a su cargo y en las actividades de carácter prioritario donde, de acuerdo con las leyes, participe por sí o con los sectores social y privado".

" El Estado tendrá un Banco Central que será autónomo en el ejercicio de sus funciones y en su administración, su objetivo prioritario será procurar la estabilidad del poder adquisitivo de la moneda nacional, fortaleciendo con ello la rectoría del desarrollo nacional

que corresponde al Estado. Ninguna autoridad podrá ordenar al Banco conceder financiamiento".

" No constituyen monopolios las funciones que el Estado ejerza de manera exclusiva, a través del Banco Central en las áreas estratégicas de acuñación de moneda y emisión de billetes, el Banco Central, en los términos que establezcan las leyes y con la intervención que correspondan a las autoridades competentes, regularán los cambios, así como la intermediación y los servicios financieros, contando con las atribuciones de autoridad necesarias para llevar a cabo dicha regularización y proveer a su observancia, la conducción del Banco estará a cargo de personas cuya designación sera hecha por el Presidente de la República con la aprobación de la Cámara de Senadores o de la Comisión Permanente, en su caso; desempeñarán su encargo por períodos cuya duración y escalonamiento provean al ejercicio autónomo de sus funciones; solo podrán ser removidas por causas graves y no podrán tener ningún otro empleo, cargo o comisión, con excepción de aquellos en que actúen en representación del Banco y de los no remunerados en asociaciones docentes, científicas, culturales o de beneficencia. Las personas encargadas de la conducción del Banco Central, podrán ser sujetos de juicio político conforme a lo dispuesto por el artículo 110 de esta Constitución".

" No constituyen monopolios las asociaciones de trabajadores formadas para proteger sus propios intereses y las asociaciones o sociedades cooperativas de productores para que, en defensa de sus intereses o del interés general, vendan directamente en los mercados extranjeros los productos nacionales o industriales que sean la principal fuente de riqueza de la región en que se produzca o que no sean artículos de primera necesidad, siempre que dichas asociaciones estén bajo vigilancia o amparo del Gobierno Federal o de los estados, y previa autorización que al efecto se obtenga de las legislaturas respectivas en cada caso. Las

mismas legislaturas, por si o por propuesta del Ejecutivo, podrán derogar, cuando así lo exijan las necesidades públicas, las autorizaciones concedidas para la formación de las asociaciones de que se trata."

" Tampoco constituyen monopolios los privilegios que por determinado tiempo se concedan a los autores y artistas para la producción de sus obras y los que para el uso exclusivo de sus inventos, se otorguen a los inventores y perfeccionadores de alguna mejora."

" El Estado, sujetandose a las leyes, podrá en caso de interés general, concesionar la prestación de servicios públicos o la explotación, uso y aprovechamiento de bienes de dominio de la federación, salvo las excepciones que las mismas prevengan. Las leyes fijarán las modalidades y condiciones que aseguren la eficacia de la prestación de los servicios y la utilización social de los bienes, y evitarán fenómenos de concentración que contraríen el interés público".

" La sujeción a regímenes de servicios público se apegará a lo dispuesto por la Constitución y solo podrá llevarse cabo mediante Ley."

" Se podrán otorgar subsidios a actividades prioritarias, cuando sean generales, de carácter temporal y no afecten sustancialmente las finanzas de la Nación. El Estado vigilará su aplicación y evaluará los resultados de esta."

1.8. COMENTARIO.

El artículo no pretende definir a los monopolios, aunque históricamente se han equiparado y exceptuado de tal concepto a actividades de diversa índole, por ello, la redacción vigente prefiere utilizar el término de prácticas monopólicas, que el de monopolio. La doctrina derivada de la constitución de 1857 definió a los monopolios y a los privilegios.

Se ha considerado al monopolio como un permiso concedido por la ley o una autoridad para tener el derecho exclusivo de fabricar, comprar o vender objetos u ofrecer servicios que estén en el mercado. Por su parte, un privilegio es un permiso para hacer, fabricar o usar algún objeto, en forma exclusiva, para aprovechar de sus productos por tiempo limitado, es decir, el monopolio se prohíbe generalmente porque limita la libertad de trabajo industrial y comercio, mientras que en el privilegio como lo es toda patente de invención o derecho de autor, se permite la explotación exclusiva como un estímulo a la autoridad y a la creatividad.

La prohibición de monopolios en 1857 llevó a la doctrina mexicana a reconocer, que en la sociedad, los derechos del hombre, no son absolutos, sino que tienen naturales y justas limitaciones. Lo anterior opera en descargo de esta Constitución, que es considerada como la más liberal que ha tenido México.

Los monopolios, en perjuicio del consumidor determinan al margen de cualquier disposición jurídica, los precios y la calidad en forma tal que no cabe la competencia.²

² HERRERIAS ARMANDO. Fundamento para la Historia del Pensamiento Económico. Edit. Limusa. México. 1985. P 99

CAPITULO II

PROCEDIMIENTOS Y CRITERIOS DE LA PROFECO.

2.1 ASESORIA Y QUEJAS.

Entre los servicios más importantes y útiles que la PROFECO presta al consumidor se encuentran los de informar sobre precios oficiales, concertados y comparativos, estudios de mercado, comportamiento comercial de las empresas, cuales son las más demandadas, mejores opciones de compra etc., a fin de que aquel tenga un buen punto de referencia y realice una mejor adquisición de los bienes que requiere y una afortunada contratación de servicios.

Cabe señalar que aparte de esta información que se da vía telefónica, personal y por escrito también se orienta a las personas no solamente en cuestiones de consumo sino también en otros rubros dándose el encauzamiento ante las autoridades competentes.

La asesoría que presta la PROFECO ha traído gran beneficio y ventajas a la población, ahorrándole tiempo y proporcionando una respuesta recíproca positiva, ya que las personas antes de adquirir o solicitar un servicio les otorga la ventaja de comprar más barato y con buena calidad, no obstante lo anterior es necesario la creación de mecanismos que permitan eficientar sus procedimientos.

A partir de 1994 todas las Delegaciones de la PROFECO fueron capacitadas para recibir quejas y denuncias así como para efectuar ahí los procedimientos que el consumidor requiera para la solución de su problema.

Para la presentación de una Queja se deben cubrir los siguientes requisitos:

A). Presentar la reclamación ante la Delegación de PROFECO correspondiente ya sea en forma personal o por escrito;

B). Nombre, razón social o denominación y domicilio del proveedor o prestador de servicios;

C). De existir, copia simple fotostática por duplicado de los documentos, que acrediten la operación realizada (factura, contrato etc.);

D). Narración sucinta de los hechos.

Para la presentación de una Denuncia se debe acudir ante la Delegación correspondiente de la PROFECO proporcionando los siguientes datos ya sea en forma personal o por escrito:

A). Nombre y domicilio del denunciante;

B). Nombre, denominación o razón social y domicilio del proveedor o prestador de servicios;

C). Relación sucinta de los hechos;

2.2 CONCILIACION.

La conciliación es un procedimiento mediante el cual se busca avenir a las partes, el conciliador es un intermediario cuya finalidad es que el proveedor y el consumidor lleguen a un acuerdo para resolver sus problemas de la mejor manera y en corto tiempo.³

³ DIRECCION GENERAL DE QUEJAS Y CONCILIACION. Manual de Quejas y Conciliación. México. 1997 P 2

El proceso conciliatorio tiene una duración variable, algunos casos se resuelven por teléfono el mismo día en el que el consumidor solicita ayuda a PROFECO; otros tardan de dos a tres meses; algunos mas se envían a resoluciones administrativas, o en su caso quedando como arbitro la PROFECO, estos últimos son los que toman más tiempo.

Se maneja dos tipos de conciliación: la telefónica y la personal.

2.2.1 CONCILIACION TELEFONICA.

I. El consumidor presenta queja o denuncia en la delegación correspondiente de la PROFECO;

II. Se valora la reclamación por el representante de la Institución determinando la posible solución telefónica;

III. Se intenta la conciliación telefónica contactando al proveedor o prestador de servicios, exponiendole la Denuncia presentada en su contra y se le invita a solucionar por ese medio, si se da la conciliación se hace constar el compromiso en acta, turnando el expediente al archivo provisional;

IV. Si el compromiso para solucionar la reclamacion se complementara en fecha posterior, se solicitara al proveedor o prestador de servicios su comparecencia ante la Institución para formalizar la obligación;

V. Si el proveedor o prestador de servicios no acepta la conciliación telefónica se inicia el trámite normal de conciliación personal.

2.2 CONCILIACION PERSONAL.

I. Este procedimiento puede iniciar con la negativa del proveedor o prestador de servicios a la conciliación telefónica; a la imposibilidad de ésta; o al incumplimiento de la obligación contraída mediante conciliación telefónica por parte del proveedor o prestador de servicios.⁴

II. Se cita a las partes para celebrar audiencia conciliatoria, a fin de solucionar la reclamación presentada por el consumidor;

III. Si hay arreglo, es posible diferir la fecha para cumplimiento del compromiso contraído;

IV. Si no hay conciliación entre las partes, se dejan a salvo los derechos de estas para que los hagan valer en la vía que juzguen convenientes, una vez que no han aceptado el arbitraje de la Procuraduría.

2.2.3 CRITERIOS ADOPTADOS.

La PROFECO motivada por tratar de resolver en el menor tiempo posible las quejas de los consumidores, le da flexibilidad a este procedimiento para lo cual a establecido varios criterios.

I. Si no hay arreglo, en la primera audiencia, es posible desarrollar de cuatro a cinco audiencias en las que se solicitara la comparecencia física del proveedor y de algún tercero, según sea el caso, así como la exhibición de documentos, esto, no obstante que la FPC., señala que la audiencia de conciliación podrá ser suspendida hasta en dos ocasiones;

II. Con el fin de allegarse de elementos de apoyo para la conciliación, se pueden ordenar verificaciones, cuyo resultado se asentara en acta circunstanciada;

⁴ DIRECCION GENERAL DE QUEJAS Y CONCILIACION. Manual de Procedimientos. México. 1997 P 5

III. Cuando algunas de las partes radique fuera de la localidad en que se desarrolla el procedimiento, se podrá requerir el apoyo a la Delegación en que tenga su domicilio la persona a citar, por medio de oficio foráneo;

IV. Si en la última audiencia no se logra la conciliación, y luego de haber exhortado a las partes para someterse al procedimiento arbitral sin aceptarlo, y si el conciliador presume una posible violación a la Ley, inicia el procedimiento por infracciones a esta, no obstante que la misma señala se dejen a salvo sus derechos, este criterio se aplica con la finalidad de presionar al proveedor o prestador de servicios para que cumpla con las obligaciones contraídas con el consumidor o que concurra ante la PROFECO;

V. Cuando las obligaciones en el convenio corren a cargo del consumidor, el expediente se archiva provisionalmente; de no existir promoción en ese plazo, se archivará definitivamente;

VI. Cuando el proveedor o prestador de servicios, interponga recursos de revisión, el conciliador recibirá y turnará al área correspondiente, los expedientes en que se hayan interpuesto en contra de un acto de autoridad.

2.3 PROCEDIMIENTOS ARBITRALES.

2.3.1 REGLAS GENERALES.

I. Según lo dispuesto en el artículo 117 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, la Procuraduría tiene la competencia para actuar como arbitro sin necesidad de reclamación o procedimiento previo⁵

II. Con fundamento en el artículo 116 de la Ley citada es obligación del conciliador exhortar a las partes para que se designe como arbitro a la PROFECO, para resolver la reclamación presentada en el procedimiento conciliatorio;

⁵ LEY FEDERAL DE PROTECCIONAL CONSUMIDOR. México. 1992. P.49

III. Las Delegaciones están facultadas para conocer y sustanciar los procedimientos arbitrales apoyados por los Jefes de Departamento de Servicios al Consumidor, según se establece en el artículo 16 fracción VII, VIII, y 17 fracción I del Reglamento de PROFECO;

IV. Se señalara la designación de arbitro, así como los puntos esenciales de la controversia (negocio arbitral) y si el procedimiento arbitral es en amigable composición o en estricto derecho;

V. Se debe acreditar la personalidad de las partes en la demanda y en la contestación de la misma.

2.3.2 ARBITRAJE EN AMIGABLE COMPOSICION.

Según el artículo 119 de la Ley, en el arbitraje en amigable composición se deben fijar las cuestiones que sean objeto del arbitraje (negocio arbitral) el arbitro tendrá la libertad para resolver en conciencia y buena fe guardada sin sujeción a reglas legales, pero observando las formalidades esenciales del procedimiento, no habrá términos ni incidentes.⁶

CRITERIOS ADOPTADOS EN ESTE PROCEDIMIENTO.

A) Si las partes convienen se tendrá la queja como demanda y el informe como contestación a la misma, siempre y cuando se desprenda fehacientemente el negocio arbitral. De igual forma si las partes convienen en que la actora ofrezca como pruebas los documentos base de su acción y a su vez a la demandada se le tengan por ofrecidas las que haya exhibido al momento de la presentación del informe, teniéndose por admitidas;

⁶ Loc. cit.

B). De no darse el supuesto que antecede en lo concerniente a pruebas, se otorgara un termino de 5 días hábiles a las partes, para que ofrezcan las que a su derecho corresponda;

C). En caso de admitirse pruebas que requieran desahogo se señalara día y hora para el mismo;

D). Se levantará acta para el desahogo de todas las pruebas admitidas y se citará para oír laudo (15 días);

E). Una vez emitido el laudo, se señala fecha para su cumplimiento, notificándose en forma personal a las partes;

F). Por último se realizara una audiencia verificativa del laudo, y en caso de incumplimiento se abre el procedimiento por infracciones a la Ley y se dejan a salvo los derechos para que el laudo se ejecute en vía de apremio o juicio ejecutivo ante la autoridad jurisdiccional competente.

2.3.3 ARBITRAJE EN ESTRICTO DERECHO.

Según se desprende del artículo 120 de la ley, el juicio arbitral en estricto derecho, las partes formularan el compromiso arbitral en estricto derecho, en el que se fijaran las reglas del procedimiento aplicándose supletoriamente el código de comercio y la falta de disposición en dicho código, el ordenamiento procesal civil local.⁷

CRITERIOS EMPLEADOS.

A). Se celebrará audiencia en la que se expondrá la demanda y la contestación, y en el caso de presentarse reconvencción se otorgará término de 5 días hábiles para su contestación;

⁷Loc. cit.

B). El responsable de conducir la audiencia por parte de la Delegación resolverá en el acto sobre las pruebas que se admiten, emitiendo el acuerdo respectivo;

- De no ser así, se concederá a las partes 24 horas para que presenten por escrito sus alegatos.

- En caso de admitirse pruebas que requieran desahogo se señalará día y hora para tal efecto, y se desahogará en los términos que prevenga la Ley Federal de Protección al Consumidor, Código de Comercio y el Código Procesal Local.

- Desahogadas las pruebas a que se refiere el punto anterior se concede el tiempo de 24 horas para presentar el escrito de alegatos.

C). Se emite el laudo, previo análisis y valoración de las pruebas, señalando fecha para su cumplimiento, notificándose en forma personal a las partes, estando sujetos a la aclaración dentro de los dos días siguientes a la fecha de su recepción;

D). Se realiza audiencia verificativa, donde se dará por concluido el asunto si se da cumplimiento al laudo, y en caso de incumplimiento se habrá el procedimiento por infracciones a la Ley, dejando a salvo los derechos de las partes para que el laudo sea ejecutado en vía de apremio o juicio ejecutivo ante la autoridad jurisdiccional competente.

2.4 PROCEDIMIENTO POR INFRACCIONES A LA LEY.

(TAMBIEN DENOMINADO RESOLUCION ADMINISTRATIVA)

Como lo dispone el artículo 123 de la LFPC., realizada la notificación al proveedor de los hechos que motivan el procedimiento, se le concederá un lapso de 10 días hábiles para que rinda pruebas y manifieste lo que ha su derecho convenga.⁸

⁸LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR. Ob. Cit. P 51

Se admitirán las pruebas que se estime pertinentes y procederá a su desahogo, pudiendo solicitar del presunto infractor o de terceros las demás pruebas que estime necesarias.

Desahogadas las pruebas, se le notificará al proveedor este hecho, dándole dos días hábiles para que por escrito presente sus alegatos, resolviendo la Procuraduría dentro de los 15 días siguientes.

2.4.1 CRITERIOS ADOPTADOS.

A). Si no existe infracción se emite resolución administrativa en tal sentido y se da por concluido el asunto;

B). Si existe infracción se razona lo dispuesto por el artículo 132 de la Ley, y se impone la sanción que corresponda conforme a derecho, pudiendo ser económica, clausura o arresto administrativo;

C). Las resoluciones que se dicten, cualquiera que sea su orientación, serán notificadas al proveedor y al consumidor, con independencia de las que el procedimiento a seguir señale.

2.4.2 PARTES DE LA RESOLUCION.

La resolución administrativa tiene un rubro y tres fases mas debidamente delimitadas que son: el resultando, el conciderando y el resolutivo.⁹

El RUBRO, contiene el dato de las partes que intervienen, y la mención de que se emite resolución administrativa.

⁹ SUBPROCURADURIA DE SERVICIOS AL CONSUMIDOR. Manual de Criterios Técnicos para la Emisión de Resoluciones Admvas. México. 1997. P 43

El RESULTANDO, son los antecedente de la resolución administrativa, estructurado en cinco puntos.

1.- En este punto se menciona la fecha y área de la Procuraduría donde presento la queja al consumidor y se describe el motivo de la reclamación.

2.- En el punto dos se señala si el proveedor rindió informe o no.

3.- En el punto tres únicamente se menciona que se agoto la fase conciliatoria sin que las partes hayan conciliado sus intereses y no se sometieron al arbitraje.

4.- En este punto se señala que se estableció la presunción de violación a la Ley Federal de Protección al Consumidor, según constancia de autos, habiéndose concedido a las partes 10 días hábiles para rendir pruebas y formular alegatos.

5.- Aquí se señala la fecha del auto admisorio de pruebas en el que se ordena dictar resolución administrativa.

Con lo anterior se termina la fase del resultado y se continua con el considerando.

El CONSIDERANDO, esta parte se refiere a los razonamientos que hace la autoridad para determinar la infracción en que incurrió el proveedor o prestador de servicios, cumpliendo con las siguientes cuatro formalidades:

1.- En esta, exclusivamente se señala la competencia de la Procuraduría para emitir la resolución administrativa.

2.- Aquí se enuncia como se ha llevado a cabo el procedimiento, con la LFPC., y supletoriamente el Código Federal de Procedimientos Civiles.

3.- Esta formalidad determina la relación jurídica entre las partes y la forma como se acreditan, que puede ser la queja y con el reconocimiento que haga el proveedor ya sea en el informe, a través de algún documento o alguna verificación.

4.- Se divide en dos partes, uno en la determinación en la infracción a la Ley por parte del proveedor, analizándose por principio las pruebas del consumidor y después las del proveedor. Y dos, se debe de cumplir con los criterios que establece el artículo 132 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, para poder individualizar debidamente la sanción.

El RESOLUTIVO, este punto puede variar según el tipo de sanción a imponerse, señalándose lo siguiente:

1.- La declaración de violación a la Ley, señalándose los artículos transgredidos.

2.- Se señala la sanción que se impuso, si es de multa se asienta el monto; si es de clausura se señala el plazo que se va a clausurar y precisando el domicilio a clausurarse; y en el caso de arresto administrativo el nombre del proveedor o representante legal que cumplirá con la sanción.

3.- Oficio a la autoridad que va a ejecutar la sanción.

4.- Se dejan a salvo los derechos de las partes.

5.- Se ordena notificar en forma personal a las partes.

6.- Se ordena se archive el expediente una vez que hayan sido notificadas las partes, como asunto total y definitivamente concluido.

2.5 RECURSOS ADMINISTRATIVOS.

Como lo señala el artículo 135 de la ley federal de protección al consumidor, únicamente se podrá interponer el recurso de revisión por escrito en contra de las resoluciones dictadas por la Procuraduría dentro de los quince días hábiles siguientes a la fecha en que surta efecto la notificación de la misma.¹⁰

¹⁰ LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR. Ob. Cit. P 55

El recurso de revisión se interpondrá ante la autoridad que emitió la resolución y será resuelto por el órgano superior jerárquico que determine el Procurador.

Podrán ofrecerse toda clase de pruebas excepto la confesional, siempre que tengan relación con la resolución recurrida, deberán acompañarse los documentos relativos, otorgándose al interesado un plazo no menor de ocho ni mayor de treinta días para el desahogo de las mismas.

Concluido el periodo probatorio, la autoridad resolverá dentro de los quince días siguientes.

ES IMPROCEDENTE EL RECURSO DE REVISION.

- I. Cuando se presente fuera de tiempo.
- II. Cuando no se acredite fehacientemente la personalidad con que se actúa; y
- III. Cuando no este suscrito, a menos que se firme antes del vencimiento del término para interponerlo.

Cuando se interpone el recurso de revisión en contra de alguna multa se suspende la ejecución de la misma, respecto de cualquier otra clase de resoluciones administrativas y de sanciones que no sean multa la suspensión solo se da si concurren los siguientes elementos:

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

No procederá el recurso de revisión en contra de laudos arbitrales, ni contra la resolución emitida para resolver algún recurso.

CRITERIOS TOMADOS POR LA PROFECO.

A). En los casos en que el recurso combata la imposición de multa como tal, no se suspenderá el procedimiento, se tramitara el recurso con copia certificada del expediente para que sea resuelto por el área correspondiente en las Delegaciones.

B). Cuando el recurso combata el contenido de un acuerdo y en caso de que concurren las previsiones establecidas por el artículo 141 de la LFPC., podrá suspenderse el procedimiento, turnándose el expediente al área jurídica; de no concurrir todos los elementos contenidos en el citado artículo, se resolverá el recurso acompañado de copias certificadas que se turnaran al área correspondiente, pudiendo continuar con el proceso de conciliación.

2.6 COMENTARIO.

Como lo hemos visto, los procedimientos llevados a cabo por la Procuraduría Federal del Consumidor están encaminados a tratar de resolver la problemática que tienen los consumidores, ya que el acto de consumir, rebasa la esfera meramente económica, pues en la medida en que se desarrolla y extiende a todos los ámbitos del quehacer social, se vincula con temas como la salud, la educación, la conservación del ambiente, la preservación del modelo cultural del país entre otras cuestiones, desgraciadamente la limitación en las facultades para que la Procuraduría actúe, impide que esto se lleve a cabo.

Es necesario avanzar con rápida eficacia hacia la prestación de servicios integrados al público que eviten trámites, ahorren tiempo y gastos e inhiban discrecionalidad y corrupción; así mismo se requiere fomentar la dignidad y profesionalización de la función pública de los

medios e instrumentos necesarios para aprovechar su capacidad productiva y creativa en el servicio a las sociedad. ¹¹

¹¹ PODER EJECUTIVO FEDERAL. Plan Nacional de Desarrollo 1995-2000 México. 1995. P 63

CAPITULO III

SANCIONES

3.1 MARCO LEGAL.

El Artículo 125 de la Ley Federal de Protección al Consumidor faculta a la procuraduría para que esta sancione las infracciones a la misma.¹²

Se sancionara con multa por el equivalente por una hasta ochocientas veces el salario mínimo general vigente en el Distrito Federal en los siguientes casos:

I. Al proveedor o prestador de servicios que al momento que el consumidor le devuelva el envase o empaque, se niegue a entregar la cantidad que previamente se le deposito por tal concepto o la quiera reintegrar parcialmente al consumidor, art. 11 LFPC.

II. Al proveedor o prestador de servicios, que sin autorización del consumidor realice el cargo de cobro a una de sus cuentas sin haber recibido el bien o el servicio, art. 15 LFPC.

III. A las empresas dedicadas a la investigación de crédito o a la recopilación de información sobre consumidores con fines mercadotécnicos que se nieguen a proporcionar información a cualquier persona, se le quiera cobrar o se le retarde en la entrega mas del tiempo señalado por la Ley, así también a utilizar dicha información con fines diferentes a los crediticios o mercadotécnicos arts. 16 y 18 LFPC:

IV. Al prestador de servicios que estando obligado a utilizar refacciones nuevas en las reparaciones que realiza de cualquier tipo y no lo haga, salvo autorización del consumidor, o

¹² LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR. Ob. cit. P 52

que se niegue a pagar daños y perjuicios o gastos necesarios al consumidor por no haber respetado alguna norma de cumplimiento obligatorio, art. 60 LFPC.

Se aplicará una sanción de una a mil quinientas veces el salario mínimo general vigente para el Distrito Federal.

I. Al proveedor o prestador de servicios que no respete las condiciones bajo las cuales se comprometió con el consumidor de una u otra forma y bien se nieguen bienes o servicios a discapacitados por esa condición, art. 7 LFPC.

II. A las autoridades, a los proveedores, prestadores de servicios consumidores que no proporcionen la información que requiera la procuraduría para el sustanciamiento de sus procedimientos en un término no mayor de 15 días, y que dicha información no sea de estricto uso interno o no tenga relación con el procedimiento de que se trate, art. 13 LFPC.

III. A los proveedores o prestadores de servicios que no haga caso de la exigencia del consumidor para que no sea molestado en su casa o trabajo para ofrecerle bienes o servicios o para realizar investigaciones, art. 17 LFPC.

IV. Al proveedor o prestador de servicios que no respete los ordenamientos legales sobre información y publicidad, arts. 32, 33, 34, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 45 LFPC.

V. Al prestador de servicios o proveedor que realice promociones anunciando un valor superior del bien sorteado al disponible en el mercado, así mismo se niegue a cumplir con su ofrecimiento en la promoción o la oferta, así como al pago de daños y perjuicios en su caso arts. 49 y 50 LFPC.

VI. A los proveedores y prestadores de servicios que no acepten las disposiciones referentes a las ventas a domicilio, mediatas o indirectas, arts. 52, 53, 54, 55 LFPC.

VII. A los proveedores de bienes y servicios, que no cumplan con lo dispuesto por la ley, arts. 58, 59, 61, 62. LFPC.

VIII. Cuando se reciba del consumidor pago por motivo de una operación con un bien inmueble sin que conste por escrito la relación contractual y que este pago no se refiera a gastos por investigación, art. 75 LFPC.

IX. Al no respetar los proveedores y prestadores de servicios los ordenamientos que regulen las garantías de los bienes que ofrezcan a los consumidores, arts. 78, 79, 81, 82 LFPC.

X. Cuando teniendo la obligación de hacerlo los proveedores y prestadores de servicios no hagan el registro correspondiente de sus contratos de adhesión o no cumplan con lo dispuesto por la Ley, arts. 86 y 87 LFPC.

I. A proveedores y prestadores de servicios que no se sujeten a las disposiciones referentes al incumplimiento, arts. 91, 93, 95 LFPC.

Se sancionara con multa al equivalente de una y hasta dos mil quinientas veces el salario mínimo general vigente para el Distrito Federal.

I. A los proveedores que no respeten los precios y tarifas establecidos, acordados, fijados, registrados o autorizados por la Secretaria de Comercio y Fomento Industrial o por cualquier otra dependencia.

II. Cuando el proveedor de bienes y servicios lleve acabo acciones que atenten contra la libertad, seguridad o integridad personales de los consumidores bajo pretexto de registro y averiguación art. 8 LFPC.

III. Al proveedor que no entregue al consumidor factura, recibo o comprobante en el que conste los datos específicos de la compraventa, servicios prestado u operaciones realizadas, art. 12 LFPC.

IV. En el caso del artículo 60 de la LFPC. ya descrito con anterioridad.

V. A las personas que pongan en práctica sistemas de comercialización consistentes en la integración de grupos de consumidores que aporten periódicamente sumas de dinero para ser administradas por un tercero, destinadas a la adquisición de determinados bienes y servicios, que no hayan notificado previamente a la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial y que no cumplan con los requisitos que fije el Reglamento, art. 63 LFPC.

VI. Cuando no se informe a la SECOFI, de la venta o preventa de tiempos compartidos y así mismo el contrato correspondiente no cumpla con lo que dispone la ley, art. 65 LFPC.

VII. En el caso que no se lleve a cabo la entrega física o real del bien material de la transacción en el plazo pactado con el consumidor y de acuerdo a las especificaciones, art. 74 LFPC.

VIII. A los productores que no respondan del suministro oportuno de partes y refacciones, así como el servicio de reparación durante el término de vigencia de la garantía o tiempo en que los productos sigan fabricándose, armandose o distribuyendose, art. 80 LFPC.

IX. Al proveedor o prestador de servicios que no de cumplimiento a lo que se le obliga en el laudo arbitral emitido por la Procuraduría o por el arbitro designado por las partes dentro de los quince días siguientes a la fecha de su notificación salvo pacto en contrario, art, 121 LFPC.

En los casos particularmente graves la Procuraduría podrá sancionar con clausura del establecimiento hasta por quince días, en tratándose en alimentos básicos, sujetos a precios

máximos, procederá la clausura previa notificación al presunto infractor para que manifieste lo que a su derecho convenga.

Cuando exista reincidencia, las multas anteriormente señaladas se podrán duplicar y se procederá a la clausura hasta por treinta días y en lo que se refiere a las últimas, arresto administrativo hasta por 36 horas.

Las bases para la imposición indistintamente de las sanciones serán las siguientes art. 131 de la Ley:

- A). Las actas levantadas por las autoridades.
- B). Los datos comprobados que aporten las denuncias de los consumidores.
- C). La publicidad o información de los proveedores y la comprobación de las infracciones.
- D). Cualquier otro elemento o circunstancia que aporte elementos de convicción para aplicar la sanción.

Para determinar la sanción, la Procuraduría estará a lo dispuesto por la Ley y su Reglamento, debiendo considerarse el siguiente orden art. 132 de la Ley.

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

Se podrán reducir conmutar o condonar las sanciones que se hayan impuesto apreciando discrecionalmente las circunstancias del caso y las causas que motivaron su imposición.

3.2 MEDIOS DE APREMIO.

El artículo 25 de la Ley Federal de Protección al Consumidor establece que para el desempeño de las funciones que le atribuye la Ley, la Procuraduría podrá emplear los siguientes medios de apremio.¹³

I. Multa por el equivalente de una hasta docientas veces el salario mínimo general vigente en el Distrito Federal, en caso de que persista la infracción podrán imponerse nuevas multas por cada día que transcurra sin que se obedezca el mandato respectivo.

II. El auxilio de la fuerza pública.

Cabe hacer la distinción entre una sanción y un medio de apremio mientras que la primera puede ser definida como una consecuencia jurídica que el incumplimiento de un deber produce en relación con el obligado, el segundo sería el medio idóneo que tiene la autoridad para auxiliarse en su actuar respecto de quienes están obligados a obedecerla.¹⁴

3.3 CRITERIOS A SEGUIR PARA LA APLICACION DE MEDIOS DE APREMIO Y SANCIONES ADMINISTRATIVAS.

La Procuraduría Federal del Consumidor en aras de obligar a los proveedores de bienes y servicios a cumplir con las obligaciones contraídas con los consumidores utiliza algunos criterios los cuales enumeraremos:

¹³ LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR. Ob. cit. P 18

¹⁴ MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. Ob. cit. P 50

3.3.1 CRITERIOS PARA APLICAR MEDIOS DE APREMIO.

I. En la primera audiencia de conciliación cuando el proveedor de bienes y servicios no rinde su informe respecto de los hechos que se le reclaman.

II. Cuando el proveedor no haga acto de presencia por si o por representante legal en alguna de las audiencias de conciliación.

III. Al momento de que se da el incumplimiento por parte del proveedor en el convenio celebrado en el procedimiento conciliatorio independientemente del curso que siga el asunto.

IV. Al momento de llevarse a cabo una clausura, si existe oposición a la misma por parte del proveedor o prestador de servicio.

3.3.2 CRITERIOS PARA APLICAR SANCIONES.

Imposición de SANCION ECONOMICA.

I. Una vez agotados los procedimientos y habiéndose asentado en la resolución la conducta infractora, procede determinar la sanción económica a imponerse razonando los requisitos que establece el artículo 132 de la Ley, y acorde con el artículo violado se impone la sanción según se encuentren las violaciones a algunos de los preceptos contenidos en los artículos 126, 127, 128 de la Ley.

II. Quien califique la procedencia de la sanción es quien proyecta la resolución.

III. Calificada la sanción se elabora oficio impositivo debidamente fundado y motivado, notificandose en forma personal o por correo al proveedor, así mismo se hace llegar una copia a la Tesorería del Estado o de los municipios para su cobro.

Imposición y Ejecución de CLAUSURA.

I. Cuando se imponga una sanción de clausura, independiente de que se debe de razonar lo dispuesto en el artículo 132 de la Ley, se debe de considerar que se trata de un caso particularmente delicado, la resolución la debe firmar el Delegado.

II. Es conveniente que el dictaminador de procedencia o improcedencia de las actas de verificación sea quien proyecte o califique la clausura, con lo que se evita una doble revisión y análisis del contenido de las actas correspondientes.

III. El ejecutador dará oportunidad de retirar del establecimiento objetos personales y artículos perecederos, en caso de que no sea factible en ese momento, procederá a la clausura, promoviendo el proveedor, para retirar este tipo de artículos en fecha posterior, la reposición de sellos de clausura.

IV. Si existe oposición a la clausura se levantara acta circunstanciada de los hechos, y se emitirá un acuerdo posterior donde se indicara el monto de la medida de apremio, si persiste la oposición, se solicitará el auxilio de la fuerza pública para llevar a cabo la clausura.

Imposición de ARRESTO ADMINISTRATIVO.

I. Dentro de la resolución donde se ordena el arresto administrativo, se debe describir la media filiación de la persona a arrestarse, misma que deberá ser proporcionada por el consumidor, y en el caso de verificaciones por quien la realiza.

II. Se requiere mediante solicitud de intervención con base en la resolución emitida, a las autoridades locales mediante oficio, su intervención y apoyo.

III. Se debe cerciorar que la persona con la que se haga efectivo el arresto administrativo sea debidamente identificada, solicitando al consumidor que previo a la ejecución identifique al que va a ser sancionado.

3.4 CRITERIOS A SEGUIR PARA LA RECONCIDERACION DE MULTAS IMPUESTAS COMO MEDIO DE APREMIO Y SANCION ADMINISTRATIVA.

Los medios de apremio normalmente la Procuraduría los aplica en el procedimiento conciliatorio, el cual como ya lo vimos tiende a solucionar el conflicto presentado de la mejor manera y en el corto tiempo.

3.4.1 RECONCIDERACION DE MEDIOS DE APREMIO.

I. Cuando el proveedor de bienes y servicios no rindió su informe respectivo en la primera audiencia de conciliación y se le aplico un medio de apremio y este muestra disposición para resolver la queja, se le puede condonar o reducir la multa impuesta por tal motivo.

II. Cuando se da el cumplimiento por parte del proveedor de algún convenio celebrado para la solución de la reclamación se le pueden reducir o condonar las multas que se le hayan impuesto como medios de apremio por motivo de su incomparecencia a alguna audiencia, negarse a presentar documentación relacionada con el caso que se trata, por alguna falta de respeto hacia la autoridad e inclusive por el mismo incumplimiento a dicho convenio celebrado con anterioridad.

3.4.2 RECONCIDERACION DE SANCIONES.

I. El proveedor debe presentar por escrito, la solicitud de reconsideración, la cual deberá acompañarse del desistimiento escrito del consumidor que haya sido parte afectada.

II. Se solicita al consumidor se presente para que rectifique su desistimiento en caso de no hacerlo se entenderá como si lo hubiera hecho.

III. Una vez lo anterior el Delegado suscribe un acuerdo en que se da la reconsideración de la sanción, notificando este hecho al proveedor y a la Tesorería del Estado o de los Municipios en su caso.

IV. En los casos en que la sanción es de clausura, si el proveedor satisface a plenitud la queja del consumidor, la clausura se puede levantar no obstante que la resolución indique el término de la clausura y este todavía no termine, ya que lo que importa es resolver la queja del consumidor.

3.5 COMENTARIO.

Desgraciadamente, tanto los medios de apremio como las sanciones resultan insuficientes para poder cumplir a satisfacción con la finalidad para lo cual fue creada la PROFECO.

Las crisis económicas que hemos venido padeciendo, están golpeando a todos los mexicanos, sus efectos se perciben en todos los ámbitos de la actividad productiva; pero en la esfera del consumo es donde, sin duda, se resisten con mayor intensidad, provocando con ello que algunos proveedores de bienes y servicios pongan en práctica políticas de venta que resultan totalmente perjudiciales hacia la clase consumidora.

De ahí que la PROFECO., requiere de fortalecer mediante reformas jurídicas sus procedimientos a fin de que se convierta en un factor de equilibrio en la vida social de México, porque de su labor depende asegurar la vigencia y defensa de los derechos de los consumidores en un mercado amplio, abierto y cada vez más competitivo y dinámico.

CAPITULO IV:

EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE EJECUCION.

4.1. ANTECEDENTES HISTORICOS.

Es importante señalar que a partir de que el Estado Mexicano tiene la necesidad de consolidar su legitimidad emanada de la Revolución, pone en práctica las atribuciones y medios con que cuenta para tratar de resolver las demandas populares que le dieron origen.

Se puede decir que la capacidad político-administrativa actual del Estado Mexicano, se establece y delimita en la Constitución de Querétaro, que reformo fundamentalmente a la de 1857, y que con ella quedó expresado el compromiso político, económico y social de los diferentes estratos victoriosos que participaron en la Revolución de 1910.¹⁵

La Constitución de 1917 impuso nuevos objetivos de carácter económico y social a la Administración Pública Federal y sentó las bases para convertir al Estado Mexicano en un Estado moderno, preocupado por el mejoramiento de las condiciones generales de vida y culturales de toda la población, de ahí la necesidad que se tuvo de implementar toda una logística encaminada para allegarse recursos destinados al sector social así como al gasto del propio gobierno.

El procedimiento administrativo de ejecución nace ante la necesidad que tiene el gobierno de poder cobrar los dineros que los particulares le adeudan por la inobservancia de las disposiciones fiscales y administrativas.

¹⁵ CARRILLO CASTRO ALEJANDRO. La Reforma Administrativa en México. Editorial INNAP. México 1978. P 74.

Así tenemos que constitucionalmente la Secretaría de Hacienda aparece en la constitución de Apatzingán del 22 de octubre de 1814, en cuyo artículo 134 se preveía su existencia como dependencia encargada de la recaudación de los dineros del gobierno.

Para lograr un equilibrio entre los particulares con el accionar del Gobierno en lo que se refiere a la impartición de la justicia administrativa en México, se creó el Tribunal Fiscal de la Federación, institución que pertenece al Poder Ejecutivo; no al Poder Judicial, pero que goza de un alto grado de independencia, así también en 1971, fue creado el tribunal de lo Contencioso Administrativo del D.F.

4.2 LA EJECUTORIEDAD Y EJECUTIVIDAD DEL ACTO ADMINISTRATIVO.

Es imperioso distinguir las diferencias que existen entre la ejecutoriedad y ejecutividad del acto administrativo, la primera de ellas es el privilegio que tiene la Administración Pública para disponer y llevar a efecto la ejecución de sus actos, sin tener que acudir ante los órganos jurisdiccionales para lograr dicha ejecución, en tanto que la ejecutividad sería el Estado en que se encuentra un acto administrativo y que denota que éste es exigible.

También es conveniente señalar que la ejecutoriedad del acto administrativo y el procedimiento administrativo de ejecución son dos conceptos diferentes, mientras que el primero es una prerrogativa de la Administración Pública, el segundo es uno de los medios con que cuenta la Administración Pública para poder llevar a cabo el cumplimiento de los actos que emita.

4.3 CONCEPTO.

Se denomina así, a la acción de la autoridad administrativa que lleva a cabo en contra del sujeto obligado que no ha pagado uno o varios tributos a su vencimiento, con el objeto de hacer efectivo su importe mas el de los correspondientes tributos accesorios (recargos, multas y gastos ejecución), de manera forzada y aún en contra de la voluntad del afectado, mediante el embargo y remate de bienes de su propiedad en cantidad suficiente para satisfacer el monto total de los adeudos de que se trate.

4.4 MARCO LEGAL.

El capítulo III del Código Fiscal de la Federación vigente da vida al Procedimiento Administrativo de ejecución ya que el artículo 145 del mencionado ordenamiento señala:

" Las autoridades fiscales exigirán el pago de los créditos fiscales que no hubieren sido cubiertos o garantizados dentro de los plazos señalados por la Ley, mediante el procedimiento administrativo de ejecución ".¹⁶

Es importante señalar que lo que da origen a utilizar el procedimiento administrativo de ejecución es precisamente lograr cobrar por parte de la autoridad créditos que no fueron pagados en tiempo por los contribuyentes, y para lo cual la Secretaría de Hacienda y Crédito Público tiene la facultad de poder hacerlo, ya que el Congreso Federal de acuerdo al artículo 73 Constitucional es quien puede legislar en materia hacendaria y a su vez el Presidente de la República con fundamento en el artículo 89 de nuestra Carta Magna nombra directamente al

¹⁶ PRONTUARIO FISCAL CORRELACIONADO 1999. Ediciones ECAFSA. México 1998. P. 867.

o los responsables de llevar a cabo la política hacendaria emitida por el Congreso Federal, incluyendo lógicamente las medidas para recaudar esos créditos que no son pagados en tiempo.

El fundamento de todo nuestro orden jurídico fiscal administrativo se encuentra en la Constitución, que de ella derivan las normas restantes que la componen, las que para alcanzar plena validez, deben ejecutarse en todo y por todo a sus principios y postulados.¹⁷

4.4.1 REQUISITOS DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE EJECUCION.

Para que la autoridad pueda iniciar el procedimiento administrativo de ejecución es necesario que se den los siguientes requisitos:

PRIMERO.- Que exista un sujeto plenamente determinado con la obligación de pagar.

SEGUNDO.- Que la obligación de pago no se haya hecho a su vencimiento.

TERCERO.- Que el crédito haya sido notificado debidamente.

CUARTO.- Que el crédito tenga jurídicamente el carácter de exigible, es decir que existe una correlatividad entre la autoridad y el obligado, la primera a cobrar y el segundo con la obligación de pagar.

4.5 ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE EJECUCION.

El procedimiento administrativo de Ejecución tiene varias etapas encaminadas todas ellas al pago de la obligación insatisfecha, las cuales señalaremos a continuación:

1. El requerimiento.

¹⁷ ARRIJOJA VIZCAINO ADOLFO. Derecho Fiscal. Editorial Themis, México 1997. P. 31.

2. El embargo.

3. El remate.

4.5.1. REQUERIMIENTO.

Esta es la primera acción de la autoridad dentro de lo que es propiamente el procedimiento administrativo de ejecución, aquí se le requiere al deudor para que pague en el acto el adeudo que tiene para con la autoridad.

Para que el requerimiento tenga validez es necesario que cumpla con los siguientes requisitos:

1. Constar por escrito.
2. Debe precisar correctamente la autoridad que lo emite.
3. Estar fundado y motivado, expresando la resolución, objeto o propósito de que se trate.
4. Nombre del o los destinatarios.
5. Nombre y firma autógrafa del funcionario que lo emite.

4.5.1.1. NOTIFICACION DEL REQUERIMIENTO.

El requerimiento es un acto recurrible por tal motivo su notificación debe ser en forma personal como lo establece el Código Fiscal de la Federación en su artículo 134 fracción I.

Ahora bien, esta notificación personal del requerimiento de pago debe sujetarse a los siguientes requisitos como lo establece el artículo 137 del Código Fiscal de la Federación:

a) La diligencia deberá entenderse con la persona o su representante legal en contra de quien se ordeno la ejecución.

b) En caso de no encontrar a ninguna de las personas antes señaladas se dejara citatorio para hora determinada del siguiente día para que se espere al ejecutor en el domicilio del deudor.

c) Apersonado el ejecutor en la fecha y hora señalada en el citatorio, llevará a cabo la diligencia con cualquier persona que se encuentre en el lugar, solo en el caso de no encontrarse el destinatario o su representante legal.

Tratándose de actos relativos al procedimiento administrativo de ejecución, el citatorio sera siempre para la espera antes señalada y, si la persona citada o su representante legal no esperan, se practicará la diligencia con quien se encuentre en el domicilio o en su defecto con un vecino. ¹⁸

4.5.1.2. REQUISITOS DEL ACTA DE NOTIFICACION DE REQUERIMIENTO.

Sobre la diligencia de la notificación del requerimiento recaerá un acta pormenorizada, la cual deberá contener los siguientes requisitos:

1. Ser por escrito.
2. Mencionar la autoridad que la llevó a cabo.
3. Contener la firma del notificador.

Del acta anterior se le tendrá que dejar copia simple a la persona con quien se llevo a cabo la diligencia.

¹⁸ JIMENEZ GONZALEZ A. Lecciones de Derecho Tributario. Edit. ECASA. México. 1993. P. 320.

En caso de que la notificación del adeudo que se tiene para con la autoridad se haya hecho por edictos, la diligencia se realizará con la autoridad municipal que se trate, a menos que al iniciarse la diligencia comparezca el titular del adeudo.

El requerimiento de pago deberá llevarse a efecto en el domicilio del deudor como lo señala el artículo 10 del Código Fiscal de la Federación.

Así también deber llevarse a cabo en día y hora hábiles entendiendo por días hábiles lo que señale el artículo 12 del Código Fiscal de la Federación y por horas hábiles de las 7:30 y a las 18:00 hrs.

La autoridad encargada de llevar a cabo el procedimiento administrativo de ejecución podrá discrecionalmente habilitar días y horas para practicar actos inherentes a dicho procedimiento ya sea que la persona con quien se va a realizar la diligencia lleve a cabo actividades que requieran que pague contribuciones en días u horas inhábiles, o bien para darle continuidad a una diligencia que se inicio en días y horas hábiles siempre que la continuación sea para asegurar contabilidad o bienes, cuando se presuma que se puede presentar un acto fuera del orden jurídico por suspender la diligencia sin que se hayan asegurado.

Cuando se trata de verificar bienes o mercancías en transporte son hábiles todos los días del año así como las 24 hrs. del día.

4.5.2. EMBARGO.

Este es el segundo paso que da la autoridad encargad del cobro del crédito a fin de asegurar el pago del mismo con bienes suficientes del deudor.

4.5.2.1. REQUISITOS PARA EL EMBARGO.

Para que se pueda llevar a cabo el embargo deben llenarse los siguientes requisitos:

- 1.- La existencia de un crédito a cargo de una persona determinada.
- 2.- Que este crédito se haya notificado legalmente a la persona obligada a pagarlo.
- 3.- Que exista un incumplimiento en el pago por parte del deudor.
- 4.- Que medie un requerimiento de pago al deudor sin que éste al momento que le notificaron dicho requerimiento haya pagado.

4.5.2.2. FUNDAMENTACION.

El artículo 151 del Código Fiscal de la Federación nos señala:

Las autoridades fiscales para hacer efectivo un crédito fiscal exigible y el importe de sus accesorios legales requerirán del pago al deudor y en caso de no hacerlo en el acto, procederán como sigue:

I.- A embargar bienes suficientes, para en su caso rematarlos, enajenarlos fuera de subasta o adjudicarlos en favor del fisco.

II.- A embargar negociaciones con todo lo que de hecho y por Derecho les corresponda, a fin de obtener, mediante la intervención de ellas, los ingresos necesarios que permitan satisfacer el crédito fiscal y los accesorios legales.

4.5.2.3. BIENES EMBARGABLES E INEMBARGABLES.

La autoridad ejecutora tiene la facultad de poder embargar bienes suficientes propiedad del deudor o bien las negociaciones mediante la intervención de ellas.

El artículo 155 del Código Fiscal de la Federación nos señala cuáles son los bienes que se le pueden embargar al deudor siguiendo el presente orden:

I.- Dinero, metales preciosos y depósitos bancarios.

II.- Acciones, bonos, cupones vencidos, valores mobiliarios y, en general, créditos de inmediato y fácil cobro a cargo de instituciones o empresas particulares de reconocida solvencia.

III.- Bienes muebles no comprendidos en las fracciones anteriores.

IV.- Bienes inmuebles.

Así también el artículo 157 del Código Fiscal de la Federación nos señala los bienes que quedan exceptuados de ser embargados entre otros el patrimonio familiar, los bienes necesarios para desempeñar la profesión u oficio, las pensiones, los salarios, los ejidos etc.

4.5.2.4. INTERVENCION DE NEGOCIACIONES.

La intervención de una negociación se puede dar con cargo a la caja o a través de un administrador, el interventor tendrá el carácter de depositario y será nombrado por el jefe de la oficina exactora de que se trate, así también se tendrá que inscribir el nombre de Interventor en el Registro Público que le corresponda de acuerdo al domicilio de la negociación intervenida.

4.5.2.5. INTERVENTOR CON CARGO A LA CAJA.

Las obligaciones del interventor están estipuladas en el artículo 165 del Código Fiscal de la Federación siendo las de retirar el 10% de los ingresos en dinero de la negociación intervenida y enterarlos diariamente en la caja de la oficina ejecutora, y así también la de

dictar las medidas provisionales urgentes cuando existan irregularidades en el manejo de la negociación o que pongan en peligro los intereses de la autoridad.

4.5.2.6. INTERVENTOR ADMINISTRADOR.

El artículo 166 del Código Fiscal de la Federación nos señala cuales son las facultades de este interventor, estando entre ellas todas las facultades que normalmente corresponden a la administración de una sociedad y plenos poderes para actuar en nombre y representación de la sociedad.

El numeral 167 del Código antes señalado nos indica las obligaciones del interventor administrador, siendo estas:

- a).- Rendir cuentas mensuales comprobadas a la oficina ejecutora.
- b).- Recaudar el 10% de las ventas o ingresos diarios en la negociación intervenida y entregar su importe en la caja de la oficina ejecutora a medida que se efectúe la recaudación.
- c).- No podrá enajenar los bienes del activo fijo, es decir aquellos que utiliza el contribuyente en sus actividades empresariales y que por el paso del tiempo y por el uso que se les da se demeritan.

4.5.2.7. ENAJENACION DE LA NEGOCIACION INTERVENIDA.

Para que se pueda llevar a cabo por parte de la autoridad ejecutora la enajenación de la negociación intervenida se tiene que dar el supuesto de que lo recaudado en tres meses no alcanza a cubrir por lo menos el 24% del crédito fiscal, salvo que se trate de negociaciones que obtengan sus ingresos en un determinado periodo del año, en cuyo caso el porcentaje será el que corresponda al número de meses transcurridos a razón del 8% mensual y siempre

que lo recaudado no alcance para cubrir el porcentaje del crédito que resulte, artículo 172 del Código Fiscal de la Federación.

4.5.2.8. CONCLUSION DE LA INTERVENCION.

Esta se da en dos supuestos señalados por el artículo 171 del Código Fiscal de la Federación:

- a).- Cuando el sujeto obligado al pago del crédito lo haya satisfecho.
- b).- Cuando de conformidad con el Código Fiscal de la Federación se haya enajenado la negociación.

4.5.3. EL REMATE.

Es la venta que hace la autoridad ejecutora de los bienes embargados a la persona que es obligada al pago del crédito fiscal.

Este se da una vez que se han fijado las bases para que se lleve a cabo, siendo el avalúo la forma ideal para hacerlo respetando los lineamientos que marcan los ordenamientos legales.

4.5.3.1. REQUISITOS PARA QUE SE LLEVE A CABO EL REMATE.

El artículo 173 del Código Fiscal de la Federación señala cuales son estos requisitos.

- a).- A partir del día siguiente a aquel en que se hayan fijado las bases para el mismo en los términos del artículo 173 del ordenamiento legal antes señalado.

b).- En tratándose de embargo precautorio señalado en el artículo 145 del Código Fiscal de la Federación, cuando el sujeto obligado al pago del crédito fiscal no lo haga en forma inmediata cuando éste se le requiera.

c).- Cuando no se proponga comprador por parte del deudor en el plazo que le otorga el artículo 145 del Código Fiscal Federal.

d).- Cuando quede firme la resolución que confirme el acto impugnado, que recaiga sobre los medios de defensa que se hubieren hecho valer.

4.5.3.2. VENTA EN SUBASTA PUBLICA Y FUERA DE SUBASTA.

La primera se refiere a que la venta que realiza la autoridad de los bienes embargados deben realizarse en una subasta pública dentro del local de la oficina ejecutora, pero también podrá ordenar otro lugar para la subasta u ordenar que los bienes se vendan por lotes o por piezas sueltas esto conforme a lo que señala el artículo 174 del Código Fiscal de la Federación.

En cuanto a la segunda tenemos que el artículo 192 del mencionado ordenamiento legal señala varios supuestos:

I.- Cuando el embargado proponga comprador antes de que se finque el remate o adjudiquen los bienes en favor del fisco y que el valor acordado para dicha venta cubra el precio que se le asignó a los bienes que se embargaron.

II.- En tratándose de bienes que por su naturaleza sean de fácil descomposición o deterioro o que sean materiales inflamables y no exista lugar para su guarda o conservación.

III.- Cuando se trate de bienes que saliendo a remate en primera almoneda no hubo presentación de postores.

4.5.3.3. PRECIO DE VENTA.

El precio de venta de los bienes embargados se regirá de la siguiente manera de acuerdo a lo que marca el artículo 175 del Código Fiscal de la Federación.

a).- Para los bienes inmuebles su base será la que reporte el avalúo que se haga de los mismos.

b).- Para las negociaciones será el avalúo pericial.

c).- En los demás casos será el que fijen de común acuerdo la autoridad y el embargado en un plazo de seis días contados a partir de que se hubiera realizado el embargo, en caso de que no existiera acuerdo, se estará a lo que arroje el avalúo pericial el cual será practicado por la autoridad.

Tanto el propietario de los bienes embargados o terceras personas que pudieran estar inconformes con el valor que se les haya fijado a los bienes, podrán elevar su inconformidad en contra del avalúo como lo marca el artículo 175 párrafo segundo del Código Fiscal de la Federación, dentro de los diez días siguientes a aquel en que surta efectos la notificación del embargo debiéndose designar como perito de su parte a cualquiera de los que señala el Código Fiscal de la Federación o alguna empresa o institución dedicada a la compraventa y subasta de bienes.

4.5.3.4. FECHA Y CONVOCATORIA DE REMATE.

La fecha de rematé será el siguiente día dentro de los treinta siguientes a partir de haber quedado firme el avalúo.

La convocatoria viene a constituir el acto jurídico a través el cual la autoridad ejecutora hace un llamado a todas las personas que tengan interés a concurrir en la subasta de los

bienes embargados, dicho documento será fijado en lugar "visible y usual" de la oficina ejecutora y en lugares públicos que se juzguen convenientes.¹⁹

Así también en caso de que los bienes excedan de una cantidad equivalente a cinco veces el salario mínimo general en el D.F. elevado al año, la convocatoria se publicará en uno de los periódicos de mayor circulación de la entidad federativa donde se encuentre la autoridad ejecutora, por dos veces con intervalo de siete días y la última se hará cuando menos diez días antes del remate.

La autoridad ejecutora citará para el remate a los acreedores que aparezcan en el certificado de gravámenes correspondientes a los últimos diez años el que se obtendrá oportunamente, y en caso de no ser factible por las causales señaladas en el artículo 134 en su fracción IV del Código Fiscal de la Federación, la citación se hará en las convocatorias del remate expresándose el nombre de los acreedores.

4.5.3.5. LA POSTURA LEGAL.

La postura legal la señala el artículo 179 del código ya citado siendo ésta la que cubre las dos terceras partes del valor señalado como base para el remate.

De igual manera los artículos 180 y 182 del mismo código señalan los requisitos que deben contener el escrito en que se haga la postura legal.

I.- Las generales del sujeto postor, así como su Registro Federal de Contribuyentes.

II.- La forma y cantidad de pago que se ofrezca, la que cuando menos tendrá que ser suficiente para cubrir el interés fiscal, si este es superado por la base fijada para el remate la

¹⁹ ob. cit p. 334

II.- La forma y cantidad de pago que se ofrezca, la que cuando menos tendrá que ser suficiente para cubrir el interés fiscal, si este es superado por la base fijada para el remate la diferencia que exista entre los dos se reconocerá en favor del deudor, pero por el contrario si el importe de la postura es menor, se rematará de contado los bienes embargados.

Así también al escrito en que se haga la postura se acompañará necesariamente un certificado de depósito cuando menos por el 10% del valor fijado a los bienes en la convocatoria expedido por una institución de crédito autorizada o en su defecto en la propia oficina ejecutora en efectivo.

4.5.3.6. ALMONEDAS.

Si la primera almoneda no se pudo fincar en la fecha señalada por cualquier motivo, el Jefe de la Oficina Ejecutora citará a una segunda almoneda la cual se llevará a cabo dentro de los quince días siguientes observando lo señalado por el artículo 176 del ordenamiento ya señalado, salvo que la publicación se hará por una sola vez, si en ésta tampoco se fincare el remate se considerara que el bien fue enajenado en un 50% del valor fijado en el avalúo, aceptándose como dación de pago para que la autoridad pueda adjudicárselo y destinarlo a obras o instituciones de beneficio social.

4.5.3.7. PROCEDIMIENTO PARA EL REMATE.

El día y hora del remate el jefe de la oficina ejecutora hará saber a los presentes que posturas fueron calificadas de legales y cuales resultó ser la mejor, concediendo plazos sucesivos de cinco minutos cada uno, hasta que no se mejore la última postura.

El fincamiento del remate se dará en favor de quien hubiere hecho la mejor postura.

Si en la última postura ofrecen igual suma de contado dos o mas postores se designará por suerte a quien deba aceptarse.

4.5.3.8. PREFERENCIA EN LA ADJUDICACION.

El Fisco Federal podrá adjudicarse en cualquier almoneda los bienes ofrecidos en remate, articulo 190 del Código Fiscal Federal.

- a).- A falta de postores.
- b).- A falta de pujas.
- c).- En caso de posturas o pujas iguales.

4.5.3.9. PAGO DE POSTURAS DE BIENES MUEBLES.

Una vez que se hubo fincado el remate de bienes muebles se aplicará el depósito constituido y dentro de los tres días siguientes a la fecha del remate el postor ganador entregará el saldo de la cantidad ofrecida a la que resulto mejorada.

Una vez lo anterior se citará al deudor para que dentro de un plazo de tres días hábiles entregue las facturas o documentación comprobatoria de los bienes enajenados, y en caso de no hacerlo la autoridad los emitirá por la rebeldía presentada.

4.5.3.10. PAGO DE POSTURAS DE BIENES INMUEBLES.

Una vez que se fincó el remate de los bienes inmuebles o negociaciones, se aplicará el depósito que se constituyó. Dentro de los diez días siguientes a la fecha del remate, el postor pagará de contado el saldo de la cantidad ofrecida o de la que resultó de las mejoras.

Hecho lo anterior y designando el notario por el postor se citará al ejecutado para que dentro de diez días otorgue y firme la escritura correspondiente, de no hacerlo la autoridad lo hará en rebeldía.

Aun en rebeldía el ejecutado responde por la evicción y los vicios ocultos.

Los bienes pasarán a ser propiedad del adquirente libres de gravámenes, para lo cual la Oficina Ejecutora comunicará al Registro Público que corresponda en un plazo que no excederá de quince días para que cancele dichos gravámenes, tratándose de bienes inmuebles.

El remanente que pudiera haber después de haber sido cubierto el crédito fiscal y demás gastos inherentes se entregarán al deudor, o bien, que éste por escrito acepte que se entregue en forma total o parcial a un tercero, salvo que medie orden de autoridad competente, en caso de conflicto el remanente se depositará en una institución de crédito hasta que las autoridades competentes lo resuelvan.

4.5.3.11. GASTOS DE EJECUCION Y EROGACIONES EXTRAORDINARIAS.

I.- GASTOS DE EJECUCION.

El artículo 150 del Código Fiscal de la Federación señala que es obligación de las personas físicas y morales pagar el 2% del crédito fiscal por cada una de las diligencias que se indican a continuación :

1. Por la de requerimiento de pago al deudor de un crédito fiscal exigible y el importe de sus accesorios legales, artículo 151 primer párrafo del Código Fiscal de la Federación.

2. Por la de embargo, incluyendo los señalados en los artículos 41 fracción II y 141 fracción V del Código Fiscal de la Federación.

3. Por la de remate, enajenación fuera de remate o adjudicación al Fisco Federal.

Cuando este porcentaje sea menor de \$ 158,00., se cobrara esta cantidad en lugar del 2%.

En ningún caso los gastos de ejecución, excluyendo las erogaciones extraordinarias podrán exceder de \$ 26,670.00. por cada una de las diligencias antes mencionadas, estas cantidades serán actualizadas en los meses de enero y julio conforme al artículo 17-A del Código Fiscal de la Federación.

II.- EROGACIONES EXTRAORDINARIAS.

Son todas aquellas diferentes a los gastos de ejecución y que se tienen que hacer por parte del deudor con motivo del procedimiento administrativo de ejecución.

Son erogaciones extraordinarias los siguientes gastos:

- a).- Gastos de transportes de bienes embargados.
- b).- De avalúo, de impresión y publicación de convocatorias y edictos.
- c).- De inscripción, cancelación de gravámenes en el Registro Público que corresponda, y la obtención de certificado de libertad de los mismos.
- d).- Por el pago de honorarios a depositarios y peritos y a personas que contraten los interventores.

4.5..3.12. SUSPENSION DE LA EJECUCION DEL ACTO Y DEL PROCEDIMIENTO

ADMINISTRATIVO DE EJECUCION.

El artículo 144 del Código Fiscal de la Federación señala estos dos supuestos:

El acto administrativo se suspende cuando se garantice el interés fiscal, satisfaciendo los requisitos legales.

El procedimiento administrativo de ejecución se suspenderá a más tardar al vencimiento de los 45 días siguientes a la fecha de la notificación de un crédito fiscal o de 15 días en tratándose de determinación de cuotas obrero patronales o de capitales constitutivos al Seguro Social, siempre y cuando se acredite la impugnación que se hubiere intentado y se garantiza el interés fiscal conforme a los requisitos legales.

En el supuesto de que existe una negativa a la suspensión del procedimiento administrativo de ejecución, los interesados podrán acudir ante el superior jerárquico de la autoridad ejecutora en el caso de que esté pendiente la resolución de un recurso con la documentación correspondiente, o bien acudir ante la sala del Tribunal Fiscal de la Federación que conozca del juicio respectivo, promoviendo el incidente de suspensión de la ejecución.

4.5.3.13. CONSTITUCIONALIDAD DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE EJECUCION.

Desde siempre los estudiosos del Derecho pero sobre todo a finales del siglo pasado han debatido sobre este polémico tema, algunos pronunciándose a favor y otros en contra de la constitucionalidad de éste procedimiento.

Actualmente parece que dicha cuestión ha dejado de ser tema de obligada discusión y por el contrario existe consenso en el sentido de que el ejercicio de la facultad económico-coactiva a través del procedimiento administrativo de ejecución, resulta ser congruente y armónico con el sistema de garantías individuales y específicamente con las consagradas por

el artículo 14 constitucional. Así se ha pronunciado la H. Suprema Corte de Justicia de la Nación en su jurisprudencia.²⁰

El uso de la facultad económico-coactiva por parte de las autoridades administrativas, no está en pugna con el artículo 14 constitucional.²¹

4.6. COMENTARIO.

Los métodos y los procedimientos son de una gran importancia, para propiciar o reducir la efectividad en el cumplimiento de las decisiones que se generan en los distintos órganos administrativos, cualesquiera que sean las estructuras a que pertenezcan. Los procedimientos no solamente deben procurar el adecuado cumplimiento de la intención original, sino que debe procurarse que ésta se logre tan económica y prontamente como sea posible.

Cuando más crece la Administración Pública más especializada se torna. En muy pocas ocasiones una sola persona asume la completa responsabilidad de una decisión, un método y una acción, aún en el área más aislada de la Administración. Comunmente, la ejecución de una actividad requiere la coordinación de varios departamentos de una dependencia, o tal vez, de dependencias separadas. Los métodos de ejecución se toman por consiguiente más complejos y requieren más tiempo. Y mientras más complejos y absorbentes se vuelven, son tanto más difíciles de resolver los problemas de control y efectividad.

²⁰ ob. cit. P 341

²¹ ob. cit. P 342

CAPITULO V

OTORGAMIENTO DE POTESTAD A LA PROFECO., PARA LLEVAR AL CABO EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE EJECUCION.

5.1 PROBLEMATICA COMUN AL NO TENER POTESTAD LA PROFECO., PARA LLEVAR AL CABO EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE EJECUCION.

En la agenda de las demandas más sentidas y cotidianas de la población, destacan dos preocupaciones que exigen un gran esfuerzo institucional: por un lado la urgencia de mejorar la procuración e impartición de la justicia y, el otro, la necesidad de lograr mayores niveles de bienestar para los sectores sociales más desprotegidos, atender estos requerimientos, con eficiencia y oportunidad, solo será posible con el concurso decidido de la sociedad en las tareas públicas, a través de instituciones cada vez más cercanas, flexibles y capaces de reflejar sus intereses.

En esta tarea, la Procuraduría Federal del Consumidor tiene gran importancia porque, por su propia naturaleza, es un organismo de procuración de justicia alternativo al poder judicial. En la vida diaria, la población trata de encontrar en la PROFECO una instancia que no solo vigile que las relaciones de consumo se realicen conforme a la equidad y seguridad jurídica, sino que resuelva sus problemas, de manera expedita y eficaz, lo cual trata de realizar mediante la conciliación, no lográndolo en todos los casos.

La Procuraduría Federal del Consumidor al no poder llevar a cabo el procedimiento administrativo de ejecución, ve truncadas en gran parte sus intenciones de auxiliar a los consumidores en la solución de sus problemas ya que la mera imposición de la multa sin llegar a su cobro motiva a los proveedores y prestadores de servicios a presentar conductas de

desobediencia hacia la autoridad, reincidencia en prácticas comerciales desleales a los consumidores, negativa total o parcial para resolver las quejas presentadas en su contra, ya que muchos de estos proveedores lo que les interesa es la no pérdida de utilidad aun y cuando con esto afecten intereses de quienes les da a ganar esa utilidad, muy diferente sería si además de imponerle se le facultara para poder cobrarla y percibirla, con lo cual se daría una lucha frontal en la defensa de los derechos de los consumidores, ya que los proveedores verían en la Procuraduría Federal del Consumidor un órgano de control más estricto, con más atribuciones, que les exigiría que cumplieran con lo que se obligan y no como la instancia que les sirve en varias ocasiones para retrasar el cumplimiento de lo convenido.

La gama de relaciones que se dan en la sociedad, obliga a orientarlas de tal manera que quienes intervienen en ellas necesariamente se ajustan a determinados mandatos que son precisamente los que condicionan la concordia entre las personas de un estado.²²

5.2 PROBLEMAS REALES.

Encontramos dentro de los procedimientos problemas que impiden satisfacer la queja del consumidor, para lo cual señalaremos algunos a continuación:

I. Al iniciar el procedimiento conciliatorio muchas de las oraciones el proveedor hace caso omiso de la notificación enviada por la PROFECO a fin de que comparezca ante la misma para solucionar la queja en su contra y así mismo rinda su informe correspondiente, no obstante que de no hacerlo se le apercibe que se le hará valer algún medio de apremio señalado por la Ley.

²²VAZQUEZ DEL MERCADO OSCAR. Contratos Mercantiles. Edit. Porrúa México.1989

II. Cuando el proveedor en otras ocasiones ya comparecio ante la Procuraduría y se le han aplicado multas sin que se le hicieran efectivas, es difícil que de solución a quejas posteriores, ya que se dio cuenta que la procuraduría no tiene la fuerza que dice tener, y ademas comunica esto a demás proveedores para infundirles una falta de respeto hacia la autoridad.

III. Después de múltiples audiencias conciliatorias sin poder llegar a una solución, y de haber impuesto varias multas como medios de apremio, sin que estos se les hayan cobrado así como de no someterse las partes al arbitraje sobre todo el proveedor, la Procuraduría tiene que dejar a salvo los derechos de las partes para que los hagan valer en la vía que juzgue conveniente, no resolviendo con esto en nada la queja del consumidor, y por el contrario se vio afectado en lo económico y en el animo para seguir otro tipo de procedimiento, ya que la autoridad en quien confio no le pudo resolver su problema.

IV. En el caso de que se presume que un proveedor violo las disposiciones contempladas en la Ley Federal de Protección al Consumidor, y la Procuraduría lo someta a un procedimiento por infracciones a la misma comprobándose lo anterior, la resolución emitida en la mayoría de los casos, lo condena a pagar una sanción económica, la cual casi nunca es cobrada por diversos motivos los cuales señalaremos más adelante, viéndose con esto en entre dicho el actuar de la Procuraduría.

V. En la mayoría de los casos cuando se va a clausurar algún establecimiento comercial, los propietarios, encargados o representantes, se oponen a la clausura, procediendo la procuraduría a levantar un acta donde se le hace saber que se le impone una multa como medio de apremio, notificándole el monto en su oportunidad, pero en ese momento ya se interrumpio la clausura para continuarse con posterioridad, perdiéndose tiempo el cual es empleado por el proveedor para ampararse.

VI. Casi siempre en los procedimientos conciliatorios la Procuraduría logra que las partes celebren convenios respecto de la queja presentada, el cual muchas ocasiones es incumplido por el proveedor, procediendo la procuraduría a aplicarle una multa como medio de apremio la cual nunca se cobra y a someterlo a un procedimiento por infracciones a la Ley en el cual normalmente se dan las condiciones antes señaladas, y lo peor del asunto que la Procuraduría deja a salvo los derechos de las partes a fin de que el consumidor haga valer el cumplimiento de ese convenio, quedando para la Procuraduría como asunto resuelto en favor del consumidor entrando a las estadísticas de la misma, siendo que en la mayoría de los casos los consumidores cansados de acudir a las múltiples audiencias con la autoridad y de gastar dinero optan por dejar a un lado el cumplimiento de ese convenio, con lo cual el proveedor se salio con la suya y la Procuraduría quedo burlada.

Cabe señalar que muchas de estas situaciones no se presentarían si la Procuraduría pudiera cobrar sus multas y percibir las, ya que los proveedores sentirían más presión por verse obligados a pagar para no ser embargados y cumplir con lo ofrecido.

5.3 ESTADÍSTICAS.

Entre sus servicios más importantes y útiles que la PROFECO presta al consumidor es el de asesoría y orientación, para lo cual recibe diariamente 6 mil llamadas ya sea para denunciar abusos o pedir información.

Tenemos las siguientes estadísticas en cuanto a servicios al consumidor en el año de 1997.

I. 197 mil 278 quejas en contra de proveedores de bienes y prestadores de servicios, por no respetar los términos del contrato, realizar cobros indebidos, no se cumplió con el servicio, la

entrega de bien o la garantía; por vicios y defectos ocultos, servicios deficientes, o negativa al pago por pérdida o deterioro.

II. Por giro comercial o servicio 192 mil 968 consumidores actuaron en contra de: empresas de teléfonos, la compañía de luz, mueblerías, promotoras e inmobiliarias, comercializadoras de gas, talleres mecánicos, servicios de agua potable y alcantarillado, escuelas, carpinterías, agencias de autofinanciamiento, establecimientos de aparatos eléctricos, tintorerías, venta y servicios de computadoras, y servicios conexos de transporte.

III. 63 mil 642 Denuncias por violación al precio oficial, negativa de venta, y condicionamiento en la comercialización de productos.

IV. Se llevaron a cabo 146 mil 551 acciones de verificación y levanto 69 mil 006 actas a tiendas de abarrotes, tortillerías, tiendas de autoservicio, farmacias, y gasolineras, dándose 623 clausuras.

V. Se recuperaron 650 millones de pesos en favor de los consumidores, contra 285 millones que fue el presupuesto de la Procuraduría en ese año.

VI. Se venden 55 mil ejemplares diarios de la revista quien es quien en los precios.

Otra de las líneas de trabajo de la PROFECO esta encaminada a hacer un llamado a la población para conformar organizaciones de consumidores que luchen por la defensa de sus derechos y se convierten en inspectores mediante la detección y la denuncia de irregularidades comerciales.

La Procuraduría Federal del Consumidor dio asesoría a un total de 12 mil 891 comités que engloban a 386 mil 730 personas.

Para la promoción de estos grupos se realizaron 6 mil 940 eventos, además de realizarse 18 mil 659 actos especiales.

De todas las estadísticas que maneja la Procuraduría, la que tiene más margen de errores es la relativa a los dineros recuperados en favor de los consumidores, ya que la procuraduría considera que por el solo hecho de lograr un convenio con el proveedor la Procuraduría ha logrado satisfacer la queja del consumidor, lo cual esto no siempre es cierto como anteriormente se comento.

Es necesario implementar nuevas políticas de consumo así como fortalecer el marco legal de la Procuraduría, a fin de que estas estadísticas no queden solo en eso.

5.4 PROBLEMAS MAS FRECUENTES QUE ENCUENTRA LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR, PARA LA EJECUCION DE LAS SANCIONES IMPUESTAS.

Es un hecho que la publicidad mercantil ha aprovechado, innoblemente, en términos que suscitan incluso asco, muchos descubrimientos de la Psicología , de la Psiquiatría y de la Sociología, con el fin de manejar a quienes desean como compradores.²³

El consumo es un ámbito extraordinariamente complejo que solo puede atenderse con una orientación preventiva y con una amplia participación social, mediante el respeto a la ley en el cumplimiento de sus obligaciones por parte de las autoridades, así como la acción corresponsable de la población, viendose esto reflejado en la adecuada defensa de los derechos e intereses de los consumidores.

Dentro de este ámbito la Procuraduría encuentra una serie de problemas al momento que intenta ejecutar las sanciones que impone:

²³ RECASENS SICHES LUIS. Sociología. Edit. Porrúa. México. 1986. P 360

I. La Procuraduría al no tener la atribución de poder cobrar y percibir las multas impuestas por la misma, tiene que acudir al auxilio de las autoridades estatales y municipales para tal fin;

II. Al encomendar el cobro de multas a estas autoridades, su procedimiento de ejecución se retarda, ocasionando con ello que la Procuraduría no pueda solucionar la queja del consumidor en forma rápida, ya que no existe ninguna presión hacia el proveedor o prestador de servicios;

III. En muchos de los casos este retardo en cobrar las multas es consecuencia de los compromisos contraídos por la autoridad municipal en tiempos de campaña, o bien sea porque se avecinan elecciones y no quieren ver afectados sus intereses;

IV. Se dan muchas trabas por parte de la autoridad ejecutora como consecuencia de los problemas antes señalados para proporcionar información a la Procuraduría en este rubro;

V. La Procuraduría tiene que recurrir a estos métodos por causa del problema señalado en el numeral I y además por el raquítico presupuesto que anualmente le asigna la Federación, de ahí la necesidad de convenir que se le brinde apoyo económico por las autoridades locales de los lugares donde tiene su campo de acción la Delegación correspondiente, y la Procuraduría como respuesta, deja que perciban estos dineros para que los apliquen en lo que crean convenientes.

Desgraciadamente, los intereses tanto de grupo como de partido obligan a las autoridades estatales pero sobre todos las municipales a no actuar conforme a derecho. Aun y cuando esté se propone crear un orden cierto y seguro.²⁴

²⁴ RECASENS SICHES LUIS. Ob. cit. P 591

Uno de los motivos de esto son los tres años que duran en el poder y durante los cuales tratan de no crear enemistades con grupos que tienen contacto directo con la ciudadanía o que manejan cantidades importantes de dinero.

5.5 PROPUESTAS.

En las crisis, los pueblos muestran su temple y su voluntad de ser. Las grandes lecciones históricas se nutren siempre de la capacidad de los pueblos para sobreponerse a sus conflictos. La suma de voluntades en torno al interés superior de la Nación es premisa fundamental para asegurar el futuro.

El verdadero aprendizaje de los días históricos que vivimos es oportunidad para abrir nuevos cauces al desarrollo, en esta tarea, la acción de gobierno desempeña un importante papel, para cumplirlo, es necesario que las instituciones se acerquen a la población y escuchen las voces regionales; que caminen en el mismo sentido y a la misma velocidad que la sociedad, estableciendo un doble compromiso; realizar sus tareas con la mayor eficiencia y oportunidad, y redoblar sus esfuerzos para cubrir rezagos estructurales en los que se incuban diferentes formas de injusticia social.

Ante esta situación es que encamino las siguientes propuestas, conciente del valor que tienen las instituciones para los gobernados en la impartición de la Justicia.

PRIMERA.- Es necesario adicionar el artículo 24 en su fracción XIX de la Ley Federal de Protección al Consumidor, a fin de que se le de atribución a la Procuraduría no solamente para aplicar las sanciones establecidas en la Ley, sino también en el caso de multas, ejecutarlas y percibir las mediante el procedimiento administrativo de ejecución.

Ante esta situación que se propone, nos encontramos con una problemática referente a las atribuciones que tiene la Secretaria de Hacienda y Crédito Público en cuanto que la recaudación proveniente de todos los ingresos de la federación, aun cuando se destinen a un fin específico, se hagan por medio de la misma o por las oficinas que esta autorice.²⁵

Por tal motivo, también se propone:

SEGUNDA.- Que la Secretaria de Hacienda y Crédito Público delegue la atribución de recaudar ejecutar y percibir las multas que la PROFECO imponga a fin de cumplir con sus objetivos descritos en los capítulos anteriores, para lo cual quedaria estipulado en la Ley Protectora de los Derechos del Consumidor, los fines en que se emplearian los dineros motivo de las multas o medios de apremio impuestos dentro de los procedimientos establecidos.

Así también es necesario establecer la metodología para llevar a cabo el procedimiento administrativo de ejecución por parte de La Procuraduría Federal del Consumidor, así como la creación de nuevos Departamentos y puestos administrativos, para lo cual señalaremos la ultima propuesta:

TERCERA.- La creación de un Departamento denominado de Cobros y Ejecuciones en cada una de las Delegaciones en todo el País, dividido en dos secciones: de Ejecución Fiscal y de Remates e intervenciones los cuales estarán encargados de llevar a cabo el procedimiento administrativo de ejecución y sujetos a los siguientes criterios y procedimientos internos:

²⁵ PRONTUARIO FISCAL CORRELACIONADO 1999. ob. cit. P 703.

CRITERIOS

A).- Los procedimientos y los criterios empleados por los Departamentos de cada una de las Delegaciones existentes de la Procuraduría Federal del Consumidor, se realizaran con apego a los manuales que elaboren las Oficinas Centrales de la Procuraduría Federal del Consumidor, y al Código Fiscal de la Federación.

B).- El Delegado así como el Jefe del Departamento de Cobros y Ejecuciones en cada Delegación serán los directamente responsables de vigilar la observancia de las disposiciones legales del caso

C).- Una vez que el Departamento encargado de aplicar las multas a enviado la información a su homologado encargado del cobro y la ejecución, este realizara una selección de los créditos, dandoles preferencia a aquellos que tengan importes superiores a los \$5,000.00., a fin de iniciar el procedimiento administrativo de ejecución dentro de las 48 hrs. siguientes a su recepción, en todos los demás casos sera dentro de 10 dias siguientes a que los reciba para iniciar el procedimiento.

D).- El Jefe del Departamento de Cobros y Ejecuciones vigilara que los resultados de las intervenciones sean cuando menos en los porcentajes y plazos establecidos en el articulo 172 del Código Fiscal de la Federación, en caso contrario se procedera a la enajenación de la negociación conforme a lo dispuesto por dicho ordenamiento y demás disposiciones legales.

E).- El embargo de bienes muebles debera efectuarse por todos los créditos sin impedimento legal, con extracción inmediata. Por excepción y a juicio del Jefe del Departamento de Cobros y Ejecuciones y bajo su responsabilidad podra dejarse como depositario al proveedor o prestador de servicios o a un tercero en aquellos casos que estén plenamente justificados.

F).- El Jefe del Departamento y los encargados de las Secciones de Ejecución Fiscal y de Remates e Intervenciones serán responsables de que la totalidad de los créditos y sus accesorios se encuentren debidamente garantizados en todas las fases del procedimiento.

G).- Los expedientes de remate que rebasen la cantidad de \$ 10,000.00., serán sometidos a la aprobación del Delegado, previamente a la publicación de la convocatoria, para que bajo su absoluta responsabilidad analice en primer lugar que no exista violación al procedimiento y en segundo se precise la identidad de los bienes sujetos a remate.

H).- El interventor designado por el Jefe del Departamento de Cobros y ejecuciones, deberá presentar fianza en favor de la Procuraduría Federal del Consumidor por un monto de diez veces el salario mínimo general vigente en el D.F., a efecto de caucionar el manejo de los fondos y valores de los cuales es depositario.

I).- En los casos en que se interponga algún recurso señalado en la Ley Federal de Protección al Consumidor o en el Código Fiscal de la Federación, se sustanciara en los Servicios Jurídicos de la Delegación y la resolución sera firmada por el Delegado y el Jefe del Departamento de Cobros y Ejecuciones.

J).- En la venta fuera de subasta, comprendida en la fracción III del artículo 192 del Código Fiscal de la Federación, deberá tomarse como base para la enajenación, el precio que haya servido para los mismos efectos en la primera almoneda.

Señalaremos a continuación cuales serian los procedimientos internos que llevaria a cabo la Procuraduría Federal del Consumidor, para cobrar los adeudos en su favor:

PROCEDIMIENTOS

I.- La Sección de Ejecución Fiscal recibe de los responsables de aplicar las multas o medios de apremio:

a). Copia del acuerdo impositivo de multa en contra del proveedor o prestador de servicios para que se inicie el procedimiento administrativo de ejecución.

b). Copias de las tres notificaciones hechas al proveedor o prestador de servicios de la multa que se le aplico por la inobservancia de la ley.

c). Informe de localización en los casos de créditos turnados en procreación de cobro por otras Delegaciones, así como de proveedores reticentes.

II.- Verifica que los créditos relacionados en el acuerdo impositivo correspondan con la documentación recibida y que además contengan: La jurisdicción, los datos de identificación del proveedor o prestador de servicios y que se encuentren notificados para poder llevar a cabo la diligencia.

III.- Archiva por clave, de acuerdo al giro que tiene el proveedor deudor la documentación antes señalada e integra también por clave una tarjeta de control de créditos.

IV.- Ubica al deudor y selecciona los créditos mayores de \$ 5,000.00., para priorizar su cobro dentro de las 48 hrs., siguientes y el cual debe actualizar.

V.- Elabora el mandamiento de ejecución fundándolo y motivándolo y señalando además : Clave de identificación y domicilio del Departamento Ejecutor, fecha de emisión del mandamiento, nombre del ejecutor designado para la diligencia, nombre del Jefe del Departamento de Cobros y Ejecuciones, entregándolo a los ejecutores para su tramitación.

VI.- Archiva temporalmente en orden cronológico los créditos a diligenciar.

VII.- El ejecutor designado realiza las diligencias como lo establecen los artículos 134 al 137, 145 y 151 al 163 del Código Fiscal de la Federación.

Si el crédito se paga en el momento del requerimiento el ejecutor calculara de acuerdo a la Ley, los recargos y gastos de ejecución, entregandole al deudor, original de recibo provisional del pago que esta realizando, pudiendo pasar este, al día siguiente por su recibo definitivo, el ejecutor ingresara el dinero a la caja de la Delegación a mas tardar al día siguiente.

Si por el contrario el crédito no se paga cuando este es requerido, se realiza el embargo observando lo dispuesto por el Código Fiscal de la Federación, ademas se levantara por parte del ejecutor acta circunstanciada de la diligencia y de la cual dejara copia al deudor.

En el supuesto de no poder llevarse a cabo la diligencia por no encontrarse el proveedor o su representante legal en el domicilio señalado en el acta de embargo, se levantara un informe de asunto no diligenciado y se le dejara citatorio para que al día siguiente a hora determinada espere al ejecutor, en caso de no hacerlo, la diligencia se entenderá con quien se encuentre, o con un vecino en el ultimo de los casos.

Para los casos que señalan los artículos 162 y 163 del Código Fiscal de la Federación debera ser directamente el Jefe del Departamento de Cobros y Ejecuciones quien emita el acuerdo respectivo.

VIII.- El ejecutor al día hábil siguiente de efectuada la diligencia, entregara la documentación respectiva al Departamento de Cobros y Ejecuciones para continuar con su tramitación.

IX.- En el caso de embargo, el Departamento Ejecutor calculara en base a la documentación existente y conforme a Ley, los recargos moratorios y gastos de ejecución que se hayan generado y elaborara el comprobante de pago definitivo.

Si el deudor se presentase a pagar, se elaborara acuerdo y acta de remoción de depositario, las cuales deberan estar firmadas por el Jefe del Departamento, archivandose el expediente en forma definitiva conforme el giro comercial de que se trate el asunto , con su clave correspondiente señalandose la fecha y la causa. Igual caso para la suspensión definitiva del procedimiento, ademas de la autorización de salida de los bienes embargados.

Cuando se hayan embargado bienes muebles depositados en bodegas de la Procuraduria Federal del Consumidor, se elaborara una constancia de entrada de bienes a bodega o a caja, la cual detallara todos y cada uno de los bienes muebles de que se trate, lo mismo para el caso de bienes inmuebles y negociaciones.

X.- Cuando se ordena o se solicita la suspensión del procedimiento administrativo de ejecución por darse alguno de los supuestos señalados en el artículo 144 del Código Fiscal de la Federación, se dejara todo en el estado en que se encuentra hasta antes de la notificación de este hecho y se revisara que la solicitud y garantía reúnan los requisitos a que se refiere el artículo 141 del Código Fiscal de la Federación y 60 y 71 de su Reglamento.

XI.- De proceder la suspensión provisional del procedimiento, se emitira el acuerdo respectivo por parte del Departamento Ejecutor notificandolo al deudor, anotandose en una minuta las suspensiones dadas y los datos del recurso o juicio para su control, archivandose el asunto hasta en tanto no se resuelva al respecto por parte de la autoridad competente.

XII.- Para el remate de bienes muebles se elaboraran tarjetas de control por parte de la Sección de Remates e Intervenciones a las cuales se anexaran:

- Copias de notificación de adeudos y requerimiento de pago.
- Resumen de liquidación.
- Original del mandamiento de ejecución, del acta de embargo o de ampliación de embargo en su caso, del acuerdo y acta de remoción del depositario.

- Copia de la constancia de entrada de bienes a bodega o caja.

XIII.- Se verificara nuevamente por la Sección de Remates y Liquidaciones que los bienes consignados en la constancia de entrada de bienes a bodega o caja coincidan con los señalados en el acta de embargo, acta de remoción de depositario o acta de ampliación de embargo, en caso contrario devuelve la documentación a la Sección de Ejecución, para que se efectúen las aclaraciones procedentes.

XIV.- Se integra un expediente de remate con la siguiente documentación:

- a). Copia de la liquidación.
- b). Copia de la constancia de entrada de bienes a bodega o caja.
- c). Copia de la nota que ampare los gastos de acarreo efectuados.
- d). Copia del acta de embargo o ampliación del mismo en su caso.
- e). Copia del acta de remoción de depositario.

XV.- En el supuesto de que el deudor se presentare a pagar antes del remate, se anotara en la Tarjeta de Control los siguientes datos: Pagado, fecha de pago, numero de comprobante de pago, numero de operación de caja, elaborandose ademas , autorización de salida de bienes embargados, archivandose el expediente de acuerdo al giro comercial que tenga.

XVI.- De no presentarse a pagar el deudor y transcurridos los plazos a que se refieren los artículos 173 y 175 del Código Fiscal de la Federación sin que exista acuerdo entre el Departamento Ejecutor y el deudor respecto de los bienes embargados, se elaborara acuerdo de remate el cual incluirea requerimiento al deudor para que acuda al Departamento para fijar de común acuerdo con el titular del mismo, el valor de los bienes, según lo establece el artículo 175 del Código Fiscal de la Federación, en caso de existir el acuerdo se elaborara un acta al respecto anotando el valor de los bienes

XVII.- En caso de no existir acuerdo el Jefe del Departamento de Cobros y Ejecuciones realizara el nombramiento del perito valuador, el cual realizara su peritaje en un termino que no exedera de seis días.

XVIII.- La Sección de Remates e Intervenciones espera que transcurra el termino señalado en el articulo 175 del Código Fiscal de la Federación para el caso de que el prestador de servicios o proveedor o bien un tercero acreedor se inconforme contra el avalúo.

Siendo así, el prestador de servicios o proveedor, procedera a nombrar un perito valuador o alguna institución o empresa dedicada a la compraventa y subasta de bienes, en un termino que no exedera de tres días, de existir una diferencia mayor de un 10% del valor determinado en el primer avalúo, el Jefe del Departamento de Cobros y Ejecuciones nombrara un tercer perito valuador de los que señala el Código Fiscal de la Federación en un termino que no exedera de seis días y el cual servira de base para la enajenación de los bienes, de ser necesario se dará una ampliación de embargo, una vez realizado lo anterior se continua con el procedimiento de remate.

XIX.- Si no se interpone recurso de revición en contra del avalúo, se elabora solicitud dirigida al Delegado para su aprobación para remate de bienes embargados en los casos en que el valor exeda los \$ 10,000.000.

XX.- Una vez lo anterior, se elabora convocatoria para remate en primera almoneda en los términos del articulo 176 del Código Fiscal de la Federación.

XXI.- Recibe los originales de los escritos de postura que contengan los billetes de deposito por un importe cuando menos del 10% del valor fijado a los bienes, articulo 181 del Código Fiscal de la Federación, y que ademas señale en tratandose de Personas Fisicas: Nombre, nacionalidad, domicilio y cave del Registro Federal de Contribuyentes. En

tratandose de Personas Morales: Nombre o razón social, fecha de constitución, domicilio social y Registro Federal de Contribuyentes.

XXII.- Se califican y firman de aceptación por parte del encargado de la Sección de Remates e Intervenciones las posturas procedentes y rechaza a través de escrito dirigido al postor las que resulten ilegales consignando las causas del rechazo.

XXIII.- Si no existieran postores, se levantara acta de almoneda desierta y se realiza la venta fuera de subasta publica o bien en virtud de que no se logro fincar el remate se elabora convocatoria para el mismo en segunda almoneda, deduciendo el 20% del valor del bien determinado para la primera almoneda, para que dentro de los quince días siguientes se efectúe nuevamente el remate, artículo 191 del Código Fiscal de la Federación.

XXIV.- Si nuevamente no se logro fincar el remate en la segunda almoneda, los bienes se tomaran en dación de pago en favor de la Procuraduría Federal del Consumidor.

XXV.- Existiendo postores se efectuara el remate de los bienes embargados el día y la hora señalados en la convocatoria, de acuerdo a lo establecido por el numeral 183 del Código Fiscal de la Federación.

XXVI.- Una vez fincado el remate se regresaran los billetes de deposito a los postores con excepción del postor favorecido con el remate, el cual se conservara como garantía del cumplimiento de las obligaciones contraidas durante el remate y en su caso, como parte del precio de venta, artículo 181 del Código Fiscal de la Federación.

XXVII.- Si el postor no acude a pagar el saldo de la cantidad ofrecida, se emite acuerdo, el cual sera firmado por el Jefe del Departamento de Cobros y Ejecuciones en el cual se fundamenta la aplicación del billete de deposito en favor de la Procuraduría Federal del Consumidor, artículo 184 del Código Fiscal de la Federación.

XXVIII.- Pagado el saldo por el postor, se le entrega original del acta de remate y original de autorización de salida de bienes embargados, archivándose el expediente por giro comercial con su respectiva clave.

XXIX.- En caso de que una vez pagado el crédito que origino la aplicación el procedimiento administrativo de ejecución resulte un excedente en favor del deudor, se le entregara este, como lo señala el artículo 196 del Código Fiscal de la Federación.

XXX.- Para la enajenación de bienes inmuebles se seguiran los mismos criterios, apegandose a lo que señala el Código Fiscal de la Federación.

XXXI.- En cuanto a negociaciones embargadas se integrara un expediente con los siguientes documentos: Resumen de la liquidación, copia del acta de embargo o ampliación de este, así como el nombramiento que realice el Jefe del Departamento del Interventor-Administrador y el cual debera anotarse en el Registro Publico que corresponda al domicilio de la negociación intervenida artículo 168 del Código Fiscal de la Federación.

XXXII.- El interventor recaudara los ingresos de la negociación intervenida con base en el artículo 165 del Código Fiscal de la Federación previa entrega que se le haga por parte de la Sección de Reates e Intervenciones de la siguiente documentación para su análisis a fin de determinar la situación financiera de la empresa y su capacidad de pago, en tratandose de Personas Físicas : Copia de la licencia de funcionamiento, aviso de alta al Registro Federal de Contribuyentes, estados financieros del ultimo ejercicio fiscal. Para Personas Morales: Copia del acta constitutiva con los antecedentes de inscripción en el Registro Publico de la Propiedad y del Comercio, estados financieros del ultimo ejercicio fiscal e inventario de bienes que constituye la negociación y sean de su propiedad.

XXXIII.- El interventor retirara de la caja de la negociación intervenida las cantidades determinadas con base a lo establecido por el artículo 165 del Código Fiscal de la

Federación, expidiendo un comprobante provisional de pago en original al proveedor o prestador de servicios para que estos lo canjen por uno definitivo, entregandolas a al caja de la Delegación, ademas el interventor rendira un informe mensual de la situación financiera al Departamento de Cobros y Ejecuciones.

XXXIV.- La Sección de Remates e Intervenciones sera la encargada de pagar los honorarios del interventor-administrador, así como los gastos originados por la aplicación del procedimiento administrativo de ejecución una vez que se hayan recuperado los créditos motivo del mismo.

XXXV.- Una vez cubierto el adeudo se elabora oficio por parte de la Sección de Remates e Intervenciones dando de baja el nombramiento del interventor-administrador, y solicitud al Registro Publico de la Propiedad y del Comercio para la cancelación del embargo y baja correspondiente, archivandose el expediente, en caso de no poder cubrirse el adeudo con las cantidades que se estén enterando a la caja de la Delegación se procedera a rematar la negociación conforme a lo que marca el Código Fiscal de la Federación.

XXXVI.- Para la venta de bienes fuera de subasta publica, se elaborara convocatoria al respecto, siguiendo los lineamientos que marca el Código Fiscal de la Federación, las cuales se tendrán que estar actualizando mensualmente, incluyendo los bienes que se vayan a sujetar a este procedimiento y eliminando los que fueron vendidos el mes anterior.

XXXVII.- La cantidad que se ofrezca por los bienes que se van a vender debera corresponder cuando menos a la base del remate.

XXXVIII.- Se fija día y hora para la venta de común acuerdo entre el comprador y el responsable de la Sección de Remates e Intervenciones, quedando por escrito dicho acuerdo así como el precio a pagar.

XXXIX.- Una vez que el comprador pago en caja la cantidad establecida, se le entrega original del acta de venta fuera de subasta, y se archiva el expediente de acuerdo al giro comercial que tenga, asignandosele su clave correspondiente.

CONCLUSIONES.

Es de pensar que al delegarse esta facultad a la PROFECO., se tendrá que hacer lo mismo con algunas otras instituciones que también tienen la facultad de imponer multas o medios de apremio en el ejercicio de su funciones, pero creo que se tiene que ver las siguientes conclusiones antes de formularse algún razonamiento.

PRIMERA.- La verdadera razón social que tiene la institución para con los consumidores de servirles de manera directa en el marco de las funciones que le otorga la Ley, como se vio en capítulos anteriores.

SEGUNDA.- El raquítico presupuesto que se le asigna a la PROFECO, anualmente para su funcionamiento.

TERCERA.- No obstante lo anterior, los resultados concretos que se obtiene en favor de los consumidores.

CUARTA.- Las personas que se benefician con los servicios que presta la Procuraduría normalmente son personas de escasos recursos económicos que no tienen la posibilidad de pagar los servicios de un abogado.

QUINTA.- El personal de la PROFECO percibe salarios sumamente bajos por la prestación de sus servicios, así tenemos por señalar un ejemplo que un jefe de servicios al consumidor gana mensualmente al derredor de \$ 2,400.00 siendo este puesto el segundo en importancia en una Delegación.

SEXTA.- El poco interés por parte del Gobierno Federal para crear mecanismos nuevos de defensa de los derechos del consumidor que se vean reflejados en forma práctica y no solamente queden plasmados por escrito.

SEPTIMA.- La solución de los problemas por parte de la Procuraduría, trae como consecuencia que muchos de esos problemas no lleguen a otras vías para su tramitación, sean civiles, penales, administrativas o de otro índole, ya que para la PROFECO., ante todo está la conciliación de las partes independientemente de la competencia para conocer de dichos asuntos.

OCTAVA.- Al no resolver la PROFECO., el problema planteado por el consumidor, este normalmente opta por no acudir ante otra autoridad ya que siente una decepción y frustración por parte de quien en teoría se supone está para brindarle justicia, además de no contar con los medios económicos para hacerlo, sin saber que en la mayoría de los casos esta falta de solución se debe a las limitantes que la misma ley impone a la institución, con lo cual se hecha por tierra la política de justicia social que se propaga por el Gobierno Federal.

NOVENA.- A quedado plasmado que la Procuraduría Federal del Consumidor, no cuenta con los mecanismos idóneos para cumplir con el fin que le dio vida y la necesidad imperante de buscar nuevas formulas así como reformar la ya existente, por todo lo antes señalado, es que propongo que se adicione la Ley Federal del Consumidor en el artículo 24 fracción XIX a fin de que se le otorgue la atribución de que además de imponer las sanciones que marca la misma Ley, también pueda cobrar y percibir las multas originadas por una sanción o por la aplicación de un medio de apremio mediante el procedimiento administrativo de ejecución, de igual manera la Secretaría de Hacienda y Crédito Público delegue la atribución que tiene a la PROFECO., Para que está pueda llevar a cabo lo antes señalado, ya que como lo hemos visto esto sería en forma excepcional y totalmente justificado ante los medios de control presupuestal con lo cual la Procuraduría Federal del Consumidor verdaderamente cumpliría en auxiliar en forma eficiente a la clase consumidora.

Hacer frente a las nuevas realidades exige un gran esfuerzo social para orientar las entidades hacia la consolidación de un país moderno, justo y democrático, con una sólida presencia en el escenario mundial.

Estos tiempos exigen más y mejor trabajo, reafirmando lo iniciado y promoviendo acciones que resuelvan viejos resagos. En el horizonte inmediato, la reforma del Estado supone instituciones que respondan con certidumbre y eficacia a la población y sean fiel reflejo de la dinámica social para que los cambios macroeconómicos se trasladen hacia una favorable economía familiar.

México exige nuevos compromisos. La evolución previsible de las relaciones de consumo implica mayor prevención e información para que los consumidores aprovechen las ventajas del mercado. Para la PROFECO., el desafío está en entender la modernización inevitable de los mecanismos comerciales con una efectiva protección a los intereses de los mexicanos más necesitados, promoviendo la seguridad jurídica y la equidad en las relaciones de consumo, lograr esto reafirmara al organismo como una instancia alternativa de procuración de justicia al servicio de la reforma social que el país reclama.

BIBLIOGRAFIA

1.- ANDRADE Sánchez Eduardo.

Introducción a la Ciencia Política.

Editorial Porrúa, S.A.

México D.F. 1988.

2.- ARRIOJA Vizcaino Adolfo.

Derecho Fiscal.

Editorial Themis.

México D.F. 1997

3.- DE PINA Vara Rafael.

Derecho Mercantil Mexicano.

Editorial Porrúa, S.A.

México, D.F. 1988.

4.- FLORIS Margadant S. Guillermo.

Introducción a la Historia del Derecho Mexicano.

Editorial Esfinge, S.A. de C.V.

México, D.F. 1986.

5.- GARCIA Maynez Eduardo.

Introducción al estudio del Derecho.

Editorial Porrúa. S.A.

México, D.F. 1985

6.- HERRERIAS Armando.

Fundamentos para la Historia del

Pensamiento Económico.

Editorial Limusa.

México, D.F. 1985.

7.- JIMENEZ González A.

Lecciones de Derecho Tributario.

Editorial ECASA.

México, D.F. 1993.

8.- RECASENS Siches Luis.

Sociología.

Editorial Porrúa. S.A.

México, D.F. 1986.

9.- ROMERO Acosta Miguel.

Teoria General del Derecho Administrativo.

Editorial Porrúa. S.A.

México D.F. 1988.

10.- TENA Ramírez Felipe.

Derecho Constitucional Mexicano.

Editorial Porrúa, S.A.

México, D.F. 1987.

11.- VAZQUEZ del Mercado Oscar.

Contratos Mercantiles.

Editorial Porrúa. S.A.

México, D.F. 1989.

LEGISLACION

12.- CONSTITUCION POLITICA DE LOS ESTADOS

UNIDOS MEXICANOS.

Editorial Porrúa, S.A.

México, D.F. 1996.

13.- LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR.

México. 1992.

14.- REGLAMENTO DE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.

México. 1994.

15.-ESTATUTO ORGANICO DE LA PROCURADURIA FED. DEL CONSUMIDOR .

México, 1994.

16.- PRONTUARIO FISCAL CORRELACIONADO 1999.

Ediciones ECAFSA.

México, D.F. 1999.

OTRAS FUENTES

17.- MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.

Dirección Gral. de Quejas y Conciliación.

México. 1997.

18.- MANUAL DE QUEJAS Y CONCILIACION.

Dirección Gral. de Quejas y Conciliación.

México. 1997.

19.- MANUAL DE CRITERIOS TECNICOS PARA LA EMISION
DE RESOLUCIONES ADMVAS.

Subprocuraduria de Servicios al Consumidor.

México. 1997.

20.- PODER EJECUTIVO FEDERAL.

Plan Nacional de Desarrollo 1995-2000.

Talleres Graficos del INEGI.

México. D.F. 1995.

21.- INSTITUTO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

Consumo-Gusto.

Editorial Gernika.

México, D.F. 1993.