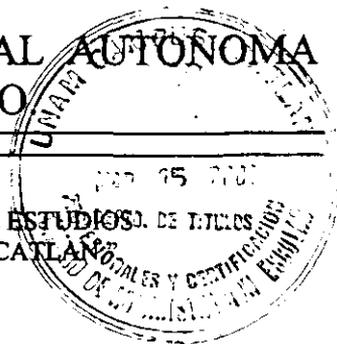


29075 178



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA  
DE MÉXICO

ESCUELA NACIONAL DE ESTUDIOS DE JURIS  
PROFESIONALES "ACATLAN"



**" ANÁLISIS JURÍDICO - DOCTRINAL DE LAS ATRIBUCIONES  
QUE TIENE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR  
EN LOS PROCEDIMIENTOS DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE."**

**T E S I S**

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE :**

**LICENCIADO EN DERECHO**

**P R E S E N T A :**

**ELÍZABETH HERNÁNDEZ ROMERO**

**ASESOR : LIC. JESÚS FLORES TAVARES**



MÉXICO, D.F.

2001 .



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.

## A MIS PADRES.

Gracias por apoyarme y brindarme todo su amor, cariño, comprensión y confianza y que en cada uno de mis pasos ha quedado reflejado. Asimismo, agradezco que me enseñaran a valorar cada momento de nuestras vidas.

## A JORGE, POLA Y GUS.

Gracias, que aunque no tenemos mucho tiempo para comunicarnos no ha sido una limitación para saber que aunque nos encontremos muy lejos o muy cerca, nos encontramos mas unidos que nunca...

## A TI AMOR.

En verdad, gracias por ese apoyo, amor, confianza, firmeza incondicional que me haz brindado durante todo el tiempo que nos conocemos, por fin, lo logramos...

## A MIS ABUELITAS.

Se que en el lugar en donde se encuentren y se que aunque no las tengo muy cerca de mi en estos momentos, es un logro que les produce alegría, gracias, por hacerme sentir su amor, su apoyo y su confianza en cualquier momento. Las extraño...

## A MIS PROFESORES.

Gracias por transmitirme todos los conocimientos necesarios para el arduo desempeño de mi profesión, por hacerme ver que esta llena de retos y logros que cumplir y hacerme una apasionada de la misma. Razón por la cual me permitirá ser mejor cada día como persona y profesionista.

## A LA UNAM, ENEP ACATLAN.

Recuerdo, aquellos momentos en que me notificaron mi aceptación a esta institución... gracias por permitirme ser parte de ella.

## A MIS AMIGOS.

Gracias por hacerme sentir que puedo contar con ustedes en los momentos buenos y malos por los que tengamos que pasar.

**“ ANÁLISIS JURÍDICO-DOCTRINAL DE LAS ATRIBUCIONES QUE TIENE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR EN LOS PROCEDIMIENTOS DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE ”**

**CAPITULO 1. BREVE REFERENCIA DE LOS ANTECEDENTES DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR (PROFECO).**

- 1.1. ANTECEDENTES CONSTITUCIONALES EN MÉXICO.
  - 1.1.1 CONSTITUCION POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS DE 1917.
  - 1.1.2 EL ORIGEN DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR (PROFECO) EN MÉXICO.

**CAPITULO 2. REGIMEN JURIDICO DE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.**

- 2.1. CONSTITUCION POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS.
  - 2.1.1. BASE CONSTITUCIONAL.
  - 2.1.2. UBICACIÓN DENTRO DE LA ADMINISTRACION PUBLICA FEDERAL.
  - 2.1.3. LEY ORGANICA DE LA ADMINISTRACIÓN PUBLICA FEDERAL.
  - 2.1.4. LEY FEDERAL DE LAS ENTIDADES PARAESTATALES.
- 2.2. LEY FEDERAL DE LA PROCURADURÍA DEL CONSUMIDOR.
  - 2.2.1. OBJETO DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.
  - 2.2.2. ORGANIGRAMA DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.
  - 2.2.3. ATRIBUCIONES Y JURISDICCION DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.
- 2.3. SUPLETORIEDAD DELCODIGO FEDERAL DE PROCEDIMIENTOS CIVILES.
  - 2.3.1. CONCEPTO DE SUPLETORIEDAD.
  - 2.3.2. BASE JURÍDICA PARA SU APLICACIÓN EN LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.

**CAPITULO 3. PRINCIPALES OPERACIONES MERCANTILES QUE DAN LUGAR A LA INTERPOSICIÓN DE QUEJAS O DENUNCIAS ANTE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.**

**3.1. COMPRAVENTA MERCANTIL**

**3.1.1. CONCEPTO Y CARACTERISTICAS.**

**3.1.2. TIPOS.**

**3.1.3. TIEMPO COMPARTIDO.**

**3.1.4. OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LAS PARTES.**

**3.1.5. MODOS DE TERMINACION.**

**3.2. CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES.**

**3.2.1 CONCEPTO Y CARACTERISTICAS.**

**3.2.2. TIPOS.**

**3.2.3. OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LAS PARTES.**

**3.2.4. MODOS DE TERMINACION.**

**CAPITULO 4. PROCEDIMIENTOS QUE SE VENTILAN ANTE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.**

**4.1. PARTES QUE INTERVIENEN EN LOS PROCEDIMIENTOS QUE SE DESARROLLAN ANTE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.**

**4.1.1. CONSUMIDOR.**

**4.1.2. PROVEEDOR.**

**4.1.3. PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.**

**4.1.4. SECRETARIA DE COMERCIO Y FOMENTO INDUSTRIAL.**

**4.2. FORMAS DE PROCEDER ANTE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.**

**4.2.1. LA QUEJA.**

**4.2.2. LA DENUNCIA.**

**4.3. PROCEDIMIENTO DE CONCILIACIÓN.**

**4.3.1. ANTECEDENTES HISTORICOS.**

**4.3.2. CONCEPTO.**

**4.3.3. PARTES EN EL PROCEDIMIENTO.**

**4.3.4. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO.**

**4.3.5. RESOLUCION QUE SE EMITE.**

**4.4. PROCEDIMIENTO ARBITRAL.**

**4.4.1. ANTECEDENTES HISTORICOS.**

**4.4.2. CONCEPTO.**

**4.4.3. LA AMIGABLE COMPOSICION.**

**4.4.4. PARTES EN EL PROCEDIMIENTO.**

**4.4.5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO.**

**4.4.6. RESOLUCION QUE EMITE.**

**4.5. EFECTOS DE LAS RESOLUCIONES QUE SE EMITEN EN LOS PROCEDIMIENTOS.**

**4.5.1 ACUERDOS Y CONVENIOS.**

**4.5.2 LAUDOS ARBITRALES.**

**4.5.3 RECURSOS ADMINISTRATIVOS.**

**4.5.3.1 CONCEPTO DEL RECURSO DE REVOCACIÓN Y REVISION.**

**4.5.3.2 CASOS EN QUE PROCEDE LA REVOCACIÓN Y REVISION.**

**4.5.3.3 TRAMITACION ANTE PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.**

**4.6 SANCIONES ADMINISTRATIVAS.**

**4.6.1.1 CONCEPTO DE LA MULTA.**

**4.6.1.2 CONCEPTO DE LA CLAUSURA.**

**CAPITULO 5. PROPUESTA PARA REFORMAR LAS ATRIBUCIONES DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR EN LOS PROCEDIMIENTOS DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE.**

**5.1 CRITICA A LOS PROCEDIMIENTOS DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE.**

**5.2 PROPUESTAS PARA MEJORAR LA EFICACIA DE LOS PROCEDIMIENTOS DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE.**

**5.3 CONCLUSIONES.**

## **CAPITULO I. BREVE REFERENCIA DE LOS ANTECEDENTES DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR (PROFECO)**

### **1.1. ANTECEDENTES CONSTITUCIONALES EN MÉXICO.**

#### **1.1.1 CONSTITUCION POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS DE 1917.**

#### **1.1.2 EL ORIGEN DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR (PROFECO) EN MÉXICO.**

#### **1.1.1 CONSTITUCION POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS DE 1917.**

Es menester señalar que anterior a nuestros antecedentes constitucionales al año de 1917, no se ubica alguna referencia con respecto a la materia que me ocupa, es decir, no hay ninguna base jurídica que regulara la actividad de los consumidores y proveedores en el sano desarrollo de su actividad, probablemente se deba a que en ese tiempo nuestros legisladores se encontraban mas preocupados por otras materias como la libertad, las tierras, la abolición de la esclavitud, entre otros, y esta sea la razón por la cual no existan antecedentes para la protección de los consumidores de bienes o servicios. No obstante, de lo anterior, es posible contar con esta protección hasta la Constitución Mexicana del 5 de febrero de 1917 que de acuerdo al artículo 28 en su párrafo segundo nos indican el inicio de la protección de los consumidores, estableciendo una idea de protección muy general pero no concreta y que a continuación transcribo:

#### **TEXTO ORIGINAL DE 1917.**

Artículo 28. -<sup>a</sup> En los Estados Unidos Mexicanos no habrá monopolios ni estancos de ninguna clase; ni exención de impuestos; ni prohibiciones a título de protección a la industria;...

En consecuencia, la ley castigara severamente, y las autoridades perseguirán con eficacia, toda concentración o acaparamiento en unas o pocas manos, de artículos de consumo necesario, y que tengan por objeto obtener el alza de los precios; todo acto o procedimiento que evite o tienda a evitar la libre concurrencia en la producción, industria o comercio, o servicios al público; todo acuerdo o combinación, de cualquiera manera que se haga, de productores, industriales, comerciantes y empresarios de transportes o de alguno otro servicio, para evitar 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 determinadas y con perjuicio del público en general o de alguna clase social.

...

En la base jurídica señalada con anterioridad, la considero el principio de la tutela de los derechos de los consumidores, que de manera general se refiere a las leyes que van a castigar a todas aquellas personas que pretendan acaparar el mercado de bienes y servicios obligando así a los consumidores a comprar en precios excesivos, en lo anterior no se encontraba bien establecido la forma de actuar de las autoridades correspondientes, teníamos su fundamento pero no los responsables que tenían que hacer valer tales derechos, es decir, no contábamos con un Órgano Competente para dirimir dichas controversias, esta situación la veremos en el punto siguiente.

Ahora bien, el tres de febrero de 1983 el artículo 28 constitucional sufrió una reforma bastante interesante e importante para nuestra materia, por lo que me permito citarlo:

DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACION, del tres de febrero de 1983.

ARTICULO 28. -<sup>a</sup> En los Estados Unidos Mexicanos quedan prohibidos los monopolios, las prácticas monopólicas, los estancos, las exenciones de impuestos en términos y condiciones que fijan las leyes. El mismo tratamiento se dará a las prohibiciones a 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 el alza de los precios; todo acuerdo, procedimiento o combinación de los productos, industriales, comerciantes o empresarios de servicios, que de cualquier manera hagan, para evitar la libre concurrencia 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 determinadas y con perjuicio del público en general o de alguna clase social.

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

...

En el segundo párrafo del precepto legal invocado, ya nos establece una postura más concreta con respecto a que existirá una ley y autoridades que protegerán nuestros derechos como consumidores en las relaciones que tengamos con los proveedores de bienes y/o servicios, anterior a esta reforma de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en el año de 1976 se creó la ley Federal de Protección al Consumidor, tal y como se establecerá en el punto que continúa.

### 1.1.2 EL ORIGEN DE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR (PROFECO) EN MEXICO.

La Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) tiene su origen cuando el 22 de diciembre de 1975, se publica en Diario Oficial de la Federación, la LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR, la cual de acuerdo a su artículo primero transitorio entraría en vigor el 5 de febrero de 1976, con esta acción se enriquece el conjunto de derechos sociales de los ciudadanos mexicanos.

Es así, como por primera vez se establecen derechos para la población consumidora, en esta ley se crearían dos organismos especializados en la procuración de justicia en el ámbito de consumo. Estos dos organismos fueron EL INSTITUTO NACIONAL DEL CONSUMIDOR y LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR (PROFECO), ambos como órganos descentralizados con personalidad jurídica y patrimonio propio, cada uno de ellos contarían con sus diferentes atribuciones y finalidades, con el fin de orientar y proteger al consumidor.

Por lo que se refiere al Instituto Nacional del Consumidor, se creo para realizar entre otras las siguientes finalidades: orientar y capacitar a los consumidores en el ejercicio de sus derechos, propiciar en los consumidores una forma racional de utilizar su capacidad de compra, proteger su patrimonio familiar a través de la orientación de la gama de productos que le fueran de gran utilidad en cuanto a sus necesidades. (1)

Asimismo, para poder lograr sus finalidades era necesario establecer sus funciones (2), entre las cuales destacan las siguientes:

- I.- Recopilar, elaborar y procesar la información de manera objetiva sobre los bienes y servicios que pudieran adquirir los consumidores.
- II.- Difusión de los derechos de los consumidores.
- III.- Orientar a la industria y al comercio respecto a las necesidades y problemas con los consumidores.
- IV.- Promover programas para la orientación a los consumidores.
- V.- Hacer estudios para verificar las áreas de mayor consumo.
- VI.- Promover mejores condiciones de mercado para los consumidores.

(1) Diario Oficial de la Federación de fecha 22 de diciembre de 1975, artículo 68 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, pág. 55.

(2) Diario Oficial de la Federación de fecha 22 de diciembre de 1975, artículo 69 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, pág. 55.

Principalmente, este organismo era el encargado de promover toda la orientación y apoyo necesario en el sano ejercicio de compra de los consumidores con la industria y el comercio, por medio de diferentes acciones que ayudaban a conocer las necesidades y problemas de mercado.

Por lo que se refiere a la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) tiene carácter de autoridad administrativa, encargada de promover y proteger los intereses del público consumidor y de acuerdo al artículo 58 de la citada ley, se establecería su domicilio en la ciudad de México y tenía la posibilidad de establecer delegaciones en todos y cada uno de los Estados en donde fuere necesario. Asimismo y toda vez que tiene el carácter de Federal se establecía la Competencia de los Tribunales Federales para resolver los conflictos que surgieran en donde ésta se encontrara como parte, tal y como se desprende de algunos artículos de la ley en cita. (3)

Se establecían de acuerdo con esta ley que las funciones de la PROFECO eran orientadas a la protección, asesoría y representación de la población consumidora, así como la conciliación y el arbitraje en los casos de que fueran necesarios por las diferencias que surgían entre consumidores y proveedores.

Para poder llevar a cabo estas funciones la Procuraduría Federal del Consumidor tenía entre otras las siguientes atribuciones (4):

- I.- Representar los intereses de la población consumidora ante cualquier autoridad administrativa u organismos privados, mediante el ejercicio de las acciones, recursos o gestiones correspondientes, con el fin de proteger los derechos de éstos.
- II.- Proporcionar asesoría gratuita a los consumidores.
- III.- Denunciar ante la autoridad competente el abuso de los precios establecidos por los proveedores así como la violación a las normas de calidad, peso, medidas y características de los productos y servicios.

(3) Diario Oficial de la Federación del 22 de diciembre de 1975, artículos 57 y 58 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, pág. 53.

(4) Diario Oficial de la Federación del 22 de diciembre de 1975, artículo 59 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, pág. 53.

IV.- Denunciar la práctica monopolica o las tendencias a la creación de monopolios.

V.- Conciliar las diferencias entre consumidores y proveedores interviniendo como amigable componedor en la solución de los conflictos.

Una vez que se pone en práctica este organismo y al estar en contacto constante con los consumidores, se percatan de que esta ley muestra múltiples deficiencias y lo cual da motivo para que surjan diversas reformas a la misma con el único propósito de ser más eficaz. Algunas de ellas son:

El siete de febrero de 1985, se modifican y adicionan diversos artículos, los cuales tenían que ver con: competencia, naturaleza jurídica y atribuciones de la PROFECO, definiciones y denominaciones, información sobre bienes y servicios, facultades sobre la Secretaría de Comercio y de Fomento Industrial (SECOFI), ventas al consumidor, promociones y ofertas, atribuciones de la PROFECO, entre otras.

De acuerdo con la reforma que señale con anterioridad, es importante destacar los puntos mas sobresalientes de está, los cuales son los siguientes:

- Se consideran como órganos auxiliares a las autoridades federales, estatales, municipales, el agente del ministerio publico federal, quienes tendrán que vigilar y aplicar lo relacionado a las disposiciones de la Ley federal de Protección al Consumidor, informando y orientando a los consumidores con respecto a los procedimientos y autoridades competentes para resolver sus quejas.
- Nuevamente vuelven a definir a cada una de las partes que intervienen en los procedimientos que se ventilarían ante la PROFECO.
- Se establecen los puntos que deben de dar a conocer a los consumidores sobre los bienes o servicios que promuevan los proveedores, tales como: origen del producto, los componentes o ingredientes del mismo, los beneficios o implicaciones, las características y propiedades del producto, la fecha de elaboración y caducidad del producto, establecer los términos de la garantía y los reconocimientos o aprobación por una institución nacional o extranjera.

- A la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial se le dotan de dos nuevas facultades a su cargo, las cuales son: Obligar a que se indique el precio de fábrica o de venta al público de los productos, en cualquiera de las formas que el proveedor eligiera ( en su empaque, envases, envolturas o letreros), y también será la encargada de diseñar los lineamientos y las políticas que sean necesarias para realizar los programas de orientación y capacitación a los consumidores.
- Se establece que la promoción: es un ofrecimiento que se hace al público de bienes y servicios con el fin de dar a conocer su producto. Así como el ofrecimiento del contenido mayor en la presentación de manera gratuita o a un precio reducido, o el dos por uno que todos conocemos y el medio de utilizar leyendas en los envases o etiquetas de los productos para darlos a conocer.
- Se establece mas concreto que es la oferta, barata, descuento, remate, (utilizando estos términos como sinónimos) la cual consistiría en el ofrecimiento al público de productos o servicios de la misma calidad a precios rebajados o inferiores a los que prevalezcan en el mercado.

El cuatro de enero de 1989 se adicionan a la ley algunos atribuciones y facultades sancionadoras a la PROFECO y denuncias por violación de precios.

El ocho de febrero de 1989, por acuerdo del C. Procurador Federal del Consumidor que ocupaba el cargo en ese entonces, se creó la Subprocuraduría de inspección y Vigilancia, en la cual se delegaron facultades en materia de inspección y sanciones en coordinación con las atribuciones de la ley Federal de protección al Consumidor en materia de precios y tarifas acordados.

El seis de febrero de 1991, es publicado el Reglamento de la PROFECO, con el fin de establecer las bases de su organización y funcionamiento, para poder fortalecer los mecanismos de defensa de los derechos e intereses de la población consumidora en general.

Dentro de la organización de la PROFECO, se le otorgan facultades al Procurador para crear las delegaciones que considere pertinentes con el fin de lograr el debido desempeño y cumplimiento de las atribuciones que le confiere la ley en su actuación en las relaciones de consumo.

Este reglamento pretende establecer las unidades y servidores públicos que contara la PROFECO, para desempeñar sus funciones, siendo los siguientes:

- Procurador.
- Subprocuraduría de servicios al Consumidor.
- Subprocuraduría de Organización de Consumidores.
- Subprocuraduría de Inspección y Vigilancia.
- Subprocuraduría Jurídica.
- Coordinación General de Administración.
- Unidad de Contraloría Interna.
- Unidad de Comunicación Social.
- Dirección General de Delegaciones.
- Dirección General de Quejas, Conciliación y Arbitraje.
- Dirección General de Resoluciones Administrativas.
- Dirección General de Arrendamiento Inmobiliario.
- Dirección General de promoción y Organización de Consumidores.
- Dirección General de Capacitación de Consumidores.
- Dirección General de Inspección y Vigilancia.
- Dirección General de Estudios y Proyectos.
- Dirección General de Asuntos Jurídicos.
- Dirección General de Contratos de Adhesión.
- Dirección General de Apoyo Técnico.
- Dirección General de Organización.
- Dirección General de Administración.
- Delegaciones.
- Y además, todas aquellas áreas, jefes de departamento, de oficina, de mesas, conciliadores, secretarías, inspectores, dictaminadores, verificadores, ejecutores, notificadores, peritos y demás personal que determine el Procurador.

Asimismo, establece las facultades de cada una de las unidades y de los servidores públicos que estarán a su cargo.

El 24 de diciembre de 1992, siendo Presidente de la República el C. Carlos Salinas de Gortari, se publicó el decreto en el Diario Oficial de la Federación, la nueva ley Federal de Protección al Consumidor, en la cual desaparece el Instituto Nacional del Consumidor fusionándose con la PROFECO, con lo cual se logró la atención integral de sus funciones tales como: asesorías, orientación, recepción, trámite y conciliación de quejas y denuncias, podían emitir resoluciones administrativas, registro de contratos de adhesión, información y orientación a los consumidores, verificación y vigilancia de las Normas Oficiales Mexicanas, pesas y medidas, así como instructivos y garantías, facultades para ordenar la realización de publicidad correctiva, entre otros.

En la nueva ley, se pretende ser más claro con respecto a los puntos donde ella va a intervenir, dando una definición más concreta de quienes pueden ser considerados como Consumidores, Proveedores, Secretaría y Procuraduría. Asimismo, establece los puntos fundamentales para el desarrollo de la actividad de los consumidores con los proveedores, imponiéndoles ciertas limitaciones en el ofrecimiento de sus bienes y servicios que tendrán que respetar para no infringir en una violación a esta ley.

Se establecen los principios básicos que deberán prevalecer en las relaciones de consumo, entre los cuales son los siguientes:

- La protección de los consumidores en todos los aspectos (su vida, salud, seguridad) contra los riesgos que se pudieran ocasionar en las prácticas de abastecimiento de productos y servicios que se consideren peligrosos o nocivos.
- Fomentar la educación y divulgación de una cultura de consumo adecuado de los productos y servicios que se ofrecen.
- Proporcionar a los consumidores la información necesaria de los productos, bienes o servicios que ofrecen los proveedores.
- Prevenir los daños patrimoniales y morales, individuales o colectivos.

- Garantizar la protección jurídica, administrativa y técnica a los consumidores.
- Otorgar las facilidades necesarias a los consumidores para la defensa de sus derechos.
- Proporcionar la protección necesaria a los consumidores contra los anuncios o publicaciones engañosas o abusivas, prácticas y cláusulas abusivas en el abastecimiento de productos y servicios.
- Y dejando abierto el punto sobre todos los demás derechos que sean inherentes en la protección de sus derechos.

El 2 de mayo de 1994, se reforma nuevamente la ley Federal de Protección al Consumidor con el objeto de que las delegaciones de PROFECO, dispusieran de facultades amplias y suficientes para dar atención expedita a los programas de trabajo desconcentrados, otorgándoles las atribuciones respectivas a los titulares de éstas.

Ésta también contaría con un reglamento y un estatuto orgánico que fueron publicados el 23 y 24 de agosto de 1994, dejando sin efecto al Reglamento de la PROFECO publicado el 6 de febrero de 1991.

Es así, como desde hace 23 años contamos con un órgano que se encarga de vigilar y proteger los derechos de la población consumidora, denominada PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR, y la cual se ha tenido que acoplar a las necesidades que le han demandado los consumidores y gracias a las experiencias que han podido experimentar, han logrado mejorar su atención y servicio, cumpliendo mejor su finalidad.

**CAPITULO 2. - REGIMEN JURIDICO DE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.**

- 2.1. CONSTITUCION POLITICA.
  - 2.1.1 BASE CONSTITUCIONAL.
  - 2.1.2 UBICACIÓN DENTRO DE LA ADMINISTRACION PUBLICA FEDERAL.
  - 2.1.3 LEY ORGANICA DE LA ADMINISTRACIÓN PUBLICA FEDERAL.
  - 2.1.4 LEY FEDERAL DE LAS ENTIDADES PARAESTATALES.
- 2.2. LEY FEDERAL DE LA PROCURADURÍA DEL CONSUMIDOR.
  - 2.2.1 OBJETO DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.
  - 2.2.3 ORGANIGRAMA DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.
  - 2.2.4 ATRIBUCIONES Y JURISIDICCION DE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.
- 2.3. SUPLETORIEDAD DEL CODIGO FEDERAL DE PROCEDIMIENTOS CIVILES.
  - 2.3.1 CONCEPTO DE SUPLETORIEDAD.
  - 2.3.2 BASE JURÍDICA PARA SU APLICACIÓN EN LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.

**2.1. CONSTITUCION POLITICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS**

**2.1.1 BASE CONSTITUCIONAL.**

Tomando en consideración el capítulo que antecede, en donde he desarrollado a groso modo los antecedentes de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), se puede apreciar que en nuestra Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos vigente, en su texto original no contemplaba de manera concreta, la necesidad de la creación de un organismo y por lo tanto, de una ley que protegiera los derechos de los consumidores de bienes y/o servicios, tomando en consideración la explicación hecha con anterioridad, el 03 de febrero de 1983, se realiza una reforma al artículo 28 de nuestro máximo ordenamiento legal, lo anterior, lo puedo considerar que fue necesario para poder establecer de manera mas especifica la base jurídica de los órganos encargados para la protección de los consumidores; el Instituto Nacional del Consumidor y la Procuraduría Federal del Consumidor, la reforma quedo como sigue:

Artículo 28. - " En los Estados Unidos Mexicanos quedan prohibidos los monopolios, las prácticas monopólicas, los estancos y las exenciones de impuestos en términos y condiciones que fijan las leyes. El mismo tratamiento se dará a las prohibiciones a título de protección a la industria.

En consecuencia, la ley...

todo lo que constituya una ventaja exclusiva indebida a favor de una o varias personas determinadas y con perjuicio del público en general o de una clase social.

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

No constituirán monopolios..."

Por lo que se refiere a esta reforma Constitucional quiero señalar lo siguiente; de manera específica se proporciona una protección a los consumidores por medio de una mejor organización de las autoridades que intervengan en las relaciones de consumo, entre las cuales se prevé de dotar de mayor distribución, orientación de los productos y/o servicios que se ofrecen en el ámbito del mercado, en consecuencia de lo anterior, trata de suplir alguna de las deficiencias que presentan los órganos creados para ese objetivo.

## 2.1.2 UBICACIÓN DENTRO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL.

Nuestra Constitución Política en su artículo 90, nos señala las formas de Administración Pública que existen en nuestro sistema jurídico, tal y como a la letra sigue:

Artículo 90. - "La Administración Pública Federal será Centralizada y Paraestatal conforme a la Ley Orgánica que expida el Congreso, que distribuirá los negocios del orden administrativo de la federación que estarán a cargo de las Secretarías de Estado y Departamentos Administrativos y definirá las bases generales de creación de las entidades paraestatales y la intervención del Ejecutivo Federal en su operación."

Las leyes determinarán las relaciones entre las entidades paraestatales y el ejecutivo federal, o entre éstas y las Secretarías de estado y Departamentos Administrativos.

Por lo que se refiere al concepto de administración, este proviene del latín ADMINISTRATIONE, que significa acción de administrar, por consiguiente el término ADMINISTRAR se compone por AD y MINISTRARE que significa conjuntamente en un aspecto implícito una actividad cooperativa que tiene el propósito de servir. <sup>5</sup>

Entiendo que administración es entonces la acción o el efecto de cuidar un bien o un patrimonio, con el fin de asegurar su normal productividad, visto desde una perspectiva general. La función consistente en asegurar la aplicación cotidiana de las leyes y la marcha diaria de los servicios públicos, dirigidos por un gobierno y en consecuencia el pueblo obtiene un beneficio, de acuerdo con un punto de vista más amplio.

Ahora bien, para poder saber en que ámbito de la Administración Pública Federal se encuentra ubicada la Procuraduría Federal del Consumidor es menester saber que es la Administración Pública y para ello cito al maestro Acosta Romero, Miguel, él cual señala:

"La Administración Pública es la parte de los órganos del Estado que dependen directa, o indirectamente, del Poder Ejecutivo, tiene a su cargo toda la actividad estatal que no desarrollan los otros poderes (Legislativo y Judicial), su acción es continua y permanente, siempre persigue el interés público, adopta una forma de organización jerarquizada y cuenta con: a) elementos personales; b) elementos patrimoniales; c) estructura jurídica, y d) procedimientos técnicos. <sup>6</sup>

<sup>5</sup> JIMENEZ CASTRO, WILBURG. Introducción al estudio de la Teoría Administrativa. Ed. Fondo de Cultura Económica. México.1974. Pág. 23.

<sup>6</sup> ACOSTA ROMERO, MIGUEL. Teoría General del Derecho Administrativo. Ed. Porrúa. S.A. México, 1999. Pág.153.

Ahora bien, para el buen funcionamiento de la Administración Pública de un Estado es necesario que ésta, se organice y proporcione una actividad rápida, adecuada y eficaz, logrando satisfacer las necesidades que acontecen en la sociedad, es decir tomar en cuenta un determinado lugar y época.

Las formas de Administración por las que se rige la Administración Pública Federal, son las siguientes:

- A) ADMINISTRACIÓN PÚBLICA CENTRALIZADA.
- B) ADMINISTRACIÓN PÚBLICA PARAESTATAL
- C) ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DESCONCENTRADA,
- D) SOCIEDADES MERCANTILES Y EMPRESAS DEL ESTADO.

#### A) LA ADMINISTRACION PUBLICA CENTRALIZADA.

El concepto de este tipo de administración lo retomo del maestro ACOSTA ROMERO, MIGUEL, el cual señala:

“Es la forma de organización administrativa en la cual, las unidades, órganos de la administración pública, se ordenan y acomodan articulándose bajo un orden jerárquico a partir del Presidente de la República, con el objeto de unificar las decisiones, el mando, la acción y la ejecución.”<sup>7</sup>

Por lo que nos señala el autor en cita, la administración pública centralizada es aquella en la que los órganos (también llamados dependencias) quedan supeditados al Poder Ejecutivo otorgándoles ciertas facultades para que realicen sus funciones eficazmente. Por lo que en esta forma de administración encontraremos un conjunto de dependencias que estarán directamente ligadas con el titular del poder ejecutivo, el cual les señalará cuales serán sus acciones a seguir para poder cumplir con el esquema de trabajo que les indique y en consecuencia, todos estas dependencias tendrán que guardarle respeto, obediencia y sumisión para poder cumplir con este fin.

<sup>7</sup> *Ibidem*.

Esta forma de administración se conformará primeramente:

Por el Poder Ejecutivo, este poder estará encabezado por el Presidente de los Estados Unidos Mexicanos, éste será el jefe de Estado y jefe de Gobierno, además encabezará a la Administración Pública Federal. Por lo que todas las demás formas de administración creados para la realización de fines específicos o genéricos estarán supeditados a su voluntad política y a su autoridad.

En segundo término esta integrada por todas y cada una de las 17 Secretarías de Estado, éstas se encargaran de los asuntos específicos de la Administración Pública, de acuerdo a las funciones que señala la ley Orgánica de la Administración Pública Federal, las cuales comprenden las siguientes:

1. Secretaria de Gobernación,
2. Secretaria de Relaciones Exteriores,
3. Secretaria de la Defensa Nacional,
4. Secretaria de Marina,
5. Secretaria de Hacienda y Crédito Publico,
6. Secretaria de Desarrollo Social,
7. Secretaria del Medio Ambiente, Recursos Naturales y Pesca,
8. Secretaria de Energía,
9. SECRETARIA DE COMERCIO Y FOMENTO INDUSTRIAL,
10. Secretaria de Agricultura, Ganadería y Desarrollo Rural,
11. Secretaria de Comunicaciones y Transportes,
12. Secretaria de Contraloría y Desarrollo Administrativo,
13. Secretaria de Educación Publica,
14. Secretaria de Salud,
15. Secretaria del Trabajo y Previsión Social,
16. Secretaria de la Reforma Agraria y,
17. Secretaria de Turismo.

y por último, la Consejería Jurídica del Gobierno Federal, los asuntos que despachara se encuentran establecidos en el artículo 43 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.

Cabe hacer mención, que en cuestión de jerarquización se encuentra en primer orden el Presidente de la República, después todas las Secretarías de Estado en igualdad de rangos, sin personalidad ni patrimonio propio y en consecuencia quedarán supeditados inmediatamente al Poder Ejecutivo y por último la Consejería Jurídica. En el siguiente punto, en donde desarrollare el tema de la ley Orgánica de la Administración Pública Federal, señalaré los asuntos que tiene a bien despachar la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial.

Esta administración cuenta con diversos elementos, los cuales son los siguientes:

- Es una forma de organización administrativa que emana del Poder Ejecutivo, esto es por la razón que es quien les indicara las funciones de cada órgano supeditado.
- En consecuencia de la anterior, el Presidente de la República es la máxima autoridad que encabeza esta organización administrativa.
- Existe una relación de jerarquía en donde cada uno de los integrantes de cada órgano se encuentran completamente ligados a ellos en la realización de sus trabajos técnicos, materiales u operativos.
- Existe una concentración de poder de decisión en algunos órganos.
- El Presidente de la República tiene la facultad discrecional de nombrar libremente a sus colaboradores directos e inmediatos.
- Por medio del refrendo, le otorga validez a los acuerdos, los reglamentos, los decretos, las circulares o determinaciones que dicta el Presidente de la República y que se configuran con la firma del titular de la dependencia que corresponda.

## B) LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA PARAESTATAL.

La administración pública Paraestatal es considerada por los maestros Delgadillo Gutiérrez y Lucero Espinosa como:

“ la forma de organización administrativa que conforme a la ley, se establece junto a la administración centralizada, mediante organismos descentralizados, empresas públicas y fideicomisos públicos, para la realización de actividades específicas de interés público, con una estructura, funciones, recursos y personalidad jurídica independiente del Estado”.<sup>8</sup>

Ahora bien, el término **Paraestatal** significa “al lado de” por lo que la administración pública Paraestatal podría considerarse como aquella administración paralela a una ya existente (centralizada), por lo que estos órganos llamados entidades cuentan con su propia estructura y funcionamiento para realizar sus actividades, es decir, cuentan con personalidad jurídica y patrimonio propio.

Por lo tanto, a diferencia de los organismos de la administración pública centralizada, estos cuentan con personalidad y patrimonio propio, independiente del Estado para desarrollar sus funciones específicas de interés público.

Hay que señalar que hay una **DESCENTRALIZACIÓN POLÍTICA**, se refiere a la independencia de los poderes federales con los poderes estatales y municipales, en donde existe una autonomía de decisión, actuación y fijación de políticas interiores o dentro de su ámbito de competencia.

Y también hay una **DESCENTRALIZACIÓN ADMINISTRATIVA**, que se refiere al establecimiento de la organización administrativa destinada a manejar los intereses colectivos en determinadas áreas con el fin de lograr su eficacia, por lo que el Poder Central nos los dirige sino solamente se limitará a controlar sus acciones. Por tal motivo gozarán de personalidad jurídica y patrimonio propio.

<sup>8</sup> DELGADILLO GUTIERREZ. LUIS HUMBERTO Y OTROS. Compendio de Derecho Administrativo. Ed. Porrúa. S.A. México. 1994. Pág.128.

Esta forma de Administración Pública, estará integrada por los siguientes organismos:

- ORGANISMOS DESCENTRALIZADOS,
- EMPRESAS DE PARTICIPACION ESTATAL, y
- FIDEICOMISOS PUBLICOS.
  
- ORGANISMOS DESCENTRALIZADOS.

Para mí el concepto que se encuentra más completo para poder definir a este tipo de organismos, es el siguiente:

“ es una forma de organización administrativa adoptada por el poder Ejecutivo, y que tiene por finalidad atender actividades propias de la administración pública de carácter especializado, para hacerla más pronta, ágil y eficaz, para ese efecto cuenta con personalidad jurídica, régimen jurídico y patrimonio propio, bajo un sistema normativo de derecho público”.<sup>9</sup>

Como podemos ver, estos organismos son creados para satisfacer ciertas actividades de carácter especializado, por lo que deberían de estar a su cargo personas con experiencia en esas áreas para que puedan cumplir con sus finalidades de una manera pronta, eficaz y ágil. Asimismo, se le dotaran de ciertos atributos para que estos organismos puedan llevar a cabo sus funciones y objeto de su creación.

Las características que presentan estos organismos son las siguientes:

- Personalidad Jurídica y Patrimonio Propio, esto quiere decir, que serán sujetos de derechos y obligaciones, por contar con una existencia real y jurídica que emana del acto legislativo que los crea, y que cuenta con un conjunto de bienes muebles e inmuebles, ingresos propios y subsidios que le otorga el Gobierno Federal, para sostenerse y cumplir con sus fines.

- Cuentan con un régimen jurídico, el cual se representa por su ley orgánica o reglamentaria, por un decreto expedido por el Congreso de la Unión o por el Poder Ejecutivo Federal.
- Cuentan con una denominación propia completamente independiente del órgano que los crea, y que esta los hace distinguir de los demás entes públicos o privados.
- Su objeto es proporcionar el servicio o actividad que de acuerdo con consideraciones prácticas, sociales, técnicas o políticas, tengan que cubrir para satisfacer las necesidades de la comunidad, estas pueden ser: prestación de un servicio público, la explotación y administración de bienes que son propiedad de la Nación, la producción de servicios y procesos industriales, la investigación científica o tecnológica, obtención de recursos para fines de asistencia y seguridad social.
- Se encuentran controlados por el Poder Central, y en los rubros financieros, inspecciones sobre el ejercicio del gasto público, se ejerce un control global por parte de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y la Secretaría de Contraloría y Desarrollo Administrativo, y en cuanto a un control particular, estará a cargo de la Secretaría de Estado que se encargue de la coordinación del sector a que pertenezca dicho organismo.
- Cuenta con domicilio para poder cumplir con sus obligaciones o requerimientos que les hagan llegar otras autoridades o para el desempeño de sus funciones, el cual deberá estar señalado en su estatuto jurídico.
- Mantienen un régimen de jerarquía interno, desde el director o gerente general hasta mandos inferiores.

- Tienen un régimen fiscal, quiere decir que no pagan tributos, en razón a que sus actividades no están encaminadas a obtener ingresos propios sino quedan supeditados al subsidio que les brinda el gobierno federal.

Este tipo de organismos de la administración pública Paraestatal, cuentan con un objeto específico a realizar, el cual puede comprender desde actividades que realice el propio Estado, la prestación de un servicio público social, la administración y explotación de bienes del dominio público o privado del Estado, la prestación de servicios administrativos, la realización coordinada de actividades con los poderes estatal, federal, local, municipal, organizaciones internacionales, entre otras.

- **EMPRESAS DE PARTICIPACION ESTATAL.**

Por no ser objeto del presente estudio solo me permitiré señalar los siguientes puntos de este tema.

El concepto que se encuentra más entendible y completo es el siguiente:

“ Son aquellas sociedades mercantiles de economía mixta, constituidas por la combinación de capital público y privado, a fin de lograr una mayor satisfacción de necesidades colectivas, ya sea explotando y administrando bienes y recursos del Estado, produciendo insumos o bien, prestando servicios públicos de diversa índole, conforme a un orden jurídico de derecho privado y público “. <sup>10</sup>

Con este concepto nos podemos dar cuenta, que estas empresas serán creadas para poder satisfacer también necesidades que el Poder Ejecutivo no puede cubrir, por lo que permitirá que se puedan explotar, administrar algunos bienes o recursos de la Nación, regulándolas por medio del derecho público o el derecho privado según corresponda.

<sup>10</sup> Ibid. Pág.228.

Las características que presentan las empresas de participación estatal, se refieren a las siguientes:

- Son empresas públicas que encuadran dentro de la administración pública paraestatal, de acuerdo con las características que ya hemos señalado.
- Son consideradas como sociedades mercantiles de economía mixta, toda vez que se integra con capital público y privado.
- Su organización y funcionamiento se regulara de acuerdo las bases de una sociedad mercantil.
- El gobierno federal puede ser accionista mayoritario y tener mayor ventaja en la toma de decisiones, es decir, debe de contar con mas del cincuenta por ciento de acciones sobre el porcentaje que tengan los particulares
- Su régimen jurídico estará basado en el derecho público y al derecho privado, en cuanto al derecho público: la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la ley Orgánica de la Administración Pública Federal, la ley de Entidades paraestatales, entre otras. Y por lo que respecta al derecho privado pueden señalarse: el Código de Comercio, ley de Sociedades Mercantiles, ley General de Títulos y Operaciones de Crédito, entre otras.
- Su objeto puede ser muy variable y estara supeditado a las necesidades colectivas en el ámbito técnico, social, político, económico y jurídico.
- El poder Central tendrá el control y vigilancia de estos organismo para ejercer las facultades respectivas para señalar los servicios públicos que deberán de atenderse y así cumplir con su objeto de su creación. Asimismo, la Secretaría de Hacienda y Crédito Público estará vigilando el control de la revisión, autorización y vigilancia de los programas financieros que se les otorgue por medio del presupuesto público y por último, la secretaria de la Contraloría y Desarrollo Administrativo se encargará de organizar y coordinar el control y evaluación gubernamental de estos organismos.

- Como ya hemos dicho con anterioridad, también se regularan de acuerdo a los requisitos necesarios para la constitución de una Sociedad Mercantil que señala la ley, deberá quedar inscrita en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio y ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público respectivamente.

Estos organismos tienen su fundamento jurídico en el artículo 46 de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales, algunos ejemplos de estos son los siguientes: Nacional Financiera, S.A., Colegio de México, S.C., Banco Nacional de Comercio Interior, S.N.C.

- FIDEICOMISOS PUBLICOS.

De igual manera, por no ser tema fundamental de nuestro estudio solo mencionare a groso modo lo siguiente:

La palabra fideicomiso procede de la palabra latina FIDEICOMMISSUM, que significa tener "fe" y "confianza".

El fideicomiso consiste en: el contrato mediante el cual una persona física o moral transfiere la propiedad sobre parte sus bienes a una institución fiduciaria para que en ellos se realice un fin lícito, que la propia persona señala en el contrato respectivo. <sup>11</sup>

En esta figura jurídica podemos encontrar tres partes que intervienen en él, siendo las siguientes:

1. El fideicomitente, es la persona física o moral que constituye el fideicomiso, quien es el titular de los bienes o derechos que transmite a la parte fiduciaria, con el objeto de que cumplan con un fin lícito y determinado. Debe de contar con la capacidad jurídica para poder obligarse y poder disponer de su capital.

<sup>11</sup> Ibid. Pág.232.

2. La fiduciaria, será una institución de crédito, banca privada o una Institución Nacional de Crédito, la cual es la encargada de ejecutar ese fin para lo cual se constituye el fideicomiso. Convirtiéndose en el titular del patrimonio fideicomitado.
3. El fideicomisario, son aquellas personas que obtendrán el beneficio del fideicomiso, deben de contar con capacidad jurídica para recibirlo, de acuerdo a la designación que el fideicomitente realice.

Estos tienen su fundamento jurídico en los artículos 47 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal y el 40 de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales, el cual se pronuncia en el mismo sentido. Algunos ejemplos de ellos tenemos: Fondo de Fomento y Garantías para el Consumo de los Trabajadores, (conocido como FONACOT), Fondo Nacional de Fomento al Turismo (FONATUR), Fondo Nacional de Fomento a las Artesanías (FONART).

### C) ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DESCONCENTRADA.

La desconcentración administrativa es el otorgamiento de funciones específicas de un órgano superior centralizado o paraestatal a un órgano inferior que se encuentra ubicado dentro su organización administrativa jerárquica, con el fin de que realicen de una forma más completa y eficaz la realización de la administración pública que se les encomendó, y gozaran de una autonomía técnica.<sup>12</sup>

Por lo que se refiere a este tipo de administración, prestaran servicios o desarrollara ciertas acciones en distintas regiones del territorio del país, por lo que con esto se pretende acercar a la comunidad la prestación de los servicios que se les encomienda, y así descongestionar al poder central.

<sup>12</sup> Ibid. Pag.192.

Ahora bien, para mí la desconcentración es el desmembramiento de facultades en pequeños órganos por parte de un órgano central, del cual quedarán supeditados, y al mismo tiempo este le otorgará ciertas facultades para poder realizar las actividades que el órgano central no puede satisfacer.

Hay dos tipos de desconcentración:

- Una DESCONCENTRACION POLÍTICA, que es aquella competencia que se ejerce en materia federal sobre todo el territorio nacional, tomando como base la totalidad del Estado, Un ejemplo de ésta podemos señalar: el Territorio Federal de los Estados Unidos Mexicanos el cual se divide en Entidades Federativas, y
- Una DESCONCENTRACION ADMINISTRATIVA, la cual se reduce a determinadas materias administrativas, que se dan comúnmente en el ámbito del Poder Ejecutivo.

Ahora bien, la desconcentración administrativa puede revestir tres formas:

1. HORIZONTAL O EXTERNA: la cual es aquella que crea oficinas de igual rango entre sí, que pueden tener facultades en una misma ciudad o en otras áreas estratégicas. <sup>13</sup>
2. REGIONAL: existe una delegación de facultades a los órganos inferiores, los cuales se distribuyen geográficamente dentro del territorio, abarcando cada oficina un área superficie de éste. <sup>14</sup>
3. VERTICAL: Es aquella que delega a órganos directamente dependientes y subordinados, determinadas facultades del órgano superior, es decir, el órgano superior delega facultades que considera necesarias al inferior para que éste actúe con mayor eficacia y flexibilidad. <sup>15</sup>

13 ACOSTA ROMERO, MIGUEL. Op.Ct. Pág.483.

14 Ibid. Pág. 484.

15 Ibid. Pág. 485.

Algunos ejemplos de estos órganos son: El Instituto Politécnico Nacional, órgano desconcentrado de la Secretaría de Educación Pública, el Hospital General de México, órgano desconcentrado de la Secretaría de Salud, entre otros.

Las características que presentan los órganos desconcentrados son:

1. Estos organismos se sitúan dentro de la administración pública centralizada o paraestatal, el cual quedara siempre ligado a éste.
2. El poder central frente a estos organismos se reserva amplias facultades de decisión, de mando, de vigilancia y competencia, motivo por el cual no ocupa un nivel superior jerárquico, en razón a que se encuentra supeditado al órgano centralizado.
3. No tienen personalidad jurídica ni patrimonio propio.
4. Cuentan con autonomía técnica para la elección de su proceder.
5. Su régimen lo obtendrán por una ley, decreto o acuerdo del Ejecutivo Federal o podrá ser el Reglamento General de la Secretaría de Estado que dependa.
6. El poder central esta facultado para fijar la política, el desarrollo y orientación de estos órganos con la finalidad de mantener la armonía en todos sus órganos.
7. Sus relaciones con el órgano central pueden ser directas a través del órgano correspondiente.
8. Tienen facultades específicas para resolver sobre determinadas materias
9. Su competencia territorial deberá estar señalada en el ordenamiento legal que le dio su origen.

Ahora bien, el objeto del estudio anterior es para saber en donde se encuentra ubicada la PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR dentro de la Administración Pública Federal, puedo decir que este organismo se sitúa dentro de la Administración Pública Paraestatal y que sus órganos (delegaciones) se encontraran dentro de la Desconcentración Administrativa, todo ello para poder cumplir con todas sus tareas y finalidades, a través de la delegación de facultades que la misma le otorgue.

Lo anterior, tiene su fundamento jurídico con los artículos 20 y 22 de la ley Federal de Protección al Consumidor respectivamente, que a la letra señalan:

ARTICULO 20. " 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 ésta y su estatuto".

ARTICULO 22. " La Procuraduría se organizara de manera DESCONCENTRADA para el despacho de los asuntos a su cargo, con oficinas centrales, delegaciones, subdelegaciones y además unidades administrativas que estimen convenientes, en los términos que señalen los reglamentos y su estatuto".

Como se puede observar esta figura conserva cada una de las características que debe reunir la Administración Pública Paraestatal y también sus órganos Desconcentrados, todo ello es encaminado para lograr una mayor eficacia en la resolución de los conflictos en las relaciones de consumo que tenga conocimiento, proporcionar una mejor orientación e información a los consumidores.

### 2.1.3 LEY ORGANICA DE LA ADMINISTRACIÓN PUBLICA FEDERAL.

Por lo que se refiere al presente tema, es necesario conocer las bases jurídicas de la regulación de cada una de las formas de la Administración Pública, por lo que primeramente señalaremos el artículo primero de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, que a la letra dice:

ARTICULO 1. " La presente ley establece las bases de organización de la administración pública federal, centralizada paraestatal.

La Presidencia de la República, las Secretarías de Estado, los Departamentos Administrativos y la Consejería Jurídica del ejecutivo Federal, integran la Administración Pública Centralizada.

Los organismos descentralizados, las empresas de participación estatal, las instituciones nacionales de crédito, las organizaciones auxiliares de crédito, las instituciones nacionales de seguros y de fianzas y los fideicomisos, componen la Administración Pública Paraestatal "

Con este primer artículo que he señalado en el párrafo que antecede, podemos distinguir quienes integran a la administración pública centralizada y quienes integran la administración pública paraestatal, por lo que cabe señalar que ambas formas de la administración pública federal se deberán conducir en forma programada en base a las políticas y prioridades que el poder Ejecutivo Federal les establezca para lograr sus objetivos.

Ahora bien, de acuerdo con los subtemas que anteceden en donde hemos desarrollado doctrinalmente las formas de administración pública federal, podemos fundamentar las bases que nos señala en lo respectivo a las Secretarías de Estado y a los Departamentos Administrativos de acuerdo a la ley en estudio, motivo por el cual señalo lo siguiente:

Por lo que respecta a las Secretarías de Estado y a los Departamentos Administrativos, integrantes de la Administración Pública Centralizada, ha quedado claro que estos se encuentran en el mismo rango jerárquico y los titulares de ambos organismos realizará las funciones dentro de su competencia y por medio de los reglamentos se determinaran cada una de las atribuciones que contarán las unidades administrativas, así como, la forma en que podrán ser suplidos los titulares en casos de ausencia, esto será expedido y determinado por el Presidente de la República.

En cuanto a los manuales de organización, de procedimientos y de servicios al público necesarios para su funcionamiento, podrán ser expedidos por los titulares de las Secretarías de Estado y por los jefes de los Departamentos Administrativos, estos deberán de contener la información sobre la estructura orgánica de las dependencias y las funciones de las unidades administrativas que están a su cargo. Así mismo, deberá de establecer los manuales de apoyo administrativo, sobre los sistemas de comunicación, coordinación y los principales procedimientos administrativos.

Podrán establecer sus servicios de apoyo administrativo en materias como: planeación, programación, presupuesto, informática, estadística, recursos humanos y materiales, contabilidad, entre otros.

En el artículo 26 de la presente ley, nos indica cada una de las Dependencias con que contará el poder Ejecutivo Federal, las cuales han quedado señaladas en puntos anteriores.

Por lo que respecta a nuestro tema, cabe señalar los asuntos que deberá de despachar la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial, los cuales quedan enunciados en el artículo 34 del presente ordenamiento, quedando como sigue:

**ARTICULO 34.** A la Secretaria de Comercio y Fomento Industrial, corresponde el despacho de los siguientes asuntos:

- I. Formular y conducir las políticas generales de industria, comercio exterior, interior, abasto y precios del país; con excepción de los precios de bienes y servicios de la administración pública federal;
- II. Regular, promover y vigilar la comercialización, distribución y consumo de los bienes y servicios;
- III. Establecer la política de industrialización, distribución y consumo de los productos agrícolas, ganaderos, forestales, minerales y pesqueros, en coordinación con las dependencias competentes;

- IV. Fomentar con coordinación con la Secretaría de Relaciones Exteriores, el comercio exterior del país;
- V. Estudiar, proyectar y determinar los aranceles y fijar los precios oficiales, escuchando la opinión de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público; estudiar y determinar las restricciones para los artículos de importación y exportación, y participar con la mencionada Secretaría para la fijación de los criterios generales para el establecimiento de los estímulos al comercio exterior;
- VI. Estudiar y determinar mediante reglas generales, conforme a los montos globales establecidos por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, los estímulos fiscales necesarios para el fomento industrial, el comercio interior y exterior y el abasto, incluyendo los subsidios sobre impuestos de importación, y administrar su aplicación, así como vigilar y evaluar los resultados;
- VII. Establecer la política de precios con el auxilio y participación de las autoridades locales, vigilar su estricto cumplimiento, particularmente en lo que se refiere a los artículos de consumo y uso popular, establecer las tarifas para la prestación de aquellos servicios de interés público que considere necesarios, con la exclusión de los precios y tarifas de los bienes y servicios de la administración pública federal; y definir el uso preferente que deba darse a determinadas mercancías;
- VIII. Regular, orientar y estimular las medidas de protección al consumidor;

- IX. Participar con las Secretarías de Desarrollo Social, de agricultura, Ganadería y Desarrollo Rural y de Medio Ambiente, Recursos Naturales y Pesca, en la distribución y comercialización de productos y el abastecimiento de los consumos básicos de la población;
- X. Fomentar la organización y constitución de toda clase de sociedades cooperativas, cuyo objeto sea la producción industrial, la distribución o el consumo;
- XI. Autorizar y vigilar en los términos de las leyes relativas, la actividad de las sociedades mercantiles, cámaras y asociaciones industriales y comerciales, lonjas y asociaciones de corredores;
- XII. Normar y registrar la propiedad industrial y mercantil; así como regular y orientar la inversión extranjera y transferencia de tecnología;
- XIII. Establecer y vigilar las normas de calidad, pesas y medidas necesarias para la actividad comercial; así como las normas y las especificaciones industriales;
- XIV. Regular y vigilar, de conformidad con las disposiciones aplicables, la prestación del servicio registral mercantil a nivel federal, así como promover y apoyar el adecuado funcionamiento de los registros públicos locales;
- XV. Fomentar el desarrollo del pequeño comercio rural y urbano, así como promover el desarrollo de lonjas , centros y sistemas comerciales de carácter regional o nacional en coordinación con la Secretaría de Agricultura, Ganadería y Desarrollo Rural;

- XVI. Impulsar, en coordinación con las dependencias centrales o entidades del sector paraestatal que tengan relación con las actividades específicas de que se trate, la producción de aquellos bienes o servicios que se consideren fundamentales para la regulación de los precios;
- XVII. Organizar y patrocinar exposiciones, ferias y congresos de carácter industrial y comercial;
- XVIII. Organizar la distribución y consumo a fin de evitar el acaparamiento y que las intermediaciones innecesarias o excesivas provoquen el encarecimiento de los productos o servicios;
- XIX. Regular la producción industrial con exclusión de la que este asignada a otras dependencias;
- XX. Asesorar a la iniciativa privada en el establecimiento de nuevas industrias en el de las empresas que se dediquen a la exportación de manufacturas nacionales;
- XXI. Fomentar, regular y promover el desarrollo de la industria de transformación e intervenir en el suministro de energía eléctrica a usuarios y en la distribución de gas;
- XXII. Fomentar, estimular y organizar la producción económica del artesanado, de las artes populares y de las industrias familiares;
- XXIII. Promover, orientar, fomentar y estimular la industria nacional;
- XXIV. Promover, orientar, fomentar y estimular el desarrollo de la industria pequeña y mediana, y regular la organización de productores industriales;

- XXV. Promover, y en su caso, organizar la investigación técnico-industrial;
- XXVI. Registrar los precios de las mercancías, arrendamientos de bienes muebles y contratación de servicios, que regirán para el sector público; dictaminar los contratos o pedidos respectivos; autorizar las compras del sector público en el país de bienes de procedencia extranjera; así como, conjuntamente con la Secretaría de Hacienda y crédito Público, autorizar las bases de las convocatorias para realizar concursos internacionales;
- XXVII. Formular y conducir la política nacional en materia minera;
- XXVIII. Fomentar el aprovechamiento de los recursos minerales y llevar el catastro minero, y regular la explotación de salinas ubicadas en terrenos de propiedad nacional y en las formadas directamente por las aguas del mar;
- XXIX. Otorgar contratos, concesiones, asignaciones, permisos, autorizaciones y asignaciones en materia minera, en los términos de la legislación correspondiente, y
- XXX. Las demás que le atribuye expresamente las leyes y los reglamentos.

De acuerdo con los asuntos que va a atender la Secretaría de Comercio Y Fomento Industrial, podemos observar que van encaminadas a proporcionar una mayor distribución, elaboración, orientación, determinación de los bienes o servicios que se puedan obtener, con el fin de proporcionar mayor seguridad y conocimiento a toda la población sea consumidora o proveedora.

También podemos destacar de estos asuntos los siguientes que tienen que ver mas con el presente estudio, siendo los siguientes:

- La fracción numero V, en cuanto a la fijación de los aranceles y los precios de los productos, tomando en cuenta las características de los mismos y su procedencia, este punto considero que es muy importante ya que la Procuraduría Federal del Consumidor, se encargara de vigilar que esos precios se respeten y que no se violen los derechos de los consumidores.
- También encontramos la fracción VIII, en la cual se busca una protección a los consumidores por medio de la orientación, difusión y regulación de todo lo relacionado que se derive de las relaciones de consumo.
- La fracción número XIII, es necesario fijar los pesos y las medidas de los productos, para poder así exigirles a los proveedores el cumplimiento en las normas de especificación de los bienes o servicios que ofrezcan a los proveedores.

Lo anterior, puedo considerarlo como puntos fundamentales que van dando origen y forma al objeto de la Procuraduría Federal del Consumidor, siendo estas las bases para que la actuación de este organismo deberá ser eficaz.

Ahora bien, siguiendo con el sentido en que la ley en estudio se refiere a cada uno de los organismos que integran la administración pública federal, nos toca señalar el Título Tercero " De la Administración Pública Paraestatal ", Capitulo Único " De la Administración Pública Paraestatal ", los puntos siguientes:

Podemos encontrar en el artículo 45 de la presente ley, el concepto de los organismos descentralizados, señalando lo siguiente:

**ARTICULO 45.** " Son organismos descentralizados las entidades creadas por ley o decreto del congreso de la Unión o por Decreto del Ejecutivo Federal, con personalidad jurídica y patrimonios propios, cualquiera que sea la estructura legal que adopten ".

Se puede observar que este concepto que nos otorgan nuestros legisladores, carecen de algunas características que deben de cumplir dichos organismos y la manera en que deberán de conducirse. Razón por la cual dan origen a la Ley federal de las Entidades Paraestatales, en donde señala su funcionamiento, organización y control, como más adelante lo señalaremos.

En ese mismo sentido, establece quienes son consideradas como empresas de participación estatal mayoritaria y los requisitos que deberán de cumplir todas aquellas sociedades que se traten de cualquier otra naturaleza, de acuerdo al artículo 46 del mismo ordenamiento. Asimismo, en su artículo 47 señala el concepto de los fideicomisos, señalando cual será su propósito de su creación.

#### 2.1.4 LEY FEDERAL DE LAS ENTIDADES PARAESTATALES.

La Ley Federal de las Entidades Paraestatales, es importante señalar ya que es el ordenamiento jurídico que nos dará a conocer la organización, control y funcionamiento de cada uno de los organismos que se encuentran dentro de esta forma de administración.

En su artículo primero señala, que es un ordenamiento reglamentario del artículo 90 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, y como ya lo hemos señalado con anterioridad, este se refiere a las formas de administración que tendrá la Administración Pública Federal, enseguida nos da la pauta para saber que la presente ley será la encargada de establecer la organización, funcionamiento y control de estos organismos.

También establece el sentido de las relaciones que guardaran estos organismos con el Ejecutivo Federal o sus Dependencias y las cuales estarán sujetas a la presente ley y en caso, de no prever alguna circunstancia será de acuerdo a otras disposiciones de acuerdo a la materia que corresponda.

En el artículo tercero, hay un punto muy importante para nuestro estudio, por lo que me permitiré transcribirlo textualmente:

ARTICULO 3. " Las universidades y demás instituciones de educación superior a las que la ley otorgue autonomía, se regirán por sus leyes específicas.

La Comisión Nacional de Derechos Humanos, la Procuraduría Agraria y la Procuraduría Federal del Consumidor, atendiendo a sus objetivos y a la naturaleza de sus funciones, quedan excluidas de la observancia del presente ordenamiento”.

El punto que sobresalta en el estudio de nuestro tema, es la excepción que hace este propio ordenamiento para que la Procuraduría Federal del Consumidor quede excluida de la observancia de esta ley, en razón a sus objetivos y a la naturaleza de sus funciones.

Aunque desde un principio este ordenamiento nos indica esta excepción, considero que es importante estudiar lo que nos indica en relación a los organismos de nuestra materia, por lo que nos encontramos en los demás artículos consecutivos, los organismos que se deberán de regir de acuerdo al presente ordenamiento.

Ahora bien , de acuerdo con el estudio que realizamos de acuerdo a los organismos descentralizados, en su artículo 14 nos da el concepto y el objeto de estos organismos, tal como a la letra dice:

ARTICULO 14. “ Son organismos descentralizados las personas jurídicas creadas conforme a los dispuesto por la ley Orgánica de la Administración Pública Federal y cuyo objeto sea:

- I. La realización de actividades correspondientes a las áreas estratégicas o prioritarias;<sup>16</sup>
- II. La prestación de un servicio público o social, o
- III. La obtención o aplicación de recursos para fines de asistencia o seguridad social.

En este artículo ya nos especifica el objeto para cada uno de estos organismos que deberán de atender de acuerdo a las necesidades colectivas.

<sup>16</sup> Véase el artículo 28 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

Y en su artículo 15, nos señala los puntos que deberán de contener los decretos que expidan el Congreso de la Unión o por el Poder Ejecutivo Federal en donde se crea un organismo descentralizado, por lo que me permito transcribirlo:

ARTICULO 15. " En las leyes o decretos relativos que se expidan por el Congreso de la Unión o por el Ejecutivo Federal para la creación de un organismo descentralizado se establecerán, entre otros elementos:

- I. La denominación del organismo;
- II. El domicilio legal;
- III. El objeto del organismo conforme a lo señalado en el artículo 14 de esta ley;
- IV. Las aportaciones y fuentes de recursos para integrar su patrimonio así como aquellas que determinen para su incremento;
- V. La manera de integrar el órgano de gobierno y de designar al director general así como a los servidores públicos en las dos jerarquías inferiores a éste;
- VI. Las facultades y obligaciones del órgano de gobierno señalando cuales de dichas facultades son indelegables;
- VII. Las facultades y obligaciones del director general, quien tendrá la representación legal del organismo;
- VIII. Sus órganos de vigilancia así como de sus facultades, y
- IX. El régimen laboral a que se sujetarán las relaciones de trabajo. El órgano de gobierno deberá de expedir el estatuto orgánico en el que se establezcan las bases de organización así como de las facultades y funciones que correspondan a las distintas áreas que integre el organismo. El estatuto orgánico deberá inscribirse en el Registro Público de organismos descentralizados. En la extinción de los organismos deberán observarse las mismas formalidades establecidas para su creación, debiendo la ley o decreto respectivo fijar la forma y términos de su extinción y liquidación.

Con esto nos podemos dar cuenta, que el Poder Ejecutivo Federal o el Congreso de la Unión, serán los encargados de establecer las bases para su desarrollo desde su creación hasta su extinción del organismo, lo cual sucederá en el caso en que dicho organismo ya no cumpla con su objeto para el cual fue creado, en tal caso la Secretaría de Hacienda y Crédito Público podrá proponer al ejecutivo la disolución del mismo.

En los artículos que continúan, señala a cargo de quien podrá estar encargado la administración de estos organismos, asimismo señala los requisitos para poder representarlo .

Ahora bien, de acuerdo con la inscripción que deberán de realizar estos organismos, en el artículo 24 de este ordenamiento nos señala que este registro lo lleva a cabo la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, teniendo un plazo máximo de 30 días siguientes a la fecha de su constitución, modificaciones o reformas. En este registro se deberán de inscribir:

- el estatuto orgánico, sus reformas o modificaciones;
- los nombramientos de los integrantes de los órganos de gobierno y sus remociones;
- los nombramientos y sustituciones de los directores generales;
- los poderes generales y sus revocaciones;
- los acuerdos de fusión que se llevarán a cabo, y
- todos aquellos documentos o actos que determine el reglamento de este ordenamiento.

Por lo que respecta, a los demás organismos que integran la Administración Pública Paraestatal, no entraremos a su estudio, ya que no es el objeto fundamental del presente trabajo. Sin embargo, señalaremos que su fundamentos jurídicos se encuentran en el Capítulo III De las empresas de participación estatal mayoritaria y en el Capítulo IV de los fideicomisos públicos, respectivamente y todos aquellos que resultaren aplicables.

## 2.2. LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR.

### 2.2.1 OBJETO DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.

De acuerdo con el artículo 1, segundo párrafo de la ley de la materia, especifica el objeto que deberá de cumplir la PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR, el cual es: proteger y promover los derechos de la población consumidora y tratara de buscar la equidad y la seguridad jurídica en las relaciones de consumo que en ella se originen.

Asimismo, podemos decir que cuenta con principios básicos que deberá de tomar en cuenta en su actuación, los cuales son:

- Es proporcionar toda la información necesaria sobre el abastecimiento de bienes y/o servicios que pueden representar un peligro latente para la salud y el bienestar de la población consumidora.
- También es dar información sobre los derechos con que cuentan los consumidores para los casos en que los proveedores traten de producirles algún perjuicio en la compra o suministro de bienes o sus servicios, todo ello para lograr una educación adecuada en los consumidores y en la cual se enteren que cuentan con los medios idóneos para defenderse.
- Lo anterior, lo realizará por medio de la difusión en televisión, radio, revistas y folletos que podrán localizarse en cualquiera de sus delegaciones y por supuesto en sus oficinas centrales.
- En conclusión, deberá de proporcionar y realizar las acciones de orientación, información, difusión, investigación y educación a la población consumidora, todo ello para fomentar y desarrollar una mejor cultura de consumo en nuestro país.

El objeto de la PROFECO, esta orientada a la protección, asesoría jurídica y representación de la población consumidora, y llevar a cabo la conciliación y el arbitraje cuando se presente diferencias entre los consumidores y proveedores.

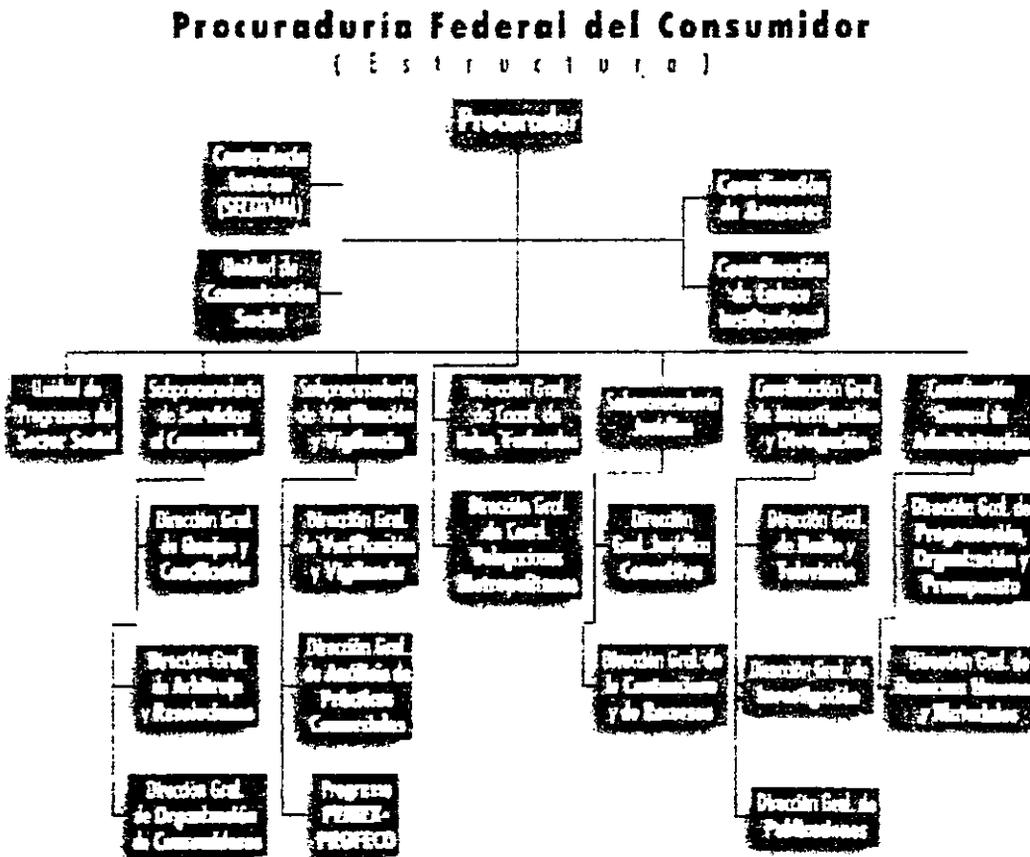
No obstante lo anterior, en otras palabras considero que el objeto primordial de la PROFECO es brindar una protección a los consumidores contra los abusos e intransigencias que hacen valer los proveedores de bienes y/o servicios que existen en nuestro país, sin embargo, en la práctica no se logra satisfacer todas las quejas de la población consumidora, por tantas ineficiencias de parte de sus autoridades, por que al realizar un trámite ante ésta, sus procedimientos llevan consigo un tiempo excesivo de solución, por lo que algunas personas consideran que es una perdida de tiempo acudir a esta institución, por que al final no se logra la protección de que tanto habla y fomenta la PROFECO.

Considero que esto se debe a que realmente no se tienen los medios y la preparación necesaria para ello o por la inexactitud de las autoridades de este organismo, y que en consecuencia de lo anterior sus resoluciones no tengan la fuerza jurídica para imponerse en el momento de tratar de resolver algún conflicto entre las partes.

Lo anterior, considero que se debe a que no cuenta con las medidas de apremio suficientes para hacer valer y respetar por cualquier persona y por supuesto por los proveedores, al dictar sus resoluciones. Entre los comentarios que uno puede tener con respecto a la actuación de la Procuraduría Federal del Consumidor, es en un aspecto malo para este organismo, ya que carece de fuerza jurídica para hacer valer sus resoluciones, asimismo, las medidas de apremio con las que se conduce este organismo en muchas ocasiones no son las idóneas para hacer cumplir sus resoluciones.

## 2.2.2 ORGANIGRAMA DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.

Este organismo estará integrado en sus oficinas centrales como sigue:



## 2.2.3 ATRIBUCIONES Y JURISDICCIÓN DE LA PROCURADURÍA FEDERAL CONSUMIDOR.

De acuerdo al artículo 24 de la ley de la materia, nos señala las atribuciones que tendrá la PROFECO, las cuales siempre serán orientadas a la protección de los derechos del consumidor, lo que a continuación transcribo:

ARTICULO 24. " La Procuraduría Federal del Consumidor 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 y representar los intereses de los consumidores, mediante el ejercicio de las acciones, recursos, trámites o gestiones que proceda;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

XIII. Vigilar y verificar el cumplimiento de precios y tarifas acordados, fijados, establecidos, registrados o autorizados por la Secretaría <sup>17</sup> 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 esta ley;

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;

17 En este punto la ley de la materia se refiere a la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial, lo cual se me hizo pertinente señalar, toda vez que no he hablado sobre las partes que intervienen en dicho ordenamiento.

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

XIX. Aplicar las sanciones establecidas en esta ley;

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

XXI. Las demás que le confieran esta ley y otros ordenamientos”.

Ahora bien, en cuanto a estas atribuciones que la propia ley le confiere a este organismo todas van encaminadas a la protección del consumidor en su espíritu, pero que en realidad en muchas ocasiones no se llegan a cumplir por parte de las autoridades que se desempeñan en la PROFECO, es decir, hay ocasiones en que si a la autoridad se le señala el domicilio del proveedor que pretende perjudicar al consumidor y este ya no se encuentra en esa ubicación, no hace nada por solucionar y agotar todas las instancias para poder localizarlo y que no se pueden excusar con que no tienen esas atribuciones, por que nos daría la visión de que ni siquiera conocen el ordenamiento jurídico que regula el funcionamiento de su organismo.

Hay algunas de estas atribuciones que tomare más en cuenta toda vez que se relaciona con el tema del presente estudio, las cuales puedo señalar:

En cuanto a todas aquellas que tienen por objetivo la protección y representación de los consumidores ante las distintas autoridades para denunciar algunos actos que pueden considerarse constitutivos de un delito o de otra índole, considero que en muchas ocasiones ésta no lo llega a realizar y simplemente señala que no cuenta con los medios idóneos para solicitarlo, por lo que se convierte en una pérdida de tiempo y de dinero para los consumidores, por que sí bien ya hizo gastos en el procedimiento que se ventilo ante PROFECO y en éste no se llegó a una solución del problema, se le da la opción de que pueda interponer un juicio ante otra instancia o sujetarse ante el arbitrio de la procuraduría, originando más gastos que en ocasiones los consumidores no tienen para cubrirlos.

Por lo que se refiere a la celebración de convenios entre los consumidores y proveedores para solucionar su conflicto se me hace un punto muy acertado, pero considero que hoy en día carecen de fuerza jurídica para hacerlos valer y obligar al proveedor el cumplimiento del mismo y así proteger los derechos del consumidor.

En cuanto al registro de los contratos de Adhesión que se tiene que realizar para verificar si cumple con las normas establecidas para ofrecer ese bien y/o servicio, considero que en su redacción están protegiendo más al proveedor que al consumidor y no estoy propugnando por una protección solo para el consumidor si no buscar un equilibrio entre los derechos y obligaciones de ambas partes, por que en realidad al menos en la poca experiencia de los que yo he tenido a mi vista dejan sin protección al consumidor por no especificar bien cada una de las declaraciones y cláusulas contenidas en dicho contrato.

Ahora bien si la PROFECO tiene la atribución que de antes de registrar dicho contrato es verificar los términos y el sentido jurídico de los mismos para ambas partes, por que hacerlo de manera general y no especifica de acuerdo a las necesidades de cada proveedor y consumidor a que se refiera ese tipo de contrato y no hacerlo de lo que comúnmente conocemos con el nombre de Machote.

Ahora bien, en cuanto a los procedimientos que se ventilan ante la PROFECO considero que si cumplen con su finalidad pero no en todos los sentidos, por que deberían ser más rápidos y ágiles, para así tratar de evitar la evasión del cumplimiento de su obligación por parte de los proveedores y en cuanto a sus resoluciones que es el tema central del presente estudio deberían de contar con más fuerza jurídica para hacerlos valer y cumplir por los proveedores, por que solo con castigárseles con una multa una y otra vez a éstos, no lo toman con esa importancia ya que se les hace muy sencillo pagar su multa y seguir prestando los servicios o bienes sin ningún riesgo, lo único que nos lleva esta situación es a que los proveedores sigan sin cumplir y respetar los derechos de los consumidores.

Por lo que se refiere a la JURISDICCION de la PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR (PROFECO), hay que saber de donde proviene la palabra JURISDICCION.

Etimológicamente la palabra en estudio proviene del latín IURISDICTIO derivada de la palabra IUS DICERE que quiere expresar: "decir o indicar el derecho". Esta concepción etimológica considero que no determina el carácter específico de la misma, por que de acuerdo con esta idea de decir o indicar el derecho, se lleva acabo en el momento en que la función legislativa, jurisdiccional y administrativa ejercitan y dicen su derecho al instante de dictar una sentencia, al crear una ley, al determinar un acto administrativo, respectivamente.

En el derecho romano la IURISDICTIO era considerada como la definición de las controversias jurídicas que surgían entre las partes y que la cual solo correspondía a la función judicial. Toda vez que no existía la distinción de poderes que consagra nuestra Constitución.

Ahora bien, para Couture la JURISDICCION: es "la función pública realizada por los órganos competentes del Estado con las formas requeridas por la ley, en virtud de la cual, por actos de juicio, se determina el derecho de las partes, con el objeto de dirimir sus conflictos y controversias de relevancia jurídica, mediante decisiones con autoridad de COSA JUZGADA eventualmente factibles de ejecución"<sup>18</sup>

Ahora bien, considero que la PROFECO más que cumplir con una función jurisdiccional cumple con una función administrativa definida como:

" la actividad funcional concreta del Estado que satisface las necesidades colectivas en forma directa, continua y permanente y con sujeción al ordenamiento jurídico vigente".

Lo anterior, es en razón a que en realidad la función jurisdiccional tiene como finalidad dirimir controversias por medio de la aplicación del derecho, es decir, se resuelve el fondo del problema, situación que se asemeja con la función administrativa que he acabado de definir y que desempeña este organismo, pero a diferencia de la primera, la función administrativa no resuelve el fondo de la controversia.

Lo anterior, tiene su fundamento jurídico en el artículo 20, segundo párrafo de la Ley Federal de Protección al Consumidor, que a la letra señala:

ARTICULO 20. " La Procuraduría Federal del Consumidor es un organismo descentralizado...

Tiene funciones de AUTORIDAD ADMINISTRATIVA y esta encargada de promover y proteger los derechos de los consumidores..."

No obstante lo anterior, me permito señalar una tesis jurisprudencial emitida por los tribunales colegiados que me permitirán desarrollar mejor las ideas que he prendido manifestar con antelación.

**PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR. NO TIENE CARÁCTER DE AUTORIDAD JURISDICCIONAL.**

La Ley federal de protección al Consumidor establece que la Procuraduría de esa materia, es un organismo descentralizado de servicio social, con personalidad jurídica, patrimonio y con funciones de autoridad administrativa, encargada de promover y proteger los derechos e intereses de la población consumidora, mediante el ejercicio de las atribuciones que le confiere la ley, teniendo entre sus facultades representar a los consumidores ante las autoridades jurisdiccionales. En la fracción VIII del artículo , en sus diversos incisos se establece un procedimiento conciliatorio y arbitral para dirimir las quejas y reclamaciones de los consumidores, siempre como amigable componedor.

En estas condiciones, la Procuraduría Federal del Consumidor al intervenir en los conflictos que surjan entre consumidor y proveedor, como lo es tratándose de arrendatario y arrendador, lo hace como árbitro designado voluntariamente por las partes, sin que en ningún caso el Procurador tenga facultades jurisdiccionales; luego carece de competencia judicial, atento a la división de poderes que consagra la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y las de las entidades que la integran, porque esta facultad compete al Poder Judicial Federal o Local, quienes son las autoridades facultadas para dirimir las controversias que pudieran surgir entre los propios gobernados o entre éstos y las distintas autoridades. Por tanto, aun cuando la Ley Federal de Protección al Consumidor...

## 2.3 SUPLETORIEDAD DEL CODIGO FEDERAL DE PROCEDIMIENTOS CIVILES.

### 2.3.1 CONCEPTO DE SUPLETORIEDAD.

El derecho Supletorio, de acuerdo al Diccionario de Ciencias Jurídicas, Políticas y Sociales, del maestro Manuel Osorio, nos señala el siguiente concepto:

" Aquel que se rige sólo para el caso de que no exista disposición expresa en el sistema considerado principal ".<sup>19</sup>

Como podemos observar en el presente concepto es muy general en cuanto a la supletoriedad se refiere, ya que solo nos señala que este derecho solo se aplicara en el caso en que no exista disposición expresa en un ordenamiento jurídico principal relacionado con el caso. Es decir, como en algunos casos de materia mercantil que no se encuentran comprendidos en el Código de Comercio, deberán de regularse por el Derecho Civil aplicable, ya sea de manera supletoria o subsidiariamente.

De acuerdo a la ley de la materia, en su artículo 138, último párrafo señala que solo para el caso de lo no previsto por esta ley en materia de pruebas se aplicará Supletoriamente el Código Federal de Procedimientos Civiles, supuesto que solo se localiza en el Capítulo XV, de la ley en estudio, denominado de los Recursos Administrativos y por lo tanto, no lo encontraremos en las demás disposiciones de esta ley. Nos queda la pregunta que si en cierto momento se encuentra una deficiencia jurídica en el procedimiento que se ventila ante el mismo organismo, no se podrá aplicar este ordenamiento jurídico. A mi parecer, considero que se deberá de aplicar en cualquier deficiencia o laguna del derecho para subsanar la problemática en la que podría recaer.

El artículo 138 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, señala el caso en que procede la supletoriedad de esta ley por el Código Federal de Procedimientos Civiles, por lo que lo transcribo a continuación:

ARTICULO 138. "Si se ofrecen pruebas que ameriten desahogo, se concederá al interesado un plazo no menor de ocho ni mayor de treinta días para tal efecto. La autoridad podrá allegarse los elementos de convicción que considere necesarios. En lo NO previsto en esta materia de pruebas, se aplicará SUPLETORIAMENTE el Código Federal de Procedimientos Civiles".

Con esta disposición, como ya lo mencione anteriormente pareciera ser que no se podrá aplicar este Código en ninguna otra materia que no este prevista por la Ley Federal de Protección al Consumidor, sino solo en el caso de ofrecimiento de las pruebas pertinentes al momento de interponer el recurso administrativo de revocación.

Considero que esta disposición es errónea y el verdadero espíritu de la misma debería ser en el sentido: de que la aplicación supletoria del Código Federal de Procedimientos Civiles se realizará en todas y cada una de las disposiciones de esta ley, en los casos que se encuentre alguna deficiencia o laguna del derecho que impida la protección de los consumidores, en razón de no ser observada dentro de la misma ley.

En relación con estas irregularidades, tenemos otro caso en donde tampoco opera la supletoriedad de la ley, de acuerdo a los razonamientos que señala la tesis jurisprudencial siguiente:

Instancia: Tribunales Colegiados de Circuito.

Fuente: Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta.

Parte: IV, Noviembre de 1996

Tesis: III. 1º. A.31.A

Página: 521

SUPLETORIEDAD DEL CODIGO FEDERAL DE PROCEDIMIENTOS CIVILES A LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR. NO OPERA PARA ESTABLECER EN QUE MOMENTO SURTEN EFECTOS LAS NOTIFICACIONES QUE SE PRACTIQUEN EN EL PROCEDIMIENTO QUE REGLAMENTA.

Para poder precisar el cómputo de la interposición de la demanda de garantías, en caso de que el acto reclamado se haya emitido con base en la Ley Federal de Protección al Consumidor, debe tomarse como punto de partida de fecha en que el peticionario del amparo señaló haber tenido conocimiento de los actos reclamados, de acuerdo con la última regla que para la realización de ese cómputo establece el artículo 21 de la ley reglamentaria de los numerales 103 y 107 constitucionales, ya que la referida Ley Federal de protección al Consumidor no dispone en que momento surten efectos las notificaciones que se practiquen en el procedimiento administrativo que prevé, y la única supletoriedad del Código Federal de Procedimientos Civiles, que admite expresamente, conforme a su artículo, 38 es en relación la pruebas que se aporten al hacer valer el recurso de revisión previsto por su numeral 135, no respecto de las notificaciones. **PRIMER TRIBUNAL COLEGIADO EN MATERIA ADMINISTRATIVA DEL TERCER CIRCUITO.**

Para mayor explicación de este tema en cuanto a la procedencia de la supletoriedad, los requisitos, (por así llamarle de alguna manera), se deben de cumplir y así, poder aplicar una ley que si regule el caso concreto. En consecuencia de lo anterior, transcribo textualmente lo que algunas tesis jurisprudenciales señalan en relación a al subtema en estudio.

Instancia: Tribunales Colegiados de Circuito.  
 Fuente: Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta.  
 Parte: IV, Septiembre de 1996  
 Tesis: XVII.2º  
 Página: 671

#### **LEY, SUPLETORIEDAD DE LA.**

La supletoriedad de la ley implica que la ley suplida regula deficientemente una determinada institución jurídica que si se encuentra prevista en la ley suplente, por lo que no puede haber supletoriedad cuando el ordenamiento legal suplido no contempla la figura jurídica de que se trata. **SEGUNDO TRIBUNAL COLEGIADO DEL DECIMO SÉPTIMO CIRCUITO.**

Como podemos observar en el texto de esta tesis jurisprudencial, en la ley que se pretende suplir es necesario que regule la figura jurídica que se pretende suplir, ya que en caso contrario no podrá realizarlo.

En cuanto a los requisitos de procedencia que debe de cumplir la supletoriedad de una ley, señalo la siguiente tesis jurisprudencial:

Instancia: Tribunales Colegiados de Circuito.

Fuente: Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta.

Parte: III, Abril de 1996

Tesis: IV. 2º.

Página: 480

#### SUPLETORIEDAD DE UNA LEY A OTRA. REQUISITOS PARA SU PROCEDENCIA.

Los requisitos necesarios para que exista supletoriedad de una ley respecto de otra, son a saber: 1.- Que el ordenamiento que se pretenda suplir lo admita expresamente y señale la ley aplicable; 2.- Que la ley a suplirse contenga la institución jurídica de que se trata; 3.- Que no obstante la existencia de ésta, las normas reguladoras en dicho ordenamiento sean insuficientes para su aplicación al caso concreto que se presente, por falta total o parcial de la reglamentación necesaria, y 4.- Que las disposiciones con las que se vaya a colmar la deficiencia no contraríen las bases esenciales del sistema legal de sustentación de la institución suplida. Ante la falta de uno de estos requisitos, no puede operar la supletoriedad de una ley en otra.

SEGUNDO TRIBUNAL COLEGIADO DEL CUARTO CIRCUITO.

De acuerdo al texto que antecede, son requisitos indispensables que la ley que se pretende suplir, lo permita expresamente y señala por cual ley, debe de existir la figura jurídica en el ordenamiento que se pretenda suplir, se puede llegar a suplir siempre y cuando el ordenamiento que lo contenga sea insuficiente parcial o totalmente en su regulación y por último, que la ley con la que se pretende suplir aquella deficiencia no sea contraria a los principios establecidos por la ley suplida.

Tomando en consideración las tesis jurisprudenciales que hago mención con anterioridad, puedo señalar un caso más, en donde no puede operar la supletoriedad del Código Federal de Procedimientos Civiles para regular alguna deficiencia que se presenta en la Ley Federal de Protección al Consumidor, en razón en que en el precepto legal que se pretende suplir, la ley de la materia no lo señala textualmente.

Instancia: Tribunales Colegiados de Circuito.

Fuente: Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta.

Parte: III, Abril de 1996

Tesis: I.4º.A.98 A

Página: 341

**ARTICULO 91 DE LA LEY DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR, NO CABE LA SUPLETORIEDAD DEL CODIGO FEDERAL DE PROCEDIMIENTOS CIVILES.**

El artículo 321 del Código Federal de Procedimientos Civiles no puede ser supletorio del diverso 91 de la Ley Federal de protección al Consumidor, vigente hasta mil novecientos noventa y dos, toda vez que la supletoriedad debe estar prevista en la ley y que exista una situación concreta que no esté regulada plenamente pero que se encuentre establecida en el ordenamiento supletorio, lo que no sucede en el caso. CUARTO TRIBUNAL COLEGIADO EN MATERIA ADMINISTRATIVA DEL PRIMER CIRCUITO.

**CAPITULO 3. PRINCIPALES OPERACIONES MERCANTILES QUE DAN LUGAR A LA INTERPOSICION DE QUEJAS O DENUNCIAS ANTE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.**

**3.1 COMPRAVENTA MERCANTIL.**

**3.1.1 CONCEPTO Y CARACTERÍSTICAS.**

Para poder desarrollar este tema es menester, que retomemos algunos preceptos legales que señala el Código Civil para el Distrito Federal, por lo que a continuación señalo el artículo 2248 del Código Civil para el Distrito Federal, que a la letra señala:

ARTICULO 2248. " Habrá compraventa cuando uno de los contratantes se obliga a transferir la propiedad de una cosa o de un derecho y el otro a su vez se obliga a pagar por ellos un precio cierto y en dinero".

De acuerdo con este precepto y para poder considerar una compraventa mercantil tendríamos que agregarle la finalidad de la especulación comercial.

La razón de que tengamos que señalar al Código Civil para señalar su concepto, se debe a que en el Código de Comercio no indica ningún concepto de la misma, y lo único que señala en el artículo 371, del Código en cita, es lo siguiente:

TITULO SEXTO: De la compraventa y permuta mercantiles y de la cesión de créditos comerciales.

**CAPITULO I. De la Compraventa.**

ARTICULO 371. " Serán mercantiles las compraventas a las que este código les da tal carácter, y todas las que se hagan con el objeto directo y preferente de traficar ".

En relación con estos dos preceptos legales invocados podemos determinar la diferencia que existe entre la compraventa mercantil y la compraventa civil. La cual se trata de la ESPECULACIÓN, y se puede determinar en razón a la finalidad que busca cada una de las partes que intervienen en él. Es decir, el objeto de la compraventa civil solo es el intercambio de bienes y servicios, sin que constituya una especulación comercial lo que es lo contrario de la compraventa mercantil, siempre busca una especulación comercial o traficar.

Es decir, la compraventa es mercantil cuando se constituye una actividad de intermediación en el cambio, es decir, cuando el comprador adquiere para revender o el vendedor vende una cosa que ha adquirido para revenderla.

De acuerdo con el Código de Comercio, en su artículo 75, en las fracciones I, II, III, XX, XXI, nos indican los casos en que la compraventa es considerada de naturaleza mercantil, por lo que a continuación me permito señalarlos:

**ARTICULO 75. " La ley reputa como actos mercantiles:**

- I. Todas las adquisiciones, enajenaciones y alquileres verificados con el propósito de especulación comercial, de mantenimientos, artículos muebles o mercaderías, sea en estado natural, sea después de trabajados o labrados;
- II. Las compras y ventas de bienes inmuebles, cuando se hagan con dicho propósito de especulación comercial;
- III. Las compras y ventas de porciones, acciones y obligaciones de las sociedades mercantiles;
- ...
- XX. Los valores u otros títulos a la orden o al portador, y las obligaciones de los comerciantes, a no ser que se pruebe que se derivan de una causa extraña al comercio;
- XXI. Las obligaciones entre comerciantes y banqueros, si no son de naturaleza esencialmente civil;
- ...

Por lo que se refiere a las fracciones I y II del artículo que antecede, cabe señalar, que nuevamente nos establece la especulación comercial como la finalidad principal que deberá de estar considerada en el momento de adquirir, enajenar o alquilar algún bien mueble o inmueble.

En cuanto a la Fracción III, también se refiere a la compraventa mercantil, pero en este caso no se determinara su mercantilidad por la especulación comercial, sino será por el objeto mismo de la compraventa, es decir, es donde recae el acto que determinara su mercantilidad, al momento de comprar o vender porciones, acciones u obligaciones de sociedades mercantiles.

Por lo que se refiere a las fracciones XX y XXI, de este precepto, se le puede dar la calidad de compraventa mercantil simplemente con la calidad de comerciante, es decir, cuando el comerciante lo realiza en el ejercicio de su profesión, de una manera habitual y con la finalidad de especular, será considerada en ese sentido.

Lo anterior, se puede señalar de la manera siguiente, cuando el comprador tiene la intención de transferir lucrativamente a otro la cosa que compra, y aún más si al momento de transferirlo no se obtuvo el lucro que se buscaba, basta con la simple intención de hacerlo, entonces se considerara como compraventa mercantil.

Algunas utilidades practicas de la Compraventa Mercantil en comparación con la Compraventa Civil, pueden ser las siguientes:

- En la compraventa mercantil, en el plazo señalado para el cumplimiento de las obligaciones será de 10 días siguientes después de haberse contraído, esto sucederá en el caso en que en el contrato no se estableció el mismo, de acuerdo con el artículo con el artículo 83 del Código de la materia.

En el cumplimiento de las obligaciones civiles será de 30 días después de la interpelación, si se trata de obligaciones de hacer es el tiempo necesario para el cumplimiento de la obligación, según artículo 2080 del Código Civil para el Distrito Federal.

- En cuanto a los procedimientos, el procedimiento mercantil es mucho más rápido y el juez competente puede ser el de los tribunales del fuero común o del distrito. y en los procedimientos civiles es más lento, los términos son más largos y solamente es competente el juez de los tribunales del fuero común.
- La lesión no opera como causa de nulidad en los contratos mercantiles aunque la desproporción entre las prestaciones sea desmedida y en los contratos civiles si opera, de acuerdo al artículo 17 del Código de la materia.

En la compraventa mercantil al igual que en la compraventa civil puede tener como efectos: reales y personales; el primero se refiere a la constitución o transmisión de un derecho real, ejemplo: La propiedad; y en los segundos, el nacimiento de una relación de goce o de crédito, ejemplo: un inventor que transmite el derecho exclusivo de explotación del invento.

Por lo que se refiere a las características que presenta este contrato, señalo las siguientes:

- a. Sinalagmático: se refiere a que todas las obligaciones a cargo de una y de otra parte nacen desde el momento mismo de celebrarse el contrato.<sup>21</sup>

- b. Oneroso: es en relación a los provechos y gravámenes recíprocos que obtengan cada una de las partes, hay que distinguir entre el contrato bilateral, ya que este se refiere en cuanto a las obligaciones recíprocas que nacen de dicho contrato.
- c. Generalmente Conmutativo: esto se debe a que la cuantía de las prestaciones es cierta y determinada desde la celebración del contrato, el Código civil en su artículo 1838. señala: el contrato oneroso es conmutativo cuando las prestaciones que se deben las partes son ciertas desde que se celebra el contrato, de tal suerte que ellas pueden apreciar inmediatamente el beneficio o la pérdida que les cause éste. Esta característica no aplica para el contrato de compra de esperanza por tener el carácter de aleatorio.
- d. De Ejecución Instantánea: se realiza al contado y a veces puede recaer en una ejecución diferida como la venta a plazos.
- e. Es Consensual: cuando recae sobre bienes muebles, de acuerdo, con el artículo 2316 del Código Civil, interpretado a contrario sensu.
- f. Es formal: cuando recae sobre bienes inmuebles y cuyo valor del avalúo no exceda el equivalente a 365 veces el salario mínimo general vigente en el Distrito Federal, en el momento de la operación, se podrá otorgar en documento privado firmado por los contratantes ante dos testigos cuyas firmas se ratifiquen ante notario, juez competente o Registro Público de la Propiedad, tal y como lo señala el artículo 2317 del código Civil , en cita.
- g. Es Principal: tiene esta característica por que existe y subsiste por sí mismo, no depende de ningún otro contrato.

- h. Es Translativo de dominio: que este carácter se lo otorga el propio legislador, en su artículo 2248 del Código Civil en cita.
- i. Es en algunos casos, Aleatorio por excepción: este se debe en que ciertos casos la cuantía de las prestaciones no es cierta y determinada desde la celebración del contrato, ya que depende de un hecho futuro e incierto, tal es el caso de la compra venta de cosa futura o compra de esperanza.
- j. Es Consensual en oposición a real: esto se debe a que no necesita que se entregue la cosa para el perfeccionamiento del contrato, sino con solo el consentimiento de las partes en el precio y la cosa para que se considere perfecta.
- k. Es voluntario: es cuando las partes han manifestado su voluntad de celebrarlo de una manera libre y espontánea.
- l. Puede ser Forzoso: cuando no se requiere del consentimiento del vendedor para la celebración de dicho contrato, como por ejemplo la Venta Judicial.

Ahora bien, para que este contrato exista debe de reunirse con ciertos elementos, como lo son:

#### ELEMENTOS DE EXISTENCIA.

1. EL CONSENTIMIENTO.- que se entiende como el acuerdo de dos o más voluntades sobre la creación o transmisión de derechos u obligaciones para producir efectos de derecho <sup>22</sup>, es decir, en la compraventa, implica en que la voluntad del vendedor tiene que ir encaminada a la transmisión de la propiedad de una cosa o de un derecho y en consecuencia, la voluntad del comprador debe de ir encaminada a pagar un cierto precio y en dinero.

Esta manifestación de voluntad, deberá ser exteriorizada ya sea, de manera tácita, verbal, escrita o por signos indubitables, de acuerdo con el artículo 1803, del Código Civil en cita.

Este artículo nos hace referencia, a lo que se entiende por manifestación verbal y escrita, el cual transcribo a continuación:

ARTICULO 1803. " El consentimiento puede ser expreso o tácito. Es expreso cuando se manifiesta verbalmente, por escrito o signos inequívocos. El tácito resultará de hechos o de actos que lo presupongan o que autoricen a presumirlo, excepto en los casos en que por ley o por convenio la voluntad deba manifestarse expresamente".

Puede haber situaciones en las que el consentimiento no exista en el contrato, en razón a que no exista el acuerdo de voluntades en cuanto a la naturaleza del contrato ( denominado también como error en la naturaleza del contrato) o sobre la identidad del objeto ( denominado como el error sobre la identidad del objeto). En la primera situación puede ser que una de las partes crea que le entregan la cosa en razón a una donación y realmente no sea así. En la segunda situación, recae cuando el objeto de la compraventa es distinto al que se pacto, por ejemplo: que la persona en lugar de adquirir la casa rosa que esta en frente de un río, esta comprando la casa rosa que se encuentra frente a las vías del tren.

En relación con este punto, si en el consentimiento se llegare a presentar alguno de los vicios del consentimiento provocaría la nulidad relativa del mismo, estos vicios del consentimiento son los siguientes:

1. EL ERROR: es considerado como la creencia contraria a la verdad, es decir, es un estado psicológico en el que existe una discrepancia entre el pensamiento y la realidad.

Este vicio puede ser de las siguientes formas y necesariamente tendrá que recaer en el motivo determinante de la voluntad, y que este se haya expresado claramente en el contrato o se desprenda de su interpretación, para poder producir la nulidad en el contrato:

- A) De Hecho: cuando éste recae sobre la naturaleza y características del objeto material del contrato.
- B) De derecho: es la falsa opinión de un contratante sobre una regla jurídica aplicable al contrato que procede de la ley o de su interpretación.
- C) Indiferente o aritmético: cuando éste recae sobre las cualidades secundarias del objeto material del contrato.

Este tipo de vicios del consentimiento se encuentra regulado por los artículos 1813 y 1814 del Código Civil en cita.

2. EL DOLO: de acuerdo con el artículo 1815 del ordenamiento legal en cita, es aquel que emplea una persona por medio de sugestión o artificios para inducir al error o mantenerlo en él, a cualquiera de los contratantes.

Puede existir tres clases de dolo:

- A) El principal: es cuando este anula el contrato si ha recaído sobre la causa determinante del acto jurídico que se celebra. Artículo 1816 del Código Civil en cita.
- B) El secundario: este provocará la acción quanti minoris, pues de haberse conocido se hubiera pagado un precio más bajo.
- C) El dolo bueno: es la exageración de las cualidades del bien objeto del contrato.<sup>23</sup>

3. LA MALA FE: es la disimulación del error de uno de los contratantes, una vez conocido.

4. LA VIOLENCIA: de acuerdo con el artículo 1819 del ordenamiento legal en cita, es : considerada cuando se emplea fuerza física o amenazas que importen peligro de perder la vida, la honra, la libertad, la salud o una parte considerable de los bienes del contratante, de su cónyuge, de sus ascendientes, de sus descendientes o de sus parientes colaterales dentro del segundo grado.

5. LA LESION: para que esta se pueda constituir, es necesario que cumpla con dos elementos; uno psicológico y el objetivo. El primero es el que evita contratar en igualdad de circunstancias en virtud de que una de las partes se encuentra en el supuesto de suma ignorancia, notoria inexperiencia o extrema miseria, y en el segundo es la desproporción económica que existe entre lo que se da y lo que se recibe.

Cabe hacer mención, que este vicio del consentimiento no se puede dar en los contratos mercantiles, ya que su finalidad es la especulación o el lucro, por lo que únicamente se puede dar en los contratos conmutativos y onerosos de naturaleza civil. De acuerdo con el artículo 385 del Código de Comercio vigente.

2. EL OBJETO: este elemento se puede dividir en el objeto jurídico y en el objeto material. Por lo que respecta al primero, se puede subdividir en:

- a) Objeto Jurídico Directo: que se refiere al que crea y transmite derechos y obligaciones.
- b) Objeto Jurídico Indirecto: este es el objeto directo de la obligación, es decir, el dar, el hacer o no hacer. En nuestro caso, se refiere a una obligación de dar, a una de las partes les corresponde dar la cosa vendida y a la otra le corresponde dar el precio cierto y en dinero.

En cuanto se refiere al objeto material, se refiere a la cosa que se tiene que dar. Con respecto a este punto, el Código Civil de la materia, nos establece ciertas características que debe cumplir, las cuales son las siguientes:

- a) Deben existir en la naturaleza: con respecto a este punto, es necesario que la cosa objeto del contrato exista al momento de celebrar el contrato, ya que sin este no tendríamos el objeto del mismo. También pueden ser objeto del contrato las cosas futuras, de acuerdo con el artículo 1826.

Al respecto de este punto hay que señalar que existen ciertas excepciones por las cuales no pueden ser consideradas como objeto del contrato, estas son: en el caso de una hipoteca, en los bienes donantes de una donación, ni en la herencia de una persona viva, aunque se contará con su consentimiento.

- b) La cosa debe ser determinada, es decir, se señala un cierto inmueble, un objeto o un bien y en cuanto a ser determinable: se refiere a una venta genérica, esta determinación no solo es con respecto a su especie sino también a la cantidad que se pretende comprar o vender. También se pueden hacer ventas sobre muestras o a ensayo o gusto y peso o medida.
- c) Debe encontrarse dentro del comercio: con fundamento en los artículos 748 y 749 del Código Civil en cita, señala que las cosas pueden estar dentro del comercio ya sea por su naturaleza o por disposición de la ley, y para su mejor entendimiento, se encuentran fuera del comercio por su naturaleza las que no puedan ser poseídas por algún individuo exclusivamente y por disposición de la ley, las que ella declara irreductibles a propiedad particular, como por ejemplo: el estado civil de las personas, los derechos de la personalidad, etc.

- d) Deber ser lícito, esto se refiere a que no debe de ir en contra del tenor de las leyes prohibitivas o de interés público. Es decir, la ilicitud se da cuando hay una prohibición de vender ( en este caso ) ciertas cosas. Hay que distinguir que la imposibilidad jurídica se refiere a los casos en que un contrato es celebrado contra las normas que impiden que se celebre.

Ahora bien, con respecto al objeto que el comprador tiene la obligación de cumplir, deberá ser cierto y en dinero. Por lo que refiere a que deberá ser cierto, quiere decir que el precio deberá ser el justo que se debe pagar por el objeto del contrato, no debe ser simulado y por lo tanto deberá ser determinado o determinable. En cuanto se refiere en dinero, para nuestro estudio, el comprador puede pagar la mayor parte del precio de la cosa con dinero y la menor parte con la entrega de una cosa, esta operación se considera compraventa, si sucede al contrario, se consideraría que se celebra un contrato de permuta.

Las cosas que no son susceptibles como objeto de venta son: los derechos intransmisibles ( como los derechos que se tienen en el uso o habitación), cosas prohibidas (las que podrían perjudicar la salud, estupefacientes, sustancias venenosas), bienes que son de utilidad o dominio público ( obras u objetos históricos).

De acuerdo con el desarrollo de nuestra tema, es necesario señalar cuales son los elementos de validez del contrato en estudio, los cuales son los siguientes:

1. LA CAPACIDAD: se divide en capacidad de goce: es la aptitud para ser sujeto de derechos y obligaciones, esta aptitud la adquirimos desde nuestro nacimiento y la capacidad de ejercicio: que es cuando el sujeto puede ejercer por sí mismo sus derechos y obligaciones, esta la adquirimos cuando logramos la mayoría de edad.

Ahora bien, la propia legislación nos establece dos tipos de incapacidades; las generales y las especiales. Las primeras se encuentran señaladas en el artículo 450 del Código Civil, que a la letra dice:

ARTICULO 450. " Tienen incapacidad natural y legal;

- I. Los menores de edad;
- II. Los mayores de edad disminuidos o perturbados en su inteligencia, aunque tengan intervalos lúcidos; y aquellos que padezcan alguna afección originada por enfermedad o deficiencia persistente de carácter físico, psicológico o sensorial o por la adicción a sustancias tóxicas como el alcohol, los psicotrópicos o los estupefacientes; siempre que debido a la limitación, o la alteración en la inteligencia que esto les provoque no puedan gobernarse y obligarse por sí mismos, o manifestar su voluntad por algún medio.
- III. Derogada.
- IV. Derogada.

De acuerdo con este artículo, podemos ver que la primera fracción se refiere a la incapacidad natural y la segunda fracción a la incapacidad legal.

En cuanto se refiere, a la incapacidad especial son todas aquellas personas mayores que aunque no se encuentran en ninguno de los casos que señala el artículo que antecede, se encuentran impedidos por medio de una relación que tienen con una persona o una cosa. Como por ejemplo: en un matrimonio que se encuentra bajo el régimen de sociedad conyugal, el marido no puede contratar con su esposa sin que obtenga una autorización judicial.

Este tipo de incapacidad es también llamada por algunos autores como falta de legitimación.

Primeramente, la legitimación para contratar es: la aptitud reconocida por la ley en una determinada persona para que pueda ser parte de un contrato determinado.<sup>24</sup>

La legitimación puede equipararse a la incapacidad de goce para contratar, esto es, cuando una persona no puede ni por sí ni por medio de representante ser parte de un contrato determinado, esta se va a distinguir de la capacidad de ejercicio para contratar, por que en la falta de legitimación, no podrá celebrar ningún contrato ni por el mismo ni por persona alguna que lo represente, mientras que en la incapacidad de ejercicio para contratar lo podrá realizar por medio de un representante.

Algunos ejemplos de esta falta de legitimación la encontramos en diversos preceptos legales, de nuestro Código Civil, en una profesión para poder celebrar un contrato de prestación de servicios profesionales es necesario el título respectivo, artículo 2608, también se encuentran en esta hipótesis los administradores, los mandatarios, los corredores y los empleados públicos en el caso de que pretendan comprar un bien donde realicen la administración del mismo, artículos 2280,2281,2282, de la legislación en cita, entre otros.

## 2. AUSENCIA DE LOS VICIOS DEL CONSENTIMIENTO.

Esto es en relación a como ya hemos manifestado en el apartado relacionado al consentimiento, el cual se tiene que manifestar de manera libre y veraz, y es en donde las partes expresan su consentimiento sobre el objeto y las formalidades del contrato que se celebra. Si el contrato, llegara a presentar alguno de estos vicios, se produciría la nulidad relativa.

Los vicios que deberán de estar ausentes en la celebración de cualquier contrato son los siguientes:

24 SANCHEZ MEDAL, RAMON. Op Cit. Pág. 31

1. El error, en cualquiera de sus modalidades.
2. El dolo,
3. La mala fe,
4. la violencia,
5. y en determinados contratos civiles, la lesión.

### 3. QUE EL OBJETO, MOTIVO O FIN SEAN LICITOS.

Como ya hemos visto en los temas anteriores, precisamente en las características del objeto del contrato, ha quedado explicado a que se refiere esta licitud que deberá de permanecer en el objeto que pretenda ser parte de un contrato.

En relación con este tema, y de acuerdo con el artículo 8 del Código Civil en cita, que señala lo siguiente:

ARTICULO 8. " Los actos ejecutados contra el tenor de las leyes prohibitivas o de interés público serán nulos, excepto en los casos en que la ley ordene lo contrario".

Podemos definir lo que son las leyes prohibitivas, las leyes permisivas y las preceptivas.

Las leyes permisivas son: las que suplen la voluntad de las partes;

Las leyes prohibitivas son: aquellas que limitaran la actuación de los particulares por que sus actos se encuentran contrarias al interés general, y por último, las leyes preceptivas, que son todas aquellas leyes que van a regir nuestra actuación como integrantes de una sociedad.

Recordemos que esta ilicitud, deberá de recaer en el objeto tanto jurídico como material del contrato y en la finalidad o motivo determinante de la voluntad de las partes.

#### 4. Y por último, LA FORMA DEL CONTRATO.

Con respecto a este punto, hay que definir que es la forma y el formalismo, por lo que a continuación me permito señalar los siguientes conceptos:

1. **FORMA:** es el signo o conjunto de signos por los cuales se hace constar o se exterioriza la voluntad del o de los agentes de un acto jurídico. Este se puede considerar como parte integrante del consentimiento.<sup>25</sup>
2. **FORMALISMOS o FORMALIDADES:** es el conjunto de normas establecidas por el ordenamiento jurídico o por las partes, que señalan cómo se debe exteriorizar la voluntad para la validez del acto jurídico. A éstas, las podemos señalar como integrantes de los elementos de validez del contrato.<sup>26</sup>

Ahora bien , los formalismos pueden ser clasificados en : solemnes, reales, consensuales y formales.

Por lo que se refiere a los SOLEMNES, estos son considerados de esta manera, ya que se pueden considerar como elementos esenciales del contrato, son la forma de ser de dicho contrato, por lo que se tendrán que satisfacer las formalidades requeridas por la ley, para evitar que este acto jurídico sea inexistente. Un ejemplo de estos: el testamento y el matrimonio.

<sup>25</sup> PEREZ FERNÁNDEZ DEL CASTILLO, BERNARDO. Op. Cit. Pág.37.

<sup>26</sup> Ibidem. Pág. 37

En cuanto a los REALES, son todos aquellos contratos que se perfeccionan con la entrega de la cosa. La entrega de la cosa puede ser de tres formas:

1. La entrega REAL: consiste en la entrega material de la cosa vendida o en la entrega de un título si se trata de un derecho.
2. La entrega JURIDICA: que se refiere que aunque la cosa no ha sido entregada materialmente, la ley la considera recibida por el comprador, y
3. La entrega VIRTUAL: es cuando el comprador acepta que la cosa vendida quede a su disposición o en el caso de un derecho, cuando el comprador haga uso de tal derecho con la conformidad del vendedor.

Un ejemplo de este tipo de entrega es el contrato de prenda.

En cuanto a los contratos CONSENSUALES, con respecto a este tipo de formalismo, son validos con la simple exteriorización de la voluntad de las partes, ya sea en forma verbal, es escrito privado o en escritura pública.

Y por último, los FORMALES, están encaminados a que es necesario para su validez, que se realicen en escrito privado o en escritura pública y por lo tanto, no basta con la exteriorización de la voluntad de las partes.

Por lo que se refiere, a nuestro contrato en estudio, hemos dicho que se trata de un contrato consensual, ya que se concluye con la exteriorización de voluntad de las partes y por lo tanto, no requiere de una forma escrita en específico para su perfeccionamiento.

En las compraventas mercantiles, por lo que se refiere a la prueba del contrato, bastará las facturas que el vendedor expide y que recibe y acepta el comprador.

De acuerdo con el diccionario Jurídico Elemental, la factura: es la relación de mercaderías que constituyen el objeto de una remesa, venta u otra operación mercantil. También es aquella cuenta detallada, según número, peso, medida. Clase o calidad y precio, de los artículos o productos de una operación mercantil.<sup>27</sup>

Asimismo, la Factura son: los documentos firmados por el vendedor, después de concluido el contrato y que sirven, normalmente para indicar el precio de la mercancía, según sea su calidad y cantidad, así como para informar al cliente el envío de la propia mercancía y precisar a éste la forma, en caso, de cumplir con su obligación de pagar el precio, especialmente cuando el pago deba hacerse contra la presentación de la factura.<sup>28</sup>

De acuerdo con el artículo 12 de la Ley de Protección del Consumidor, que a la letra dice:

ARTICULO 12. " Sin perjuicio de lo dispuesto por la legislación fiscal, el proveedor tiene obligación de entregar al consumidor factura, recibo o comprobante, en el que consten los datos específicos de la compraventa, servicio prestado u operación realizada ".

Nos podemos dar cuenta, que existe la regulación en materia de consumo, para establecer la obligación por parte de los proveedores de proporcionar a los consumidores una factura, recibo o comprobante que acredite la compra que realice en su establecimiento.

### 3.1.2 TIPOS

En el presente estudio es necesario establecer en que momento se perfecciona y se transmite la propiedad, ya que con estos puntos nos señala los diferentes tipos de compraventa que se pueden encontrar.

Primeramente, señalaremos la COMPRAVENTA A TRAVES DE MUESTRAS O CALIDADES DE MERCANCIAS, para ello debemos tomar en cuenta, lo que nos señala el artículo 373 del Código de Comercio, que a la letra dice:

27 CABANELLAS DE LAS CUEVAS, GUILLERMO. Diccionario Jurídico Elemental. Nueva Edición actualizada, corregida y aumentada por Ed. Heliasta. S.R.L. Argentina 1993.

28 VASQUEZ DEL MERCADO, OSCAR. Contratos Mercantiles. Ed. Porrúa. S.A. México, D.F. 1998. Pág. 199

ARTICULO 373. " Las compraventas que se hicieren sobre muestras o calidades de mercancías determinadas y conocidas en el comercio se tendrán por perfeccionadas por el solo consentimiento de las partes.

En caso de desavenencia entre los contratantes, dos comerciantes, nombrados uno por cada parte, y un tercero para el caso de discordia nombrado por éstos, resolverán sobre la conformidad o inconformidad de las mercancías con las muestras o calidades que sirvieron de base al contrato".

Como podemos observar, el perfeccionamiento del contrato de compraventa mercantil sobre muestras o calidades del producto que se encuentra determinado y dentro del comercio, bastará con la exteriorización de la voluntad de las partes.

Ahora bien, si se trata de una compraventa mercantil que tiene por objeto una cantidad de cosas indicadas genéricamente, la propiedad se transmitirá en el momento mismo de la especificación, entendiéndose por especificación: el acto por el que las cosas genéricas indicadas en el contrato se separan e individualizan.<sup>29</sup>

\* COMPRA VENTA A PRUEBA. Este tipo de compraventa se da en el caso en que la cosa sea conocida y determinada, pero el comprador se reserva la facultad de examinar, y en su caso, de aceptarla. Una diferencia que se presenta en este contrato, es que aunque ya se tiene el consentimiento sobre la cosa y el precio, en menester que el comprador dé su juicio favorablemente, y una vez aceptada, se considere el contrato de compraventa válido y así se transmita la propiedad.

Con respecto a esta compraventa, el Código de Comercio en cita, señala en su artículo 374, lo que a la letra dice:

29 VASQUEZ DEL MERCADO, OSCAR. Op. Cit. Pág.199.

ARTICULO 374. " Cuando el objeto de las compraventas sea mercancías que no hayan sido vistas por el comprador, ni puedan clasificarse por calidad determinada conocida en el comercio, el contrato no se tendrá por perfeccionado mientras el comprador no las examine y acepte".

También en este contrato, deberá de estipularse las circunstancias de tiempo, lugar y modo en que el objeto deberá ser examinado por el comprador, en el supuesto en que el comprador no realice el examen respectivo a la mercancía en el tiempo establecido, el vendedor quedara liberado de las obligaciones que le corresponde, y se entenderá que acepta el producto y se tendrá por perfeccionado el contrato.

\* LA COMPRA VENTA A PLAZOS CON RESERVA DE DOMINIO.

En este tipo de compraventa, el vendedor se reserva la transmisión de la propiedad hasta que el comprador liquide el precio. Es necesario que se establezca con precisión la forma de pago y en el plazo convenido, ya que a falta de este y de acuerdo, con el artículo 380 del Código de Comercio en cita, se deberá de efectuar al contado.

Esta reserva de propiedad establecida a favor del vendedor, implica una garantía de su interés y también proporciona mayor facilidad para los compradores que carecen de recursos económicos para poder realizarlo al contado y por medio de esta, puedan obtener la mercancía.

Asimismo, en este tipo de contrato, deberá de respetar el precio convenido al momento de celebrar el mismo, de acuerdo a lo que establece el artículo 66, fracción IV de la Ley de Protección al Consumidor, lo que a la letra dice:

ARTICULO 66. " En toda operación a crédito al consumidor, se deberá:

- I...
- II...
- III...

IV. Respetarse el precio que se haya pactado originalmente en operaciones a plazo con reserva de dominio, salvo lo dispuesto en otras leyes o convenio en contrario.

De acuerdo con el precepto legal que antecede, podemos ver que deberá de prevalecer bajo cualquier circunstancia el respeto al precio pactado, sin embargo, las autoridades si les permiten aumentar el interés que flota.

También tendremos que hacer mención a la COMPRAVENTA A DOMICILIO, MEDIATA O INDIRECTA que establece la Ley Federal de Protección al Consumidor, de acuerdo con el artículo 51 de la presente ley, que a la letra dice:

ARTICULO 51. " Por venta a domicilio, mediata o indirecta, se entiende la que se proponga o lleve a cabo fuera del local o establecimiento del proveedor, incluidos el arrendamiento de bienes muebles y la prestación de servicios. Lo dispuesto en este capítulo no es aplicable a la compraventa de bienes perecederos recibidos por el consumidor y pagados de contado".

Este tipo de compraventa, será aquella que se realice fuera de los establecimientos del proveedor y que normalmente se realiza en el domicilio del consumidor a través de los medios de comunicación, como por ejemplo: la televisión, la radio, el teléfono, servicios de correo o mensajería o cualquier otro.

Esta compraventa deberá constar por escrito y contener lo siguiente:

- Nombre y dirección del proveedor.
- Identificación de la operación que se realiza, de los bienes o servicios.
- Garantías y requisitos para hacerlas valer.

El Proveedor tendrá la obligación de entregarle al consumidor una copia en donde se estipule los requisitos señalados en el párrafo que antecede y para los casos en que por el medio en que se realizo la operación no se le pueda hacer entrega del mismo, el proveedor deberá:

- Cerciorarse de la autenticidad del consumidor, y que el domicilio para la entrega de la mercancía sea el señalado por el consumidor.

- El consumidor podrá hacer las reclamaciones correspondientes y devoluciones por los medios similares en que se realizó la operación.
- En consecuencia de lo anterior, será el responsable de cubrir los gastos de transporte y envío de la mercancía.
- Proporcionar la información correspondiente de la fecha de entrega, los precios, costo de flete y en determinados casos, la marca del bien o servicio.

Lo expuesto con anterioridad, se encuentra regulado por los artículos 52 y 53 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Ahora bien, en cuanto al perfeccionamiento de este contrato será a los cinco días hábiles a partir de la entrega del bien o servicio o a la firma del contrato. En este plazo, el consumidor tendrá la facultad de revocar su consentimiento con respecto a la mercancía que adquirió, esta revocación deberá hacerse por medio de un aviso o mediante la entrega de la mercancía ya sea, personalmente, por correo registrado o por otro medio fehaciente y en cuanto a los gastos que esto origine serán a cargo del Consumidor. Esto se encuentra regulado por el artículo 56 de la referida ley.

### 3.1.3 TIEMPO COMPARTIDO.

Para el desarrollo del presente subtema, hemos recabado la información a través de folletos, revista del Consumidor, que podemos encontrar en cualquiera de las delegaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor, por lo que podemos señalar lo siguiente:

La Ley Federal de Protección al Consumidor, solo en dos preceptos legales, establece lo que se conoce como tiempo compartido y lo que deberá de señalar el contrato correspondiente:

ARTICULO 64. " la prestación del servicio de tiempo compartido, independientemente del nombre o de la forma que se dé al acto jurídico correspondiente, consiste en poner a disposición de una persona o grupo de personas, el uso, goce y demás derechos que se convengan sobre un bien o parte del mismo, en una unidad variable dentro de una clase determinada por periodos previamente convenidos, mediante el pago de alguna cantidad, sin que, en el caso de inmuebles, se transmita el dominio de éstos ".

ARTICULO 65. " La venta o preventa de un servicio de tiempo compartido sólo podrá iniciarse previa notificación a la Secretaría y el contrato correspondiente especifique:

- I. Nombre y domicilio del proveedor;
- II. Lugar donde se prestará el servicio;
- III. Determinación clara sobre los derechos de uso y goce de los bienes que tendrán los compradores, incluyendo periodos de uso y goce;
- IV. El costo de los gastos de mantenimiento para el primer año y la manera en que se determinarán los cambios en este costo en periodos subsecuentes;
- V. Las opciones de intercambio con otros prestadores del servicio y si existen costos adicionales para realizar tales intercambios, y
- VI. Descripción de las fianzas y garantías que se otorgarán a favor del consumidor.

Con estos dos preceptos invocados, nos podemos dar una idea de lo que se trata de los tiempos compartidos. La manera de operar de estos proveedores, es la que en algún momento nos a tocado pasar y es cuando en nuestro domicilio u oficina recibimos una llamada telefónica en donde nos indican que nos hemos hecho acreedores a un viaje por medio de nuestra tarjeta de crédito ( aunque no tengamos) , llamada en la que nos piden nuestros datos y nos señalan el domicilio al que tenemos que presentarnos para hacer efectivo nuestro premio, lo primero que te solicitan es tu numero de tarjeta de crédito, te pasan a una sala en donde también hay otros ganadores y en realidad te encuentras que no es nada cierto lo que te han dicho u ofrecido y solo es para vendernos un tiempo compartido y en donde la mayoría de las veces los contratos que manejan no estipulan todas las determinaciones del servicio, que contienen, los precios, el interés, la duración, entre otros.

En realidad, considero que estos unicos preceptos legales no pueden cubrir todo lo que se refiere al tiempo compartido y en razón de lo anterior, podemos ver que existen muchas anomalías, quejas, ineficiencias, etc, sobre este servicio.

Asimismo, cabe mencionar que en los folletos y en diverso número de la Revista del Consumidor, nos tratan de orientar en relación con este tema y nos proporcionan mayor información sobre que debe contener el contrato correspondiente, por lo que me permito señalar lo siguiente:

- El registro que otorgará la Procuraduría Federal del Consumidor ( número, foja y fecha de expedición, los cuales tendrán que ser visibles)
- El nombre, domicilio y registro Federal de Contribuyentes del prestador del servicio, dentro de la República Mexicana.
- El nombre y domicilio del usuario o consumidor.
- El lugar en donde se prestara el servicio de tiempo compartido.
- Las características del inmueble destinado para proporcionar el servicio, es decir, numero de personas que podrán alojarse, si es un departamento, villa, casa o una habitación de un hotel, servicios adicionales que se ofrecen, instalaciones deportivas, jardines y las areas comunes, hay que señalar si estas instalaciones ya se encuentran terminadas o están en proceso de construcción.

- Los períodos de uso y la duración o vigencia del contrato.
- El costo derivado de la adquisición de los derechos que genera el servicio, desglosando cada uno de los conceptos y su importe, las mensualidades, anualidades, los criterios para su incremento, tasas de interés, índice inflacionario, las cuotas extraordinarias de su estancia y las cuotas de mantenimiento para lograr el buen funcionamiento de las instalaciones.
- Las opciones que tendrán para hacer algun intercambio con otros prestadores de este servicio, especificando si tiene un costo adicional, cual seria y su duración.
- Cual es el procedimiento a seguir en los casos en que se quisiera vender, transmitir, ceder sus derechos y los costos que se originen por el procedimiento.
- Las sanciones a que se harán acreedores tanto los proveedores o usuarios del servicio, derivados del incumplimiento del contrato y/o reglamento.
- Deberán mostrar el reglamento del tiempo compartido, en donde se asentarán las bases de uso de la propiedad, los requisitos para reservación y confirmación, las obligaciones del consumidor y del prestador del servicio.

De acuerdo con la Norma Oficial Mexicana, NOM-029-SCFI-1998, establece que:

- Si por causa del prestador del servicio, el usuario no puede hacer uso del tiempo compartido que adquirió, deberá de alojarlo en algún establecimiento del mismo lugar, similar categoría, calidad y correrá por cuenta del proveedor.
- En el momento en que el consumidor contrata este servicio, tiene cinco días hábiles posteriores a la firma del contrato para cancelar la operación sin responsabilidad alguna. La devolución de su inversión inicial deberá efectuarse dentro de los quince días siguientes a su cancelación.
- En el caso de que se llegará a contratar este servicio por medio de uno de los representantes o intermediario, y no se respetará, los términos del contrato, se responsabilizará al proveedor como a su representante por el incumplimiento al mismo.
- Los prestadores de este servicio deberá de adquirir un seguro contra daños y siniestros que ampare los bienes muebles e inmuebles, la integridad física de los usuarios y sus pertenencias.
- Asimismo, deberán de adquirir una fianza que garantice a los consumidores su inversión.

Con la Norma Oficial Mexicana señalada con antelación nos podemos dar cuenta de cada uno de los puntos que deberá de reunir dichos contratos de tiempo compartido, aunque en la ley de la materia sean muy escasos al regularlo, nos orienta de una manera más clara sobre el mismo, pero considero que la autoridad en la materia debería de ahondar más en cuanto a la regulación de los mismos, para así tratar de evitar abusos por parte de los proveedores que proporcionan este servicio.

#### 3.1.4 OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LAS PARTES.

Primeramente, hablaremos de las obligaciones que tiene por una parte el VENDEDOR, que son las siguientes:

1. ENTREGA DE LA COSA VENDIDA. En esta obligación se da la principal finalidad de este contrato, la cual consiste en la transmisión de la propiedad de la misma.

La entrega de la cosa deberá de ser en el estado en que se hallaba al momento del perfeccionamiento del contrato y deberá de ser entregada en la cantidad y el plazo estipulado para ello, ya que si no se hiciera de esa manera provocaría la rescisión o el cumplimiento del contrato, así como la indemnización y los daños y perjuicios correspondientes, de acuerdo con los artículos 2288 del Código Civil y con los artículos 375 y 376 del Código de Comercio, los cuales señalan:

ARTICULO 375. " Si se ha pactado la entrega de las mercancías en cantidad y plazo determinados, el comprador no estará obligado a recibirlos fuera de ellos; pero si aceptará entrega parciales, quedará consumada la venta en lo que a éstas se refiere " .

ARTICULO 376. " En las compraventas mercantiles, una vez perfeccionado el contrato, el contratante que cumpliera tendrá derecho a exigir del que no cumpliera la rescisión o el cumplimiento del contrato y la indemnización, además de los daños y perjuicios.

Si en el contrato no se hubiere estipulado el plazo para la entrega de la cosa, se deberá estar a lo dispuesto por el artículo 379 del Código de Comercio, el cual será dentro de las 24 horas siguientes al contrato. De tal manera, la entrega deberá realizarse en el lugar, momento y formalidades pactadas o estipuladas en el contrato, a falta de ellos, se deberá entregar en el lugar en donde se vendió o en el domicilio del vendedor.

Y por lo que se refiere a los gastos de entrega hasta poner la mercancía en manos del comprador, estos correrán a cargo del vendedor, de acuerdo con el artículo 382 del Código de Comercio.

## 2. GARANTIA DE EVICCIÓN Y SANEAMIENTO.

De acuerdo con el artículo 384 del Código de Comercio, en el que se señala que el vendedor, salvo pacto en contrario, quedara obligado en las ventas mercantiles a la evicción y al saneamiento.

Entendemos por evicción, lo que nos señala el siguiente artículo del Código Civil:

ARTICULO 2119. " Habrá evicción cuando el que adquirió alguna cosa fuere privado del todo o por parte de ella por sentencia que cause ejecutoria, en razón de algún derecho anterior a la adquisición ".

De acuerdo con el maestro Pérez Fernández del Castillo, Bernardo, nos señala los requisitos para el caso de evicción:<sup>30</sup>

- A) La privación total o parcial que sufre el adquirente de un bien.
- B) Por una sentencia que haya causado ejecutoria.
- C) Fundada en un mejor derecho anterior a la adquisición.

Para poder determinar la indemnización correspondiente, es necesario saber si se efectuó la compraventa de buena fe o de mala fe, por lo que se refiere a la:

**BUENA FE** es: cuando el enajenante transmite un bien ignorado los vicios del título o que la finca este gravada, en este caso la indemnización será de acuerdo, a la devolución del precio, de los gastos de escrituración de las mejoras que se hayan realizado y de los erogados por el juicio de evicción y saneamiento.<sup>31</sup>

**MALA FE** es: cuando una persona enajena un bien a sabiendas de que no es propietario o de que su título es defectuoso, en este caso la indemnización comprende: el precio de la cosa vendida ya sea al tiempo de la adquisición o al de evicción, los gastos de escrituración, los de las mejoras que haya realizado, los erogados por el juicio de evicción y saneamiento y pagar los daños y perjuicios.<sup>32</sup>

En pocas palabras podemos decir que la evicción es la responsabilidad del vendedor de que el comprador tenga la posesión legal y pacífica de la cosa, esto puede ser derivado a que en las compraventas mercantiles normalmente opera con bienes muebles, en los que la posesión de buena fe equivale al título y además por que no puede haber la reivindicación en las vetas que se realizan en almacenes o tiendas abiertas al público. Por lo que se refiere a la compraventa mercantil que recaigan sobre bienes inmuebles, si es necesario garantizar la evicción.

De acuerdo con el maestro Sánchez Medal, Ramón, existen dos tipos de Evicción<sup>33</sup>:

- La TOTAL; cuando la sentencia firme declare como propietario al tercero sobre la cosa vendida, y

31 Ibid. Pág.116

32 Ibidem. Pág. 116

33 SANCHEZ MEDAL, RAMON. Op. Cit. Pág.145.

ESTAMPADO EN LA  
DE LA BIBLIOTECA

- La PARCIAL; cuando la sentencia firme recaiga no sólo en una parte de la cosa vendida sino también, cuando la cosa vendida estaba ya gravada con anterioridad por medio de una hipoteca, o tenía constituido un derecho real, como el usufructo o por una servidumbre.

Ahora bien, el artículo 2142 del Código Civil en cita, nos establece que es el saneamiento, por lo que lo cito textualmente;

ARTICULO 2142. " En los contratos conmutativos, el enajenante está obligado al saneamiento por los defectos ocultos de la cosa enajenada que la haga impropia para los usos a que se le destina, o se disminuyan de tal modo este uso, que al haberlo conocido el adquirente no hubiere hecho la adquisición o habría dado menos precio por la cosa ".

También por parte del Código de Comercio en cita, encontramos que hay una regulación para el caso del saneamiento, el cual se refiere al siguiente artículo:

ARTICULO 383. " El comprador que dentro de los cinco días de recibir las mercancías no reclamare al vendedor, por escrito, las faltas de calidad o cantidad de ellas, o que dentro de treinta días, contados desde que la recibió, no le reclamase por causa de vicios internos de las mismas, perderá toda acción y derecho a repetir por tales causas contra el vendedor ".

Lo que nos señala el legislador, en el precepto legal que antecede es en razón a que en el comercio debe de existir una seguridad para el vendedor, ya que es una de las maneras en que puede saber que la operación se llevo exitosamente.

Como nos podemos dar cuenta, el vendedor deberá de cumplir con la calidad y cantidad del objeto del contrato, ya que si esto no sucediera el comprador tendrá la facultad de ejercer la acción correspondiente, para el cumplimiento del mismo.

Pero no tendrá que cumplir por todos aquellos que estuvieron a simple vista del comprador o en el caso, de que estuvo en aptitud de tener conocimiento por ser él un perito en la materia, en razón a su oficio o profesión.

El maestro Sánchez Medal, Ramón, nos señala los cuatro requisitos <sup>34</sup> para que pueda proceder el saneamiento, los cuales son los siguientes:

1. Que sean ocultos o no manifiestos;
2. que sean ignorados por el comprador;
3. Que perjudiquen la utilidad propia de la cosa, y
4. Que sean anteriores a la venta.

Con frecuencia, el vendedor llega a ofrecer una garantía llamada convencional, en la cual consiste en asumir la responsabilidad del buen funcionamiento de la cosa vendida durante un período determinado, dentro del cual se compromete a reparar o cambiar piezas o hacer limpieza.

En relación con el parrafo que antecede, en las practicas comerciales sea admite que el comprador pueda devolver los objetos o recuperar el precio o bien cambiarlos por otros, para evitar problemas jurídicos y conservar al cliente.

En consecuencia de lo anterior, la Ley Federal de Protección al Consumidor, en su artículo 77, señala la opción en que los bienes y servicios que proporcionen los proveedores y que gocen con una garantía, tendrán que sujetarse a lo pactado entre las partes y a lo que señala la ley.

**ARTICULO 77 .** " Todo bien o servicio que se ofrezca con garantía deberá sujetarse a lo dispuesto por esta ley y a lo pactado entre proveedores y consumidor ".

También encontramos otro artículo, en el que nos señala los derechos que tendrán los consumidores con respecto de un bien o un servicio que no fue de la calidad o de las especificaciones que menciona el proveedor, esto de desprende del artículo 92, de la ley en cita:

<sup>34</sup> Ibid. Pág. 143.

ARTICULO 92. " Los consumidores tendrán derecho a la reposición del producto, a la bonificación, compensación o devolución de la cantidad pagada, a su elección, en los siguientes casos:

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

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

Así como hemos visto en demás preceptos que contempla la ley en cita, encontramos la obligación de los proveedores a respetar los precios, garantías, cantidades, medidas e intereses, cargos, términos, plazos, fechas, modalidades, reservaciones y demás condiciones a las que se haya obligado, realizando la entrega de la cosa en cada uno de los términos establecidos por las dos partes. En caso, de que el proveedor por medio de artificios engañe al consumidor sobre el producto que esta ofreciendo tendrá que responder por todos los vicios ocultos que se encontraren en el objeto del contrato.

### 3. TRANSMITIR LA PROPIEDAD DE LA COSA ENJENADA.

En cuanto a esta obligación se llega a realizar al momento mismo de la celebración del contrato, pero en ocasiones esta transmisión puede llegar a ser diferida, de acuerdo con el contrato que se realice. Si en el caso en que el vendedor no transmitiera la propiedad al comprador, dará origen al incumplimiento y el comprador podrá elegir, la rescisión del contrato o el cumplimiento forzoso del mismo.

Esta transmisión también se podrá realizar a una tercera persona, si en el contrato se establece de esa manera, ya sea que ese tercero intervenga o no en el contrato.

En cuanto se refieren a las obligaciones del COMPRADOR son las siguientes:

#### 1. PAGAR EL PRECIO DETERMINADO.

En este punto, el comprador deberá de realizar el pago del precio, en el día y lugar establecido para ese fin, en el caso, en que no se estableciera el mismo, deberá de realizarlo al contado, en la época y lugar en donde se le entregue la cosa objeto del contrato.

Estas indicaciones las tenemos reguladas en los artículos 2293 y 2294 del Código Civil en cita, que a la letra dicen:

ARTICULO 2293. " El comprador debe cumplir todo aquello a que se haya obligado, y especialmente a pagar el precio de la cosa en el tiempo, lugar y forma convenida ".

ARTICULO 2294. " Si no se han fijado tiempo y lugar, el pago se hará en el tiempo y lugar en que se entregue la cosa ".

Y también en cuanto al presente tema, el Código de Comercio en cita, en su artículo 380 nos establece los lineamientos a seguir en la obligación de pago del comprador, lo que a la letra dice:

ARTICULO 380. " El comprador deberá pagar el precio de las mercancías que se le hayan vendido en los términos y plazos convenidos. A falta de convenio, lo deberá de pagar de contado. La demora en el pago del precio lo constituirá en la obligación de pagar réditos al tipo legal sobre la cantidad que adeude ".

En relación al último párrafo que señala el precepto que antecede, aparte de que el comprador deberá de pagar los intereses al tipo legal en curso, el vendedor tendrá la facultad de ser pagado preferencialmente respecto de cualquier acreedor, con el producto de la venta de las mercancías, objeto de la venta. Este derecho de preferencia a que hacemos mención, implica a su vez un derecho de retención de la cosa, ya que si el comprador no realizará el pago correspondiente, el vendedor puede retener la cosa hasta que quede cubierto en su totalidad, esto se encuentra regulado por el artículo 2286 del Código Civil tantas veces señalado:

ARTICULO 2286. " El vendedor no esta obligado a entregar la cosa vendida, si el comprador no ha pagado el precio, salvo que en el contrato se haya señalado un plazo para el pago ".

Ahora bien, de acuerdo con el artículo 2292 del código Civil, establece que el comprador al momento de constituirse en mora, tendrá como obligación a parte de pagar los intereses, tendrá que abonar al vendedor el alquiler de las bodegas, graneros o vasijas en que se contenga lo vendido. Y el Código de Comercio en su artículo 382, cita que deberá de pagar los gastos de recibo y extracción de las mercancías fuera del lugar de entrega.

## 2. RECIBIR LA COSA ENAJENADA.

El comprador deberá de recibir la cosa enajenada por la que pago un precio cierto y determinado, en las circunstancias en que se encontraba al momento de celebrar dicho contrato.

Ahora bien, si el comprador no quisiera recibir la cosa enajenada, el vendedor podrá optar por solicitar la rescisión del contrato, ya que sería lo mas recomendable, por que sino el vendedor tendría que estar pagando el alquiler de bodegas, vasijas, etc o lo necesario para que las mercancías no se desperdicien o se maltraten en el tiempo en que el comprador estuviera en mora de recibir la cosa.

En cuanto a los derechos que tienen cada una de las partes que intervienen en este contrato, se podrían resumir que son a contrario sensu de lo que suelen ser las obligaciones para cada uno de ellos. Es decir, si el comprador su obligación es efectuar el pago, el derecho del vendedor es recibir y que se efectué dicho pago en los términos establecidos.

### 3.1.5 MODOS DE TERMINACIÓN.

Uno de los modos de terminación del contrato es por el **AGOTAMIENTO NATURAL DEL CONTRATO**, en virtud del cumplimiento o ejecución de las respectivas obligaciones a cargo de las partes.

También puede terminarse por la **VOLUNTAD UNILATERAL DE UNA DE LAS PARTES**; que consistirá en manifestar su voluntad de no llevar a cabo dicho contrato, en este punto la Ley Federal de protección al Consumidor, establece dos casos en que terminan los contratos por este modo y son:

1. En las ventas a domicilio, el comprador puede retractarse del contrato dentro de los cinco días de haber celebrado el contrato.

2. En las ventas en abonos, para el caso en que el comprador se haya constituido en mora y que ha sido demandado por el vendedor, pueda elegir voluntariamente el cumplimiento o la rescisión del contrato

Esto se encuentra regulado por el artículo 56 de la ley de la materia.

También se termina este contrato por la RESCISIÓN del contrato; esto es, de acuerdo a dos causas:

A) La Resolución por incumplimiento, cuando alguna de las partes incumpliera en alguna de sus obligaciones del contrato, da derecho a que la otra parte solicite la rescisión del contrato respectivo.

En este caso, la parte perjudicada puede acudir con la autoridad judicial correspondiente para que se declare el incumplimiento de alguna de las partes, aunque hay dos excepciones que se pueden aplicar, para que no comparezcan ante dicha autoridad, una es el PACTO COMISORIO y la otra, EL PLAZO ESENCIAL. En la primera, es menester señalar la cláusula en la que las partes convienen en que el contrato será resuelto en el caso en que alguna de las partes no cumpliera con alguna de sus obligaciones, la parte perjudicada tiene que hacerle saber a la parte que incumplió, la resolución convenida, ya que podría pasar que a la primera le conviniera más exigir el cumplimiento del contrato y no la rescisión del mismo. En la segunda, esta es automática, ya que no requiere la intervención de la autoridad, debido a que se convino un plazo para el cumplimiento del contrato, sin necesidad de dar aviso a la parte que incumplió, donde podrá exigir el cumplimiento del contrato.

En el artículo 88 del Código de Comercio, hace mención a una cláusula penal, que se establece para el caso de incumplimiento, el cual señala:

ARTICULO 88. " En el contrato mercantil en que se fijare pena de indemnización contra el que no cumpliera, la parte perjudicada podrá exigir el cumplimiento del contrato o la pena prescrita, pero utilizando una de estas dos acciones quedará extinguida la otra ".

De igual manera, la Ley Federal de Protección al Consumidor, establece que en caso de que alguna de las partes incumpliera con alguna de sus obligaciones, podrá exigir el cumplimiento, aceptar otro bien o servicio o la rescisión del contrato, y tendrá derecho al pago de daños y perjuicios. Esto se desprende del artículo 50 de la citada ley.

Tenemos que recordar, que en materia de contratos mercantiles la lesión no opera y mucho menos puede ser considerada como una causa para rescindir un contrato, ya que principalmente se busca la seguridad en el comercio para que se puedan desarrollar cada una de las actividades que se derivan de este, ya que si fuera lo contrario, se trastornaría o impediría el encadenamiento económico de las operaciones sucesivas.

### 3.2. CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES.

#### 3.2.1 CONCEPTO Y CARACTERÍSTICAS.

En cuanto al concepto, podemos decir, que es: el contrato por medio del cual una persona llamada profesor o profesionista se obliga a prestar sus servicios profesionales, técnicos, científicos o artísticos en beneficio de otra llamada cliente, quien a su vez se obliga a pagar los honorarios convenidos.

En cuanto a la presente definición, considero que el contenido de la actividad que desempeñará el profesor, deberá ser: técnica, científica, artística y no será necesariamente profesional.

Por lo que se refiere a sus características, señalo las siguientes:

1. Es BILATERAL, ya que ambas partes se obligan; una a prestar un servicio de tipo profesional, técnico, artístico o científico y la otra parte tiene que remunerarlo por medio del pago de honorarios.

2. Es ONEROSO, los provechos y los gravámenes son recíprocos, ya que a una de las partes será el resultado del servicio y para la otra, constituye el pago de los honorarios.
3. Es INTUITI PERSONAE, ya que este contrato se realiza de acuerdo a las cualidades inherentes de la persona, seriedad, responsabilidad, alto sentido técnico y éste no puede delegar su cargo.
4. Es PRINCIPAL, ya que para que exista y tenga validez no requiere de la existencia de otro contrato, teniendo objeto y fines propios.
5. Es de TRACTO SUCESIVO, se debe a que las obligaciones se van cumpliendo a través del tiempo.
6. Es un contrato con LIBERTAD DE FORMALISMOS, ya que la ley no exige que el consentimiento se tenga que manifestar en forma verbal o escrito.
7. Es CONMUTATIVO, esto se debe a que las prestaciones que se deben las partes son ciertas desde la celebración del contrato, por lo que podrán apreciar el beneficio o la pérdida que les cause.

Como ya vimos en el contrato de compraventa mercantil, también es necesario reunir todos los elementos de existencia y de validez en el estudio de este contrato.

Por lo que se refiere a los elementos de existencia:

### 1. EL CONSENTIMIENTO.

Este elemento seguirá con las mismas características de todos los contratos, el cual deberá ser voluntario y las partes deben de estar de acuerdo sobre el objeto del contrato. En este contrato por distinguirse como *intuiti personae*, para su celebración, el cliente podrá tomar en consideración las cualidades técnicas, profesionales, artísticas que tendrá el profesor o profesionista, ya que si se encontrara un error en la persona podría provocar la inexistencia del contrato.

### 2. EL OBJETO.

En cuanto al objeto en este contrato, se basan en obligaciones de hacer, que consistirán en la realización de hechos física y jurídicamente posible, es decir, existe imposibilidad física cuando el hecho a realizar es incompatible con las leyes de la naturaleza y es jurídicamente imposible cuando el servicio que se va a prestar es irreductible con las normas jurídicas.

Estos servicios no sólo pueden consistir en actos jurídicos, sino también en realización de actos materiales o simplemente hechos, pero deberán ser siempre de una determinada profesión u oficio.

También encontramos a los honorarios, que es la retribución que deberá obtener el profesionista o profesor por el servicio prestado, se deben de encontrar en el comercio y poder ser determinados o determinables y estos pueden consistir en la entrega de una cantidad, la transmisión de la propiedad de una cosa o la prestación de un servicio.

Ahora bien, por lo que respecta a los elementos de validez de este contrato, señalaremos lo siguiente:

## 1. LA CAPACIDAD.

Sobre este punto debemos decir que, deberá contar con la capacidad de goce y de ejercicio para poder llevar a acabo la celebración del contrato, asimismo, en algunas profesiones se necesita contar con el título profesional para poder ejercer su actividad, en consecuencia de lo anterior, no podrá cobrar honorarios.

## 2. AUSENCIA DE VICIOS DEL CONSENTIMIENTO Y QUE EL OBJETO, FIN O MOTIVO SEAN LICITOS.

También en este contrato no debe de realizarse con dolo, mala fe, violencia ni con la lesión de alguna de las partes que celebran el mismo. En este mismo sentido, el objeto, fin o motivo del contrato debe ser licito, es ilícito el hecho que va en contra de las leyes de orden público o las buenas costumbres. Si se llegara a realizar con estos vicios, produciría una nulidad absoluta.

## 3. FORMA DEL CONTRATO.

Este contrato no requiere formalidad alguna para su celebración, es un contrato informal o consensual, por lo que consentimiento puede manifestarse verbalmente o por escrito.

### 3.2.2 TIPOS.

En cuanto a los tipos que se pueden encontrar en este contrato, considero que puede ser de una naturaleza civil y de naturaleza mercantil, ya que tendremos que situarnos si la persona que lo realiza, tiene calidad de comerciante o su profesión tiene una relación con los objetos que se encuentran dentro del comercio y es la razón de mi dicho.

Por lo que se refiere al presente estudio, puedo señalar que se trata de una prestación de servicios en la que regularmente no se requiere de un título profesional para poder brindarlo, sino es más de carácter técnico y los cuales se deben de encontrar legalmente constituido para proporcionarlo. Debemos de tener en cuenta, que como consumidores de algún servicio debemos de saber en que momento existe confiabilidad en la prestación de un servicio, en la Ley Federal de Protección al Consumidor, en el Capítulo VI de los Servicios, señala los puntos siguientes:

Primeramente, señala la obligación de los prestadores de servicios en cuanto a que, en los establecimientos donde proporcionan el servicio deberán tener a la vista del público los precios o las tarifas de los principales servicios . Asimismo, no deberán de mostrar o realizar discriminación o diferencia alguna con respecto a cada uno de sus clientes, deberá de contar con todas las facilidades para las personas que padezcan de alguna discapacidad.

Podemos encontrar prestadores de servicios dedicados a la reparación o a los prestadores de mantenimiento de un producto o bien, ambos deberán presentar al consumidor su presupuesto en donde le indicarán las características del servicio, los costos de las refacciones, la mano de obra y la vigencia del mismo. En cuanto a los proveedores que se dediquen a la reparación de los productos deberán utilizar piezas nuevas y apropiadas para el artículo, salvo pacto en contrario.

Los clientes o los consumidores tendrán derecho a que se les indemnice en el caso de que al proporcionar el servicio, el proveedor debido a alguna deficiencia del servicio, produzca una pérdida parcial o totalmente el bien y en consecuencia lo haga inapropiado para su uso.

Asimismo, se les deberá de proporcionar a los consumidores una factura o el comprobante correspondiente de los trabajos realizados, describiendo las partes, materiales y refacciones empleadas, su precio, la garantía y el costo por concepto de mano de obra.

### 3.2.3 OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LAS PARTES.

En cuanto a las obligaciones del PROFESOR o PROFESIONISTA, las siguientes:

#### 1. REALIZAR EL SERVICIO DE ACUERDO CON LO CONTRATADO.

Tomando en consideración la naturaleza y tipo del servicio, el profesionista deberá de realizarlo en el lugar, en la forma y en el tiempo convenido, poniendo todos sus conocimientos científicos y técnicos al servicio del cliente.

En caso de negligencia, impericia o el dolo del profesionista lo hacen en incurrir en responsabilidad hacia el cliente. Esta responsabilidad consistirá en que no tendrá el derecho de cobrar los honorarios y obligarle al pago de daños y perjuicios.

#### 2. DESEMPEÑAR EL TRABAJO PERSONALMENTE.

Recordemos de que se trata de un contrato intuiti personae, debido a que se celebra tomando en cuenta las cualidades profesionales, técnicas, científicas o artísticas del profesor o profesionista, el cual estará obligado a desempeñarlo personalmente y en caso de que lo abandone, deberá de pagar los daños y perjuicios que ocasionare, de acuerdo con el artículo 2614 del Código Civil multicitado.

#### 3. GUARDAR EL SECRETO PROFESIONAL.

Esto se refiere, a que los profesores son depositarios de los secretos de sus clientes, quienes confían con certeza de que serán escuchados y guardados con absoluta discreción. En relación con esta obligación, considero que se trata de los asuntos que llevan ciertos profesionistas, como lo es el abogado, el contador, etc y que en nuestro caso, no operaría, por encuadrarse en una naturaleza distinta a la civil.

#### 4. EROGAR LAS EXPENSAS O GASTOS NECESARIOS PARA EL DESEMPEÑO DEL SERVICIO PROFESIONAL.

El profesionista al realizar este tipo de erogaciones tendrá derecho a que se le reembolsen por parte del cliente, con el rédito legal desde el día en que se hicieron, salvo pacto en contrario. Estos gastos pueden otorgárseles al principio o al final de la realización del servicio prestado.

#### 5. RESPONDER DE LOS DAÑOS Y PERJUICIOS.

Como ya hemos visto en la obligación desarrollada bajo el número 1, deberá de responder el profesionista por negligencia, impericia o dolo al cliente. La responsabilidad civil del profesor puede ser contractual o extracontractual, la primera la encontramos en el artículo 2615 del Código Civil, que a letra dice:

ARTICULO 2615. " El que presta servicios profesionales sólo es responsable, hacia las personas a quienes sirve, por negligencia, impericia o dolo, sin perjuicio de las penas que merezca en caso de delito ".

En cuanto a la responsabilidad por negligencia, impericia o dolo, la ley de Profesiones establece en que momento se le podrá imputar.

Y la responsabilidad extracontractual, nace de la realización de todos los hechos ilícitos imputables al profesionista que causen daños y perjuicios en el patrimonio de los terceros que no han intervenido en el contrato.

#### 6. PROPORCIONAR UN AVISO AL CLIENTE EN EL MOMENTO EN QUE NO PODRA PRESTAR MAS EL SERVICIO.

Esto es en relación a que al cliente, deberá de avisarle para el caso en que ya no pueda continuar con la prestación de los servicios que contrataron y esto le proporcionara al cliente la oportunidad de sustituirlo adecuadamente.

En cuanto a las obligaciones del CLIENTE, señalaremos las siguientes:

#### 1. PAGAR Y SATISFACER LOS HONORARIOS CONVENIDOS.

Estos honorarios podrán señalarse libremente, siempre y cuando no sea obligatorio la aplicación de un arancel. Cuando no se hayan fijado los honorarios y no se encuentren regulados por un arancel, se deberá de atender a las costumbres del lugar, la importancia de los servicios prestados, del asunto, las facultades pecuniarias del cliente y la reputación profesional que haya adquirido el profesionista. Esto se encuentra regulado por el artículo 2607 del Código Civil en cita.

Estos no se podrán pagar si el profesionista no cuenta con título o no cuente con la autorización correspondiente para ejercer su profesión.

Normalmente, se constituyen por medio de una cantidad de dinero, que se puede pagar en una sola exhibición o en una iguala mensual o por medio de la transmisión de la propiedad de algún bien. Deberá de realizarse el pago de los honorarios en el lugar de residencia de los profesionista o en el lugar convenido por las partes.

#### 2. REEMBOLSAR LOS GASTOS REALIZADOS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

Es una obligación del cliente dotar al profesionista de todos las expensas que tendrá que realizar para proporcionar su servicio, en el momento en que las proporcionadas por el cliente no fueron suficientes para tal motivo o fin. Se podrá convenir un plazo determinado o un pago de inmediato para cubrirlos. Y se le podrá reembolsar también con los respectivos intereses legales desde el día en que se desembolsaron a menos de que dichas erogaciones estuvieran comprendidas dentro del pago de los honorarios convenidos para la prestación del servicio.

### 3. PAGAR AL PROFESIONISTA LOS DAÑOS Y PERJUICIOS QUE EVENTUALMENTE SE LE CAUSARON POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

Esto puede suceder en el momento en que el profesionista realiza la prestación del servicio convenido con el cliente y el contratara alguna enfermedad, tuviera una caída, etc.

Por lo que se refiere a los DERECHOS de cada una de las partes, será lo que para una de ellas resulta una obligación, se convertirá en su derecho y viceversa.

#### 3.2.4 MODOS DE TERMINACIÓN.

En este contrato no existen modos especiales de terminación del contrato, pero tenemos que sujetamos a las reglas de terminación de los contratos, en las que podemos destacar:

- a) Agotamiento Natural del Contrato, es decir, que cada una de las partes haya ejecutado su obligación o que haya llegado su vencimiento. Y con esto tengamos la conclusión del contrato o del negocio.
- b) La Imposibilidad Objetiva de seguir prestando el servicio, es decir, por la muerte del profesionista que prestaba sus servicios o en su caso, la del cliente.
- c) Por Mutuo Consentimiento de las partes.
- d) Por la declaración de Interdicción del Profesionista, ya que es un contrato intuiti personae.

- e) La Imposibilidad Subjetiva del profesionalista, que ya no pudiera seguir prestando sus servicios al cliente, debido a una enfermedad, a exceso de trabajo, etc, en tales casos deberá de avisarle al cliente con anticipación para que pueda sustituirlo con la oportunidad suficiente.
- f) Puede concluir por el desistimiento del cliente o del profesionalista , es decir, ambas partes podrán solicitar el reembolso de los gastos erogados por el profesionalista o por el cliente, así como, de la compensación a que tendrían derecho por haber realizado el servicio convenido
- g) Por medio de la Revocación del cliente, en este caso, no tendrá que pagar por dicho cliente sino solo tendrá que pagar los servicios que se han proporcionado hasta ese entonces, valuados en razón al resultado que se iba obteniendo.

## CAPITULO 4. PROCEDIMIENTOS QUE SE VENTILAN ANTE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.

### 4.1. PARTES QUE INTERVIENEN EN LOS PROCEDIMIENTOS QUE SE DESARROLLAN ANTE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.

#### 4.1.1 CONSUMIDOR.

Para poder desarrollar este tema es necesario establecer algunos conceptos fundamentales que tienen que ver con desarrollo del presente, por lo que a continuación señalo lo siguiente:

a) PARTE: " es la persona que exige del órgano jurisdiccional la aplicación de una norma substantiva a un caso concreto, en interés propio o ajeno " <sup>35</sup>

Por lo que se refiere al presente concepto, es bueno señalar lo siguiente: por lo que se refiere a la persona; puede ser tanto física como moral, en el primer caso, puede ser desde que esta concebida y en el segundo caso, desde y hasta que jurídicamente existen. Ahora bien, en cuanto a la exigencia ante el órgano jurisdiccional, debemos entender que pueden ser partes tanto el que hace valer un derecho como el que se defiende de la demanda instaurada en su contra y el que interviene excluyendo o coadyuvando con cualquiera de los dos, y al interés propio o ajeno significa la pretensión que hace valer una de las partes y cuando actúan en su propio nombre y derecho, se dice ajeno, cuando el interés esta al cuidado procesal del promovente.

Ahora bien, la palabra parte también tiene diversos significados que a continuación señalo:

1. Parte Actora y Parte Demandada: en cuanto a la primera es la persona que dirige una demanda contra otra ante un órgano jurisdiccional. Y en el segundo, es la persona frente a la cual se dirige una demanda judicial, exigiéndole alguna o algunas pretensiones. <sup>36</sup>

35 BECERRA BAUTISTA, JOSE. El Proceso Civil en México. Ed. Pomúa, S.A. México, 1990. Pág. 19.

36 DORANTES TAMAYO, LUIS. Teoría del Proceso. Ed. Pomúa, S.A. México 1997. Pág. 271.

2. Parte Formal y Parte Material: la primera es la que comparece a juicio ya sea por sí misma o a nombre de otra persona y la segunda es aquella que comprueba en el proceso ser efectivamente titular de un derecho substancial que reclama en la demanda.<sup>37</sup>

3. Sujeto activo y Sujeta Pasivo: el primero es el facultado legalmente para exigir en la vía judicial el pago de una o varias pretensiones y el segundo, es al que se dirige la exigencia judicial de satisfacer las pretensiones del actor.<sup>38</sup>

Como nos podemos dar cuenta todos los conceptos que hemos señalado con anterioridad se refieren a la parte que intervendrá en algún procedimiento para hacer valer sus derechos.

#### b) PROCESO.

Proceso Deriva del vocablo *procedere* que significa en algunas de sus acepciones, avanzar, camino a recorrer, trayectoria a seguir hacia un fin propuesto o determinado.

En el campo jurídico procesal, podemos definirlo como: el conjunto de actos jurídicos, relacionados entre sí, que se realizan ante o por un órgano jurisdiccional, con el fin de resolver un litigio.<sup>39</sup>

El proceso esta constituido por la serie de actos de las partes que intervienen en él, con el fin de la realización de un derecho objetivo, es decir, es una relación jurídica que implica la cooperación de voluntades de cada una de las partes encaminadas para obtener una resolución con fuerza vinculativa.

#### c) PROCEDIMIENTO.

Este es un conjunto de actos relacionados entre sí, que tienden a la realización de un fin determinado, es decir, es una coordinación de actos en marcha, relacionados o ligados entre sí por la unidad del efecto jurídico final, que puede ser el de un proceso o el de una fase o fragmento suyo.

37 *Ibidem*. Pág.271

38 *Ibid*. Pág. 272

39 *Ibid*. Pág. 225

Los actos que se realizan en el proceso es lo que constituye al procedimiento.

Ya que hemos desarrollado estos conceptos, podemos señalar quien es el Consumidor, con respecto a los procedimientos que se ventilan ante la Procuraduría Federal del Consumidor, por lo que me permito señalar el artículo 2, fracción I, de la ley que regula este organismo:

ARTICULO 2. " Para efectos de esta ley, se entiende por:

- I. Consumidor: la persona física o moral que adquiere, realiza o disfruta como destinatario final bienes, productos o servicios. No es consumidor quien adquiera, almacene, utilice o consuma bienes y servicios con objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros;
- II. ...
- III. ...
- IV. ...

De acuerdo con este precepto legal, hace mención de quienes pueden tener el carácter de consumidores y señala una excepción para aquellas persona que se dediquen a la obtención de bienes o servicios con el objeto de introducirlos en procesos económicos, no se consideraran como consumidores, ya que estaríamos en la presencia de un comerciante.

Consumidor, proviene del latín CONSUMERE, y consumir significa: gastar comestibles o géneros.

Podemos señalar que la figura del consumidor ha retomado importancia en el derecho, ya que ha existido la necesidad de protegerlo en su economía de consumo, en las relaciones jurídicas que tienen que ver con la adquisición de bienes o servicios.

La protección que busca la PROFECO, va encaminada a su salud, de seguridad en el mercado, la de información, la de una educación consumidora, el fomento para la creación de agrupaciones e instituciones que lo defiendan.

#### 4.1.2 PROVEEDOR.

También esta regulado por el artículo segundo, fracción II, de la Ley Federal de Protección al Consumidor, que a la letra dice:

Artículo 2. " Para los efectos de esta ley, se entiende por:

- I. ...
- II. Proveedor: la persona física o moral que habitual o periódicamente ofrece, distribuye, vende, arrienda o concede el uso o disfrute de bienes, productos o servicios,
- III. ...
- IV. ...

Con respecto a los proveedores, son los que se tendrán que regir por las normas oficiales que emita la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial, en donde se les indicara los requisitos que deberán de cumplir al ofrecer sus productos, bienes o servicios al consumidor, ya que en caso de desacato se le podrá imponer multas administrativas. Y asimismo, tendrá que regularse por las disposiciones que establece la ley de la materia.

#### 4.1.3 PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.

La Procuraduría Federal del Consumidor será el organismo descentralizado que estará encargado de promover y proteger los derechos e intereses de los consumidores, procurando la equidad entre las relaciones de consumo que se deriven del ofrecimiento de bienes, servicios o productos.

Asimismo, como hemos mencionado en capítulos anteriores, la Procuraduría podrá satisfacer el despacho de sus asuntos por medio de organismos desconcentrados creando delegaciones, subdelegaciones, oficinas centrales y demás unidades administrativas que estime convenientes para poder cumplir con su finalidad de una manera eficaz.

La Procuraduría será la encargada de emplear los medios de apremio que la ley le confiere para los casos de incumplimiento por alguna de las partes, estos medios de apremio son los siguientes:

- I. La Multa equivalente de una hasta doscientos veces el salario mínimo general vigente en el Distrito Federal.
- II. El auxilio de la fuerza pública.

Esta multa se podrá seguir aplicando en caso de que persista la infracción y por no cumplirse con el mandato correspondiente.

La Procuraduría estará a cargo de un Procurador Federal del Consumidor, que será designado por el Presidente de la República, debiendo ser ciudadano mexicano, contar con título en Licenciado en Derecho y haberse desempeñado en áreas que tengan que ver con el objeto de la ley de la materia.

Y también cuenta con un Consejo Consultivo para poder asesorar, opinar sobre las normas oficiales que emitirá la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial, el cual estará integrado por representantes de la Secretaría, por la Procuraduría, de las instituciones nacionales de enseñanza superior., por representantes de los consumidores y de los proveedores, todo esto con el fin de tomar en cuenta los puntos de vista de cada una de las partes que intervienen en este procedimientos y hacer una regulación más eficaz.

#### 4.1.4 SECRETARIA DE COMERCIO Y FOMENTO INDUSTRIAL.

Esta Secretaría será la encargada de regular todas las normas oficiales que regulen las actividades de las relaciones de consumo, es decir, entre proveedores y consumidores.

Estas normas tendrán que ver con los productos, medidas, pesos, tamaños substancias, elementos, propiedades de cada uno de los productos que ofrezcan los proveedores, así como sus características, fecha de caducidad, contenido neto y peso o masa drenada y los envases que podrán utilizar.

También señalará la forma en que deberá de introducirse cualquier información sobre los bienes, servicios o productos que ofrezcan los proveedores y así ofrecer las garantías respectivas. También señalará los sistemas y prácticas de comercialización de bienes, los términos y condiciones en que deberán de sujetarse los contratos de adhesión que requieran de inscripción.

Y tomando en consideración que ya hemos tratado a la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial, en el capítulo segundo del presente estudio, en donde hemos desarrollado sus facultades de acuerdo a la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, ya no es necesario volver a comentar lo mismo.

#### 4.2 FORMAS DE PROCEDER ANTE LA ROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.

##### 4.2.1 LA QUEJA.

Por lo que se refiere a este punto, hay dos formas en que se puede presentar una reclamación o inconformidad por parte del consumidor con respecto a la prestación de un servicio, a la obtención de un bien o producto por parte de algún proveedor.

En la Procuraduría Federal del Consumidor, solo se puede realizar estas reclamaciones por medio de la QUEJA y de la DENUNCIA, donde ambas tienen una pequeña diferencia pero buscan un mismo fin, que es la protección de los derechos del consumidor.

Por lo que se refiere a la QUEJA, podemos señalar que es:

“ Cuando la conducta de un proveedor o prestador de servicios afecta directamente los intereses del consumidor, este podrá interponerla <sup>40</sup>

Es decir, solo en el caso en que se afecte los derechos de un solo consumidor, la interposición de la reclamación deberá ser por medio de la queja.

Las quejas se podrán presentar por escrito o de manera personal, acudiendo a cualquiera de las delegaciones que pertenecen a la Procuraduría Federal del Consumidor y deberán contener los siguientes datos:

- Nombre y Domicilio del Consumidor,
- Descripción breve de los hechos ocurridos que motivan su reclamación,
- Indicar el nombre o razón social del proveedor,
- Señalar el domicilio del proveedor y,
- Acompañar la documentación necesaria para su proceder, como podrían ser: las facturas, los comprobantes, los recibos,

Se deberá presentar una queja en los casos en que el proveedor no respete precios, garantías, cantidades, medidas, intereses, cargos, términos, plazos, fechas, modalidades, reservaciones y todas aquellas que se hubieran convenido con el consumidor. También podrá presentarse cuando se quiera condicionar la venta de un producto o la prestación de un servicio.

40 Información obtenida de los folletos que se encuentran en cualquiera de las delegaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor.

La queja se puede interponer contra los comerciantes, industriales y prestadores de servicios, por que la facultad de la Procuraduría Federal del Consumidor es vigilar y verificar el cumplimiento de los precios, tarifas de productos y servicios acordados y fijados por la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial. Asimismo, para hacer cumplir las normas oficiales que emite ésta Secretaría.

Un ejemplo para la interposición de la queja es cuando no se entrego un bien en la fecha convenida.

#### 4.2.2 LA DENUNCIA.

Como ya señalamos en el punto que antecede, la denuncia también es una forma de interponer una reclamación por algún bien o servicio ante la Procuraduría Federal del Consumidor.

La DENUNCIA es:

“ Cuando la conducta de un proveedor o prestador de servicios afecta a un grupo de consumidores “.

Es decir, se refiere a que esta conducta no solo afecta a una solo consumidor sino son varios los que resultan afectados, es una afectación a la comunidad.

Por ejemplo, cuando se vende el gas de uso domestico a un precio superior o no fijado por la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial.

Al igual que la queja podrá presentarse por escrito o personalmente, pero a diferencia de la queja podrá interponerse por medio del teléfono, via fax, internet o por cualquier otro medio. Y asimismo tendrá que cumplir con los siguientes requisitos:

- Nombre y domicilio completos de los consumidores,
- Descripción de los hechos que dan origen a la interposición de la denuncia,
- Indicar el nombre o razón social del proveedor que esta cometiendo las irregularidades,

- Señalar el Domicilio completo del proveedor,
- En este caso, si no se cuenta con algún documento relacionado con la reclamación, la PROFECO (Procuraduría Federal del Consumidor) podrá recibirla y darle el trámite correspondiente.

La denuncia podrá presentarse en cualquiera de las delegaciones de la PROFECO o bien llamando por teléfono o enviarla por fax o por internet, en los 365 días del año, las 24 horas del día.

Los principales motivos para la interposición de una denuncia son los siguientes:

- Alteraciones de precios y tarifas,
- Negativa de Venta y ocultamiento de productos previamente empacados,
- Condicionamiento de venta ,
- Acaparamiento de productos, mercancía,
- Faltante de peso o volumen en productos,
- Instrumentos de medición en mal estado u ocultos a la vista del público,
- Utilización de medidas diferentes a las establecidas oficialmente,
- Ausencia de listas de precios y tarifas a la vista del público, de los bienes y servicios ofrecidos,
- Venta de mercancía empacada previamente por el proveedor sin indicar el contenido,
- Incumplimiento de promociones y ofertas,

- Incumplimiento del Contrato,
- Cuando la publicidad de algún producto sea engañosa o provoque confusión en el consumidor,
- Etiquetados de productos y precios en idioma y moneda extranjera,
- Incumplimiento de las normas oficiales mexicanas, pesos, medidas establecidas para la actividad comercial.

Debemos señalar que no solamente podrá proceder la denuncia en estos casos, se deberá prestar atención a quien o a quienes se produce la afectación, ya que si es un solo consumidor, deberá formular una queja y si se trata de varios consumidores deberán formular una denuncia.

También de igual manera que la queja podrá presentarse en contra de cualquier comerciante, industriales o prestadores de servicios, en razón a la facultad que tiene la PROFECO para vigilar y verificar el debido cumplimiento de las normas aprobadas y establecidas por la Secretaría encargada.

Los medios para poder resolver estas denuncias o quejas según sea el caso, se realizaran por medio de:

1. Conciliación Inmediata,
2. Conciliación personal,
3. Arbitraje,
4. Procedimiento por infracciones a la ley.

Estos medios los estudiaremos en los puntos siguientes.

### 4.3. PROCEDIMIENTO DE CONCILIACIÓN.

#### 4.3.1. ANTECEDENTES HISTORICOS.

Por lo que se refiere a los antecedentes históricos de esta figura, los podemos encontrar de la siguiente manera:

- En Grecia, la conciliación estaba regulada por la ley, teniendo a Tesmotetes el encargo de examinar los hechos, motivos del litigio y procurar convencer a las partes de que debían transigir equitativamente sus diferencias.
- En Roma, la conciliación no se encontraba regulada por la ley, sin embargo las Doce Tablas, respetaban la avenencia entre las partes, esto se encontraba al cargo de Cicerón, quien aconsejaba la conciliación fundado en el aborrecimiento que debía tenerse en los pleitos, diciendo de ella que era un acto de liberalidad digno de elogio y provechoso para quien lo realizaba, cabe hacer la mención que los romanos utilizaban este procedimiento para deponer sus diferencias y terminar amigablemente con sus pleitos.
- En el Cristianismo, también encontramos signos de aplicación de esta figura, ya que por el impulso, la merced al espíritu vino a dar a la conciliación mayor fuerza, ya que en ella se encontraba la caridad y la paz, resolviendo satisfactoriamente sus diferencias.
- En la Edad Media, para que se pudiera establecer la conciliación como un medio para arreglar las diferencias que surgieran entre las partes, se tomaron en cuenta los principios que se seguían en el Cristianismo, de tal manera que en las leyes españolas se estableció aunque no de un modo regular y permanente. Esto no impidió para que socialmente se aceptara la conciliación y estuviera regulada por la Constitución del Pacis Adsertor, en donde era mandado por el rey para que las partes avinieran y en las Partidas, donde se refieren de manera concreta a los amigables componedores.

- Ahora bien, la conciliación se estableció de manera permanente en el Siglo XVIII y en el Siglo XIX, apareciendo primero en los pueblos del norte y adoptando distintos sistemas, es decir, mientras que en algunos países como Francia y España se declaró obligatorio para poder entablar cualquier juicio declarativo y en otros países era potestativo de las partes en intentarla o no.
- En general, la conciliación se encomendó al juez, pero se encontraban que era el mismo que tendría que resolver en caso de que no estuvieran de acuerdo las partes, por lo que en Francia y España, resolvía un juez distinto.
- En España, por medio de la Constitución de 1812, se introdujo a la conciliación con el carácter de permanente y necesario y como previa para poder entablar cualquier juicio.
- En los antecedentes de la legislación Iberoamericana, la conciliación entronca con el clásico modelo de la ley francesa de 1790, que la instituyó como un procedimiento previo obligatorio al proceso civil, ante una oficina de paz y conciliación. Fue recogida luego en la legislación española y de allí paso a los países americanos, particularmente en los conflictos de menor cuantía.
- Después de una etapa de decadencia, se produce su recepción en el moderno proceso laboral, para desembocar en sus diferentes variantes y convertirse en una de las formas más auspiciadas actualmente en la doctrina y la legislación comparada, con el fin de la solución de ciertos conflictos, ya sea como un procedimiento anterior al proceso o ya como una alternativa dentro del mismo.

#### 4.3.2. CONCEPTO DE LA CONCILIACIÓN.

De acuerdo con el Diccionario de la Lengua Española de la Real Academia, señala que la Conciliación es " componer y ajustar los ánimos de los que estaban opuestos entre sí " <sup>41</sup>

Por su parte, el Diccionario Jurídico Mexicano señala lo siguiente: " la conciliación es: el acuerdo a que llegan las partes en un proceso, cuando existe controversia sobre la aplicación o interpretación de sus derechos, que permite resulte innecesario dicho proceso. Asimismo, es el acto por medio del cual las partes encuentran una solución a sus diferencias " <sup>42</sup>

En la misma obra señala que este medio tiene una extensa aplicación tanto en materia civil, en el derecho del trabajo, en materia familiar y en nuestro campo en la protección de los derechos de los consumidores.

El maestro Eduardo Pallares nos señala, que la conciliación es " la avenencia que sin necesidad de juicio de ninguna clase, tiene lugar entre las partes que disienten acerca de sus derechos en un caso en concreto, y de las cuales uno trata de entablar un pleito contra la otra " <sup>43</sup>

De acuerdo con esta definición, debemos señalar que puede darse la conciliación aun cuando las partes quieran demandarse mutuamente, y no solo cuando una de ellas quiera hacerlo. También nos señala, que por medio de la conciliación se evita un pleito futuro o se termina con uno presente por avenencia de las partes, por su mutuo acuerdo y sin necesidad de la intervención jurisdiccional del conciliador.

En la conciliación existirá un tercero ajeno que podrá proponer a las partes alternativas concretas para que resuelvan de común acuerdo sus diferencias. El conciliador deberá sugerir a las partes formulas específicas para la obtención de un resultado favorable para ambas partes.

41 REAL ACADEMIA DE LA LENGUA ESPAÑOLA. Diccionario de la lengua española. Madrid. 1992. 21ª. Edición.

42 INSTITUTO DE INVESTIGACIONES JURÍDICAS, UNAM. Diccionario Jurídico Mexicano. Ed. Porrúa, S.A. México. 1995. 8ª Edición. Pág. 568.

43 PALLARES, EDUARDO. Diccionario de Derecho procesal Civil. Ed. Porrúa, S.A. México. 1983. 15ª Edición. Pág. 168.

Podemos señalar que lo propio de la conciliación, es que se evita un pleito futuro o se termina por avenencia de las partes, por su mutuo acuerdo y sin necesitar la intervención jurisdiccional del conciliador y ésta puede llegar a tener lugar cuando una de las partes reconoce las pretensiones de la otra.

#### 4.3.3 PARTES EN EL PROCEDIMIENTO.

Las partes que intervendrán en este procedimiento son, como ya hemos visto:

- El consumidor, quien es la persona afectada con la conducta del proveedor;
- El proveedor, quien es la persona que no ha respetado las condiciones a las que se obligó y,
- La Procuraduría Federal del Consumidor, en su carácter de conciliador.

Como ya hemos visto con anterioridad, el conciliador deberá de proponer a las partes distintas formas de solución de sus diferencias y a la vez, para que el conciliador desempeñe bien su función deberá de conocer la controversia de que se trate, a fin de que se encuentre en condiciones de proponer las alternativas razonables y equitativas de solución.

Ahora bien, la función del conciliador se encuentra limitada en razón, a que él solo podrá proponer posibles soluciones y cuya adopción esta sujeta a la voluntad de las partes, éstas pueden aceptarlas o rechazarlas, en consecuencia de lo antes dicho, el éxito de la conciliación se deberá a la voluntad de las partes.

#### 4.3.4 DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO.

El desarrollo del procedimiento podrá realizarse de la siguiente manera:

1. La Procuraduría Federal del Consumidor, deberá de recibir la queja o denuncia, cumpliendo con los requisitos que hemos señalado con antelación.
2. La Procuraduría Federal del Consumidor, podrá rechazar las quejas o denuncias que sean notoriamente improcedentes.
3. Una vez aceptada la queja o denuncia, la PROFECO, notificará al proveedor dentro de los quince días siguientes a la recepción y registro de la denuncia o queja, en donde se hará de su conocimiento que existe una denuncia o queja en su contra, y señalándole un día y hora para que se celebre la audiencia de conciliación.
4. Las partes para que puedan acreditar su personalidad, deberán de llevar consigo, una carta poder firmada por dos testigos para las personas físicas y en el caso de las personas morales, un poder notarial.
5. En la celebración de la audiencia de conciliación se procurará avenir los intereses de las partes y llegar a un convenio. Esta audiencia deberá realizarse por lo menos cuatro días después de haber notificado al proveedor de la queja o denuncia que existe en su contra. La Ley Federal de Protección al Consumidor, establece que esta audiencia podrá celebrarse hasta por vía telefónica u otro medio idóneo, y después se confirmen por escrito los compromisos adquiridos.

6. Si el proveedor no se presentará en el día y hora señalada para la celebración de la audiencia de conciliación, se le impondrá una medida de apremio, pudiendo ser la multa de una hasta doscientas veces el salario mínimo vigente en el Distrito Federal o el auxilio de la Fuerza Pública, si aun así no asistiera por segunda ocasión a una segunda audiencia, se le volverá a imponer una medida de apremio y en consecuencia, se le tendrá por presuntamente cierto lo manifestado por el consumidor, es decir el reclamante.
7. De igual manera, si el consumidor, en su carácter de reclamante no se presentare en el día y hora para la celebración de la audiencia multicitada o no presentara dentro de los diez días siguientes alguna justificación, se tendrá por desistido de su reclamación y no podrá interponer otra por los mismos hechos ante la Procuraduría Federal del Consumidor.
8. Ya que asistieran las partes a la celebración de la audiencia, empezará la función de la PROFECO, en su carácter de conciliador, donde les expondrá un resumen de las reclamaciones y del informe presentado, señalándoles cuales son los puntos controvertidos de la misma y exhortándolos a un arreglo, y les presentará algunas posibles soluciones a su situación.
9. Asimismo, si el conciliador estima necesario que presentaren mayor número de pruebas para acreditar su reclamación o su cumplimiento, lo hará de su conocimiento y podrá suspender la audiencia cuando lo estime pertinente o a instancia de ambas partes, esta suspensión solo podrá realizarse por dos únicas veces. Y el conciliador señalará el día y hora para la continuación de la audiencia, que deberá ser dentro de los quince días siguientes.
10. Ya una vez celebrada la audiencia, se levantará una acta respectiva de los hechos aludidos en la misma y se señalará si ha quedado resuelto las pretensiones de la reclamante, si fuera así el proveedor, deberá de cumplir en el plazo señalado para las condiciones en que se sujeto con el reclamante (consumidor).

11. Si existiera el caso en que las partes no llegarán a una conciliación se dejarán sus derechos a salvo para que puedan interponer el juicio correspondiente ante alguna autoridad judicial o también se exhortara a las partes para lleven acabo el procedimiento de arbitraje, ya sea, señalando a la PROFECO, como árbitro, a cualquier otro árbitro oficialmente reconocido o designado por las partes para solucionar el conflicto.

Cabe hacer mención que este procedimiento se encuentra regulado por el Capítulo XIII, Procedimientos, Primera y Segunda Sección, que comprenden los artículos 99 al 116, de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

#### 4.3.5 RESOLUCIÓN QUE SE EMITE.

Las resoluciones que se dictan en el presente procedimiento son los acuerdos o convenios.

Entendemos por acuerdo: la manifestación de cada una de las partes

Y por Convenio debemos entender lo que nos señala el artículo 1792 del Código Civil para el Distrito Federal, lo siguiente:

“ es el acuerdo de dos o mas personas para crear, transferir, modificar o extinguir obligaciones ”.

#### 4.4. PROCEDIMIENTO ARBITRAL.

##### 4.4.1 ANTECEDENTES HISTORICOS.

El arbitraje es una institución conocida históricamente en las leyes procesales españolas, en las cuales ya había un estudio sobre el juicio de árbitros o avenidores, así como la cláusula compromisoria.

En la Constitución de Cádiz de 1812, se recomendaba que los conflictos pudiesen dilucidarse no solo acudiendo a los jueces y en los tribunales, sino también al juicio de árbitros.

También en el Reglamento para la Administración de Justicia de 1837, se desarrollaron preceptos en los que se establecían que las partes podían dirimir sus diferencias por medio del arbitraje.

Los preceptos que se crearon en el Reglamento que con anterioridad señalamos, fueron tomados en cuenta en la Ley de Enjuiciamiento Civil de 1851, bajo los planteamientos de concebir un procedimiento arbitral como juicio siendo aplicado hasta la actualidad.

Sobre este punto hubo diversas opiniones de los tratadistas del siglo XIX, ya que se consideraba como un juicio y el cual se encontraba dentro de los procedimientos de las leyes de enjuiciamiento civil y en una de estas obras señalaba lo siguiente:

“ Los árbitros son jueces que nombran las partes espontáneamente para conocer y decidir los negocios sobre los que disputan. Se dividen en árbitros de derecho, que se llaman arbitradores, y árbitros de hecho, que suelen llamarse amigables componedores. Los primeros deben oír y sentenciar el pleito o negocio que se les confía, con arreglo a derecho del mismo modo que los demás jueces; y los segundos pueden decidirlo lisa y llanamente, sin atender el orden y formalidades del derecho “. <sup>44</sup>

Los árbitros de derecho tienen que seguir con los trámites del juicio arbitral y fundar su resolución en normas de derecho civil o mercantil como lo haría un juez. En cambio los amigables componedores fallarían sólo por la verdad sabida y buena fe guardada y sin sujetarse a las fórmulas ni a las leyes de tramitación.

44 XV Congreso Mexicano de Derecho Procesal. Instituto de Investigaciones Jurídicas, Instituto Mexicano de Derecho Procesal, UNAM. México 1998. Pág. 250

La primera ley de Enjuiciamiento Civil que contemplo el juicio de arbitraje fue la de 1855, en la cual se encontraba en la jurisdicción contenciosa, en la que se establecía los tipos de arbitraje; voluntario y forzoso, además existía la distinción entre los árbitros de derecho y de hecho, señalando que su nombramiento era derivado de un acto privado de las partes y contaban por ministerio de la ley una verdadera jurisdicción para poder conocer del negocio al que fueran sometidos.

La ley de Enjuiciamiento Civil de 1881, seguía incluido el arbitraje en la jurisdicción contenciosa, el cual era sometido a normas jurídicas con la diferencia que no era resuelto por un juez del Estado sino por un árbitro elegido por las partes para resolver la contienda que se le ha planteado.

También se retomaron estos puntos importantes en la Ley de Arbitraje de 1953, en donde a los árbitros no se les da el carácter de Jueces como había ocurrido en las leyes anteriores y por lo tanto, el laudo arbitral no es considerada como sentencia. Se señalaba la semejanza entre el arbitraje y la actuación jurisdiccional en que los dos realizaban un procedimiento.

En las Leyes de Partidas, se encontraba la distinción entre los árbitros de derecho y los de hecho,

#### 4.4.2 CONCEPTO.

Arbitraje proviene del latín " arbitratu, de arbitror, que significa albedrío, decisión, parecer, juicio, arbitro.

El arbitraje es: " una forma hétérocompositiva de resolver un conflicto, es decir, una solución de un litigio dado por un tercero imparcial, juez privado o varios, generalmente designado por las partes contendientes, el cual seguirá un procedimiento que aunque se encuentra regulado por la ley adjetiva tiene un ritual menor que el del procedimiento del proceso jurisdiccional y el resolverá por medio de un laudo arbitral ".<sup>45</sup>

Para que pueda tener eficacia la resolución que dicta el árbitro, las partes tuvieron que manifestar su consentimiento para someterse al mismo, es decir, su eficacia dependerá de la voluntad de las partes o de la intervención judicial oficial tomando en consideración las variantes que se presentaren.

Dentro del arbitraje podemos encontrar dos figuras muy importantes en el desarrollo de este procedimiento, las cuales son:

- **CLAUSULA COMPROMISORIA**, se entiende por ésta: aquel segmento, apartado de un contrato en virtud del cual las partes estipulan que en caso de surgir una contienda jurídica entre ellas, se someterán para su arreglo al arbitraje. Algunos tratadistas señalan que esta cláusula puede nacer antes y después de que se origine el conflicto.<sup>46</sup>
- **COMPROMISO ARBITRAL**, es el acuerdo pactado entre las partes, una vez que ya se suscitó una controversia jurídica entre ellos, para que sea dirimida en el porvenir por medio del arbitraje; es decir, el compromiso se conviene después de planteado el pleito actual.<sup>47</sup>

Como podemos ver, el compromiso arbitral es: " el contrato que celebran las personas que tienen un litigio y por el cual constituyen el tribunal arbitral y se someten a la jurisdicción de los árbitros ".

Y por otra parte, la cláusula compromisoria es: " la estipulación que figura en algunos contratos y por la que, las partes contratantes se obligan a someter a jueces árbitros, los litigios que en un futuro puedan surgir entre ellos con motivo del negocio a que se refiera el contrato ". Esta estipulación se puede hacer mediante contrato autónomo.

Ahora bien, el juicio arbitral es: " aquel que se tramita ante jueces árbitros y no en los tribunales previamente establecidos por la ley ". Y por lo tanto, entendemos por jueces árbitros: aquellas personas físicas o morales que conocen de un litigio lo tramitan y resuelven, según lo convenido por las partes o de acuerdo con las prescripciones legales.

46 Ibid. Pág. 199.

47 Ibidem. Pág.199.

La resolución que dicta el árbitro se le denomina LAUDO.

#### 4.4.3 LA AMIGABLE COMPOSICIÓN.

Esta figura se trata de una de las formas mas antiguas de la heterocomposición, y que surge en el seno de los grupos que comprendieron la necesidad de abandonar el uso de la violencia y para resolver sus diferencias, dejándolas en manos de un amigable componedor para su pacifica solución.

Amigable, proviene del latín, AMICABILIS, que significa lo amistoso, propio de amigos.

Esta forma de solucionar los conflictos de intereses que existen entre las partes es por medio de un tercero amigo de ambas, sin sujetar sus procedimientos a normas de derecho preestablecidas y sin apegarse para la decisión mas que a la equidad y buena fe.

La Amigable Composición esta compuesta por un árbitro que es elegido por las partes y el cual tendrá que decidir el litigio según los dictados de su conciencia y no de acuerdo con las normas legales, a esta persona se le denomina Amigable Componedor.

En cuanto a la naturaleza de los amigables componedores, podrán ejercer una función pública al igual que en el arbitraje, es decir, el Estado permite que los individuos particulares puedan sin asumir la calidad de verdaderos órganos públicos, sino obteniendo la equiparación mas o menos completa de su actividad privada a la de un funcionario estatal.

Esta forma de solución de los conflictos de una manera mas pacifica, es de gran importancia para el Estado, ya que por medio de ellos puede desahogar los tribunales que siempre se han caracterizado por sobrecargo de trabajo para resolver los litigios.

De acuerdo con el artículo 628 del Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal, establece que los árbitros decidirán según las reglas del derecho, a menos que en el compromiso o en la cláusula compromisoria se les encomendara la amigable composición o el fallo en conciencia. De acuerdo con este artículo podemos destacar los siguientes puntos:

- Por regla general los árbitros son árbitros juris.
- Se necesita autorización expresa para que los árbitros sean amigables componedores.
- Esta autorización se debe realizar según la ley en la cláusula compromisoria, sin embargo, su finalidad de esta es someter a las partes a un juicio arbitral.
- La ley suele distinguir en los amigables componedores, dos actividades: una en la que resuelven el litigio de acuerdo con los dictados de su conciencia o los que procuran una composición amistosa entre los interesados.
- Por último, el hecho de que se nombre a un árbitro o a un amigable componedor para resolver un litigio, no afecta la naturaleza del juicio arbitral.

Una diferencia que existe con los árbitros juris y los amigables componedores, los árbitros pueden ser nombrados por las partes o en su defecto, si no fueran nombrados, podrá hacerlo por medio del juez conforme a la ley y en cuanto a los amigables componedores deben ser elegidos por las partes.

El amigable componedor reviste la calidad o el atributo que la ley o el compromiso de las partes acuerdan a un árbitro facultándolo para procurar avenencia entre éstas y dirimir amistosamente el conflicto que existe entre las mismas.

En conclusión podemos señalar que el amigable componedor, es aquella persona elegida por los interesados para la resolución de un conflicto de intereses, ya sea actual o potencial, de acuerdo con se leal saber y entender, es decir sin mas dictados que su conciencia y el cual no ejerce una función jurisdiccional, ya que ha sido llamado para resolver el conflicto de acuerdo a lo que estime justo en su conciencia y tomando en cuenta las circunstancias de cada caso en concreto.

La resolución que emite el amigable componedor se denomina: VEREDICTO o DICTAMEN.

Esta figura se encuentra contemplada en los artículos 118 y 119 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, que a la letra señalan:

ARTICULO 118. " La designación de árbitro se hará constar mediante acta ante la Procuraduría, en la que se señalaran claramente los puntos esenciales de la controversia y si el arbitraje es en estricto derecho o en amigable composición ".

ARTICULO 119. " En la amigable composición se fijarán las cuestiones que deberán ser objeto del arbitraje y el árbitro tendrá libertad para resolver en conciencia y a buena fe guardada, sin sujeción a reglas legales, pero observando las formalidades esenciales del procedimiento. El árbitro tendrá la facultad de allegarse todos los elementos que juzgue necesarios para resolver las cuestiones que se le hayan planteado. No habrá términos ni incidentes ".

Como nos podemos percatar de la redacción de estos dos preceptos legales, nos señala al arbitraje en estricto derecho y en amigable composición, en la que en la primera se resolverá conforme a derecho y en cuanto a la segunda de acuerdo a la buena fe y a la conciencia del amigable componedor. Como podemos ver en la Procuraduría Federal del Consumidor, son contempladas estas figuras para la solución pacífica de los conflictos entre la partes.

#### 4.4.4 PARTES EN EL PROCEDIMIENTO.

Las partes que intervendrán en este procedimiento son las siguientes:

- **EL ARBITRO:** Es aquella persona que sin ser funcionario judicial, conoce de un litigio, lo tramita y pronuncia sentencia sobre él.

Como ya hemos señalado con anterioridad, podrá haber árbitros de derecho; los que resuelven un conflicto de acuerdo con la ley. Y por otra parte, los árbitros libres o amigables componedores; que serán aquellos que resuelvan un conflicto sin someterse a lo señalado por la ley, si no solamente por su conciencia.

- **EL CONSUMIDOR y EL PROVEEDOR,** quienes serán los que podrán decidir sobre la forma de solucionar su conflicto. Una vez que tomen esa determinación se tendrán que sujetar a la resolución que se dicte respectivamente. Estos manifestaran su voluntad de someterse a este procedimiento para resolver su conflicto por medio de un contrato compromisorio o en su defecto por la estipulación de la cláusula arbitral que hemos señalado con anterioridad.

De acuerdo con la Ley Federal de Protección al Consumidor, estas dos partes juegan un papel muy importante en este procedimiento, ya que son los únicos que decidirán el curso de su conflicto, ya sea mediante este procedimiento, en donde la PROFECO, podría operar como árbitro designado por las partes. Asimismo, señalaran bajo que terminos quieren iniciar el arbitraje, si es mediante árbitros en estricto derecho o en amigables componedores.

- LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR, por lo que se refiere a este organismo, podrá jugar un papel muy importante dentro de este procedimiento, ya que como lo hemos comentado con anterioridad podrá ser árbitro si las partes la eligieran para resolver su conflicto. Asimismo cuenta con una lista de árbitros independientes para que las partes puedan escoger, los cuales se encuentran oficialmente reconocidos por este organismo.

#### 4.4.5 DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO.

El desarrollo del procedimiento de arbitraje, se realiza de la siguiente manera:

1. Antes que nada, procede por la interposición de una queja o denuncia hecha por el consumidor, y de acuerdo con la ley de la materia podrá realizarse sin la necesidad de que se haya realizado el procedimiento conciliatorio de las partes. Es decir, las partes podrán decidir si realizan en primera instancia un procedimiento conciliatorio o se dirigen directamente al arbitraje.
2. Ya una vez que las partes se sujetaron a este procedimiento, deberán de elegir el tipo de arbitraje que resuelva su conflicto, ya sea de estricto derecho o por medio de la amigable composición.
3. Si las partes eligen la amigable composición, se fijarán las cuestiones que son objeto del arbitraje, y el amigable componedor resolverá de acuerdo a su conciencia y buena fe, sin sujeción a reglas legales pero observando las formalidades que requiere el procedimiento.
4. El amigable componedor podrá solicitar a cada una de las partes los elementos necesarios para tener un mejor conocimiento del conflicto a dirimir.

5. Ya que conoce la situación del conflicto pronunciara su dictamen o veredicto, éste será respetado por las partes y deberán de cumplir con lo ordenado dentro de los quince días siguientes a la fecha de su notificación, salvo pacto en contrario.
6. Si las partes eligieran el arbitraje en estricto derecho, se deberá formular el compromiso arbitral de las partes, manifestando su voluntad de someterse a dicho procedimiento y cumplir con la resolución que se dictase.
7. Este decisión de las partes de establecer que tipo de arbitraje resuelva su conflicto se hará constar en el acta respectiva ante la PROFECO.
8. Cabe hacer mención que también se señala el caso de la supletoriedad por parte del Código de Comercio y el Código de procedimientos Civiles de la localidad, en cuestiones que no contemple la ley de la materia.
9. Asimismo, podrá solicitarle a cada una de las partes los elementos necesarios para conocer del asunto y poder tener una mejor visión del conflicto que tiene que resolver. Estos elementos pueden ser facturas, recibos, actas constitutivas, poder notarial, entre otros.
10. Ya una vez que ha estudiado el conflicto deberá resolver por medio de un LAUDO ARBITRAL, en el que señalara la forma en que deberá de cumplir cada una de las partes. Este de igual forma deberá de cumplirse dentro de los quince días siguientes a la fecha de notificación de cada una de las partes, salvo pacto en contrario.

Realmente la Ley Federal de Protección al Consumidor, señala de manera general el proceder de los árbitros en este procedimiento, ya que son muy escasos los preceptos legales que contempla este procedimiento, por lo que es necesario aplicar el Código de Comercio y en su caso, el Código de Procedimientos Civiles de la entidad.

#### 4.4.6 RESOLUCION QUE EMITE.

Como ya hemos señalado, dependiendo del Arbitraje que las partes elijan para resolver su conflicto será la resolución que se dicte.

Si nos encontramos en la hipótesis de ser resuelta por la Amigable Composición se resolverá por medio de un Dictamen o Veredicto.

El Dictamen, podemos entenderlo como aquel informe que dicta un perito o experto en cualquier arte, oficio, profesión o actividad sobre el análisis de los puntos de una cuestión sometida a sus conocimientos, sobre una materia específica.

De acuerdo con el maestro Eduardo Pallares, el Dictamen es: " el documento o la declaración verbal que el perito produce ante el juez que conoce del litigio, y en el que consta su juicio sobre los puntos que le fueron sometidos ".<sup>48</sup>

Por lo que respecta a este concepto, podemos señalar que esta mas encaminado a la materia procesal, pero para el estudio de nuestro tema, podemos señalar que es la resolución que dictara un árbitro en amigable composición una vez que conozca sobre los puntos controvertidos entre las partes, con el fin de dirimir de manera pacífica el conflicto que existe entre las mismas por medio de equidad y la buena fe.

Ahora bien, si nos encontramos en la hipótesis de un arbitraje en estricto derecho, la resolución que se dicte será el LAUDO ARBITRAL.

El Diccionario Jurídico Mexicano señala que el laudo arbitral es " la decisión dictada por el árbitro par resolver un conflicto que haya sido sometido a su análisis y estudio por los contendientes en un juicio, sobre cuestiones que no afecten el orden público ".<sup>49</sup>

48 PALLARES, EDUARDO. Diccionario de Derecho Procesal Civil. Ed. Porrúa, S.A. México. 1991. Pág. 256.

49 Diccionario Jurídico Mexicano, Op. Cit. Pág. 1926.

Asimismo, hace mención que se trata un compromiso Interpartes, por lo que constituye un acuerdo en el que una o varias personas distintas de los interesados deciden una controversia, en la que el juez solo dirige las formas procesales a las que debe sujetarse ese compromiso.

#### 4.5. EFECTOS DE LAS RESOLUCIONES QUE SE EMITEN EN LOS PROCEDIMIENTOS.

##### 4.5.1 ACUERDOS Y CONVENIOS.

De acuerdo con el multicitado Diccionario Jurídico Mexicano, nos señala que el ACUERDO, puede ser interpretado como una resolución judicial y esta se considera de la siguiente manera:

RESOLUCIONES JUDICIALES son: los pronunciamientos de los jueces y tribunales a través de los cuales acuerdan determinaciones de trámite o de deciden cuestiones planteadas por las partes, incluyendo la resolución la resolución del fondo del conflicto “<sup>50</sup>

En relación con nuestra materia entenderemos como acuerdo, a las resoluciones que se dictan en el procedimiento ya sea conciliatorio o de arbitraje, para asentar los hechos que en estos suceden, con relación al conflicto que se les plantea.

Este tipo de resoluciones las señala el artículo 115 de la ley de la materia, el cual señala: que los acuerdos de trámite que dicte el conciliador no admitirán recurso alguno en su contra.

Ahora bien, por CONVENIO podemos referirnos al acuerdo de dos o más personas para crear, transferir, modificar o extinguir obligaciones.

Convenio proviene de convenir y este a su vez proviene del latín *convenire*, que significa ser de un mismo parecer, ajuste o concierto entre dos o más personas.

<sup>50</sup> Ibid. Pág. 2822.

Por lo que se refiere a los convenios la Ley Federal de Protección al Consumidor, manifiesta lo siguiente: " estos convenios celebrados por las partes serán aprobados por la Procuraduría Siempre y cuando no vaya en contra de la ley ", es decir, las partes podrán dirimir sus conflictos por medio de la celebración de un contrato entre el proveedor y el consumidor para cumplir con sus obligaciones y este será respetado por este organismo.

Cabe hacer mención que uno de los efectos de estas resoluciones que se deriven de los procedimientos de conciliación o arbitraje que se tramitan ante la Procuraduría, tendrán el carácter de cosa juzgada y traen aparejada ejecución, por lo que al consumidor se le da la opción de poderlo promover ante los tribunales competentes por medio de la vía de apremio o juicio ejecutivo mercantil.

Como efectos de la resolución podemos señalar lo siguiente:

1. Si se da el caso en que las partes acceden a la avenencia de sus intereses, se resolverá el conflicto de manera exitosa y sin tener que llegar a algún otro procedimiento, ya sea por medio de un convenio en que cada una de las partes manifiesten su voluntad y sus obligaciones, asimismo el plazo en que deberán de cumplir cada una de ellas. Este convenio será aprobado por el conciliador siempre y cuando no vaya contrario a las disposiciones de la Ley de la materia.
2. Si se da el caso en que las partes no logran conciliar sobre sus intereses y continúe el conflicto, se les darán varias opciones para que puedan proceder según sean sus intereses, entre ellas tenemos: a) se dejaran a salvo sus derechos para que pueda interponer el juicio correspondiente ante la autoridad judicial competente, b) se les exhortará a las partes para que designen como árbitro a la PROFECO, c) también podrán señalar a cualquier otro árbitro que se encuentre oficialmente reconocido y d) cualquiera que señalen las partes para solucionar el conflicto.

3. Ahora bien, en cuanto a estas resoluciones es menester señalar que los acuerdos que dicta el conciliador no aceptan recurso alguno en su contra y por lo tanto, no se admite la interposición de alguno de los recursos que señala la ley de la materia, a aquellos que tengan por aprobados los convenios celebrados entre las partes para resolver el conflicto.

#### 4.5.2. LAUDOS ARBITRALES.

Estas resoluciones que señalamos en puntos anteriores, requiere de mayor explicación ya que es una de las formas de resolver una controversia entre el consumidor y proveedor.

Como ya hemos señalado esta resolución se dictará en un procedimiento de arbitraje en estricto derecho, por lo que la decisión arbitral podrá ser dictada por uno o varias personas designadas como árbitros por las partes, dictadas con arreglo a derecho y con base en un procedimiento establecido y espíritu de justicia privada. Mediante este procedimiento se busca la paz y el orden, en sus postulados debe proponerse el bien y la tranquilidad, sin ser necesario el estricto ajuste a las pruebas que aporte cada una de las partes, lo importante es ir eliminando obstáculos para lograr su entendimiento.

En el procedimiento arbitral, el término para dirimir una controversia es breve, en razón a que los particulares aceptan la intervención de un tercero que pueda avenirlos y conciliar sus intereses, sujetándose a sus decisiones, las cuales deberán estar basadas en la equidad y la buena fe de las partes.

Las características que presenta el laudo arbitral, de acuerdo al diccionario jurídico mexicano, son las siguientes:<sup>51</sup>

- Deberá de indicar lugar, fecha y nombre de las partes que se sometieron a su arbitraje.
- Los términos del compromiso arbitral.
- En su caso, deberá señalar la cláusula arbitral, en la que se encuentre comprendido el acuerdo respectivo de las partes.

<sup>51</sup> Ibid. Pág. 1928.

- Las cuestiones de hecho y derecho en que se funda la decisión arbitral.
- Deberá de incluirse los razonamientos de equidad que tomo en cuenta el árbitro para poder resolver el conflicto y asimismo, los razonamientos jurídicos que apoyen dichas determinaciones.
- Las conclusiones que ha llegado el razonamiento del árbitro, las cuales serán de manera concreta y con precisión.
- Deberá llevar la firma de la persona que lo haya emitido, con la finalidad de que asuman su responsabilidad de su contenido en cualquier momento.

Algunos tratadistas señalan que la naturaleza jurídica del laudo arbitral, se refiere a que es una sentencia declarativa, ya que su único objeto es manifestar la existencia o inexistencia de un derecho, obligándolas a reconocer en cual de ellas se encuentra la razón y no se refiere a condenar o absolver a las partes para resolver su controversia.

De acuerdo con el siguiente punto que desarrollaremos a continuación, hay que señalar que la Ley Federal de Protección al Consumidor, solo permite la interposición del recurso de revocación en contra de los laudos arbitrales.

#### 4.5.3 RECURSOS ADMINISTRATIVOS.

##### 4.5.3.1 CONCEPTO DE RECURSO DE REVOCACIÓN Y DE REVISIÓN.

Primeramente es necesario que podamos saber que es el RECURSO, el cual proviene el latín *recursus*, que significa camino de vuelta, de regreso o de retorno y lo podemos definir de la siguiente manera:

“ son los medios de impugnación que otorga la ley a las partes y a los terceros para que obtengan, mediante ellos, la revocación o modificación de una resolución judicial sea ésta un auto o decreto “. <sup>52</sup>

El objeto principal de los recursos es reformar una resolución judicial o revocarla. Podemos encontrar que los recursos en un sentido amplio, es la facultad que otorga la ley para cada una de las partes agraviadas por medio de una resolución con el fin de obtener su revocación, modificación o nulidad de la misma. En el sentido estricto, presuponen que la revocación, rescisión o nulidad de la resolución este encomendado a tribunales de una instancia superior.

En la doctrina nos encontramos la distinción entre los medios de impugnación, los cuales son los siguientes:

- **REMEDIOS PROCESALES:** con considerados como los instrumentos que pretenden la corrección de los actos y las resoluciones judiciales ante el mismo juez de la causa.
- **RECURSOS:** se pueden interponer dentro del mismo procedimiento, pero ante un órgano judicial superior, por las violaciones cometidas tanto en el mismo procedimiento como en las resoluciones judiciales respectivas.
- **PROCESOS IMPUGNATIVOS:** son aquellos que conforman una relación procesal autónoma para combatir determinación anterior, generalmente administrativo.

La interposición de los recursos es una actividad que corresponde sólo a las partes o terceros que están siendo afectados por la resolución dictada y por supuesto nunca por el órgano que la emite. Asimismo, debe interponerse en el tiempo y lugar hábiles y con las formalidades requeridas por la ley. Los recursos no pueden estar sujetos a una condición ya que es un acto de declaración de voluntad puro y simple.

Ahora bien, de acuerdo con la Ley de la Procuraduría Federal del Consumidor, establece en su capítulo XV, los recursos administrativos.

El Diccionario Jurídico Mexicano establece que los RECURSOS ADMINISTRATIVOS: " es la denominación que la ley da a los procedimientos de impugnación de los actos administrativos a fin de que los administrados defiendan sus derechos o intereses jurídicos ante la administración generadora de los actos impugnados ".<sup>53</sup>

Asimismo, señala que estos deben estar previstos en la ley, por lo que no podrán tener ese carácter las secuelas o practicas de instancias que se presenten o tramiten ante las autoridades administrativas si aquella no las autoriza como medios de impugnación.

Realmente no existe una clasificación de los recursos administrativos y esto se debe a que depende de la autoridad administrativa encargada de resolverlos. Es decir, si la autoridad administrativa es la misma que dictó la resolución impugnada, se trata de un recurso administrativo de reconsideración o reposición; si se trata de una distinta de la que emitió el acto impugnado y particularmente de superior jerarquía, se refiere a un RECURSO DE REVISION o JERARQUICO.

Tomando en consideración los conceptos que hemos transcrito con anterioridad y de acuerdo con la ley Federal de Protección al Consumidor, el recurso de REVOCACIÓN: será aquel que se interponga ante el árbitro designado por la Procuraduría en contra de las resoluciones que se dicten en el procedimiento arbitral que eligieron las partes.

Doctrinalmente, el concepto de recurso de revocación se refiere mas a la materia procesal civil, pero lo cual no esta por demás mencionar lo siguiente:

**EL RECURSO DE REVOCACIÓN:** es el que solo procede en contra de los decretos y los autos no apelables y su objeto es que se rescinda la resolución contenida en el auto o decreto, sea para sustituirla por otra que el recurrente considere legal o para que aquélla quede sin efecto.

Algunas características de este recurso, son las siguientes:

- Este se resuelve y se tramita por la misma autoridad que emitió el decreto o auto o en su defecto, por aquel que lo sustituya en caso de recusación o excusa.
- Las sentencias no pueden ser revocadas por la misma autoridad que la emitió.
- La revocación debe pedirse por escrito dentro de las 24 horas siguientes a la notificación del decreto o auto recurridos. Y se substanciara con un escrito por cada una de las partes y la resolución debe pronunciarse dentro del tercer día.

En cuanto a la materia mercantil, el RECURSO DE REVOCACIÓN, es: " aquel que tiene por objeto la modificación total o parcial de una resolución judicial por el mismo juzgador que la pronunció ".

De acuerdo con la Ley Federal de Protección al Consumidor, podemos destacar las siguientes características del recurso de revocación que se interpone ante la Procuraduría:

- Solo se puede interponer en contra de las resoluciones que se dicten en los procedimientos de arbitraje.
- Se resuelve por medio de un árbitro designado por ella.
- Deberá de resolver dentro de las 48 horas siguientes de que tenga conocimiento el árbitro designado.
- De igual manera que en materia procesa civil, la revocación busca la substitución del laudo recurrido.

Por lo que se refiere al recurso de REVISIÓN, podemos señalar que es aquel que se interpone en contra de cualquier resolución que haya emitido la Procuraduría Federal del Consumidor, dictadas con fundamento en la ley de la materia y derivadas de ella.

Doctrinalmente, se señala que la REVISIÓN, se concede en los casos en que se encuentre fundada en un error notorio de hecho y se tienen tres hipótesis para interponer el mismo. Se trata del juicio de amparo, en el proceso fiscal y en el que se impugnan las resoluciones de los tribunales contenciosos administrativos ante la Suprema Corte de Justicia.

Este recurso se encuentra regulado por el artículo 135 de la ley en cita, que transcribo a continuación:

ARTICULO 135. " En contra de las resoluciones de la Procuraduría dictadas con fundamento en las disposiciones de esta ley y demás derivadas de ella, se podrá interponer por escrito el recuso de revisión, dentro de los quince días hábiles siguientes a la fecha en que surta efecto la notificación de la resolución recurrida ".

#### 4.5.3.2 CASOS EN QUE PROCEDE LA REVOCACIÓN Y LA REVISIÓN.

De acuerdo con la Ley de la materia, el recurso de REVOCACION solo procede en contra de las resoluciones que se dicten en el procedimiento de arbitraje que se ventile ante la PROFECO, haciendo la excepción para los laudos arbitrales. Esta circunstancia la encontramos regulada por el artículo 122 de la ley en cita, que señala lo siguiente:

ARTICULO 122. " Sin perjuicio de las funciones del arbitraje que puede legalmente ejercer la Procuraduría, la Secretaría llevará una lista de árbitros independientes, oficialmente reconocidos para actuar como tales. Dichos árbitros podrán actuar por designación de las partes o designación de la Procuraduría, a petición del proveedor y del consumidor. En lo relativo a su inscripción y actuación se regularán por lo que disponga el reglamento de la presente ley.

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

Como podemos darnos cuenta de la transcripción del artículo que antecede, el laudo arbitral solo estará sujeto a aclaración y no acepta ninguno de los dos recursos administrativos que señala la Ley de la materia.

Ahora bien, por lo que se refiere a la procedencia del recurso de REVISIÓN, será en contra de todas aquellas resoluciones que se dicte conforme a las disposiciones que establece la misma. Como ya hemos notado esta ley es muy general y no nos indica de manera específica en que casos procede este recurso.

Este recurso no procede contra las resoluciones que se dicte en el procedimiento de conciliación y el de arbitraje. Lo anterior, se desprende de los artículos 115 y 142 de esta ley, que a letra dicen:

ARTICULO 115. " Los acuerdos de trámite que emita el conciliador no admitirán recurso alguno ".

ARTICULO 142. " No procede el recurso de revisión contra los laudos arbitrales ".

#### 4.5.3.3 TRAMITACION ANTE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.

Por lo que se refiere al recurso de REVOCACION, deberá de interponerse por escrito y ante la autoridad que emitió la resolución recurrida. Ya una vez que el árbitro designado por la Procuraduría, tiene conocimiento de su interposición deberá de resolverlo dentro de las 48 horas siguientes. En este aspecto la ley de la materia, no establece los términos para su presentación, pero en este caso deberá de presentarse dentro de los 3 días siguientes a la notificación de la resolución. Este se encuentra contemplado en el artículo 122 de la ley en la materia y que hemos señalado con anterioridad.

En cuanto al recurso de REVISION, la ley de la materia trata de ser mas específica y señala que deberá de interponerse por escrito dentro de los quince días siguientes a la fecha en que surta efectos la notificación de la resolución recurrida. Asimismo, deberá de interponerse ante la autoridad que emitió la resolución y este a su vez, se lo hará llegar al órgano superior que designe la Procuraduría para que lo resuelva, este acuerdo será publicado en el Diario Oficial de la Federación.

Una vez que se ha interpuesto el recurso, en el mismo escrito deberán señalarse las pruebas que acompañaran cada una de las partes para acreditar su agravio, se podrá ofrecer cualquier prueba a excepción de la prueba confesional. Para el desahogo de las pruebas se concederá un plazo no mayor a ocho días al interesado para que se cumpla con el mismo y por su parte la autoridad podrá allegarse de los elementos de convicción que estime necesarios.

Después de haberse celebrado el desahogo de las pruebas la autoridad deberá de resolver dentro de los quince días siguientes.

Los efectos de la interposición del recurso de revisión será la suspensión de la ejecución de la resolución recurrida solo en cuanto a lo que se refiere al pago de multas que se le hayan imputado.

Para que pueda suspenderse la ejecución de la resolución en cuanto no se trate de multas, deberá de cumplir con los siguientes requisitos:

1. Sea solicitada por el recurrente,
2. Que se haya admitido el recurso,
3. Que de otorgarse no implique la continuación o consumación de actos u omisiones que ocasionen infracciones a esta ley,
4. Que no se ocasione ningún daño o perjuicio a terceros.

Y por lo tanto este recurso será improcedente si en el caso concreto se presenta alguna de las siguientes hipótesis:

1. Se presente fuera del plazo señalado,
2. Que no se acredite la personalidad con la que se actúa,
3. Cuando no este suscrito, a menos que se firme antes del vencimiento del término para interponerlo.

La regulación de este recurso se encuentra contemplada en el Capítulo XV, Recursos Administrativos, que comprenden los artículos 135 al 143 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

#### 4.5.4 SANCIONES ADMINISTRATIVAS.

##### 4.5.4.1 ANTECEDENTES HISTORICOS Y CONCEPTO DE LA MULTA.

Para poder desarrollar el presente tema, es menester que definamos el concepto de sanción: El diccionario de la Lengua Española, nos señala que la SANCION es: la pena que la ley establece para el que la infringe.”<sup>54</sup>

El Diccionario Jurídico Mexicano, no nos da un concepto de lo que es la sanción, pero nos señala que: “ el hombre puede ser controlado en su conducta por medio de la amenaza de que se le inflingirá un mal en caso de que realice una conducta no deseada “. Aun más, “ es el principio de retribución reaccionar con un mal contra aquel que ha realizado un mal “. <sup>55</sup>

Ahora bien, del mismo ejemplar podemos encontrar la definición de SANCION ADMINISTRATIVA que es: “ el castigo que imponen las autoridades administrativas a los infractores de la ley administrativa. Presupone la existencia de un acto ilícito que es la oposición o infracción de un ordenamiento jurídico administrativo “. <sup>56</sup>

La sanción puede ser considerada como un medio represivo que se pone en marcha precisamente por que la obligación no se ha cumplido.

Por su parte, el maestro Eduardo Pallares define a las sanciones jurídicas como “ las consecuencias jurídicas que se producen por la violación de la norma y que tienen por objeto restablecer el orden legal o evitar una futura violación del mismo “

En la misma obra, el maestro Pallares menciona lo que para Carnelutti significan las sanciones jurídicas: “ es el señalamiento de las consecuencias que derivan de la inobservancia del precepto “. <sup>57</sup>

54 REAL ACADEMIA DE LA LENGUA ESPAÑOLA. Op. Cit.

55 Op. Cit. Pág. 2871.

56 Op Cit. Pág. 2872

57 Op Cit. Pág. 720

Como podemos ver estas concepciones son en terminos muy amplios, ya que las sanciones administrativas son solamente una de las múltiples sanciones jurídicas.

De acuerdo con el Maestro Miguel Acosta Romero, la sanción " es el castigo que aplica la sociedad, a través del derecho, a las violaciones a la ley y representa la efectividad de ésta; generalmente, se pretende a través de la sanción, asegurar el cumplimiento de los deberes que a cargo de los ciudadanos establecen las leyes ".<sup>58</sup>

Por otra parte, el jurista argentino Fernández Vázquez, Emilio señala que la " sanción constituye un medio indirecto con que cuenta el poder público para mantener el acatamiento y la observancia de las normas, restaurar el orden jurídico alterado y evitar que prevalezca actos contrarios a lo que ella manda, corrigiendo las infracciones en que incurren tanto los particulares en general, como los funcionarios administrativos singularmente. Está constituida por cualquier medio técnico de que se valga el Legislador para asegurar la eficiencia de la norma ".<sup>59</sup>

Podemos destacar que el objeto de la sanción es mantener la observancia de la norma. Cualidad que vemos reflejada en cada uno de los conceptos que acabamos de transcribir.

Ahora bien, ya que tenemos que son las sanciones administrativas podemos entrar al estudio de las mismas que establece la Ley Federal de Protección al Consumidor, las cuales son: la Multa y la Clausura.

La multa proviene del latín MULTA, y que para el Diccionario Jurídico Mexicano significa: " la pena pecuniaria consistente en el pago al Estado de una cantidad de dinero ".<sup>60</sup>

Yo considero que la multa se refiere a la " sanción pecuniaria que tiene que realizar aquella persona que haya cometido actos u omisiones violatorios a las disposiciones legales o reglamentarias, consistente en el pago de determinada cantidad de dinero ".

58 Op Cit. Pág. 384 y 385

59 FERNANDEZ VAZQUEZ, EMILIO. Diccionario de Derecho Público: Buenos Aires. Ed. Astrea. 1981 Pág. 691

60 Op Cit. Pág. 567.

De acuerdo con la Ley Federal de Protección a los Consumidores, establece distintas multas de acuerdo a los actos cometidos por el infractor, las cuales van desde una hasta mil quinientas veces el salario mínimo general vigente en el Distrito Federal. La determinación de estas sanciones es de acuerdo a la infracción que se cometa a las disposiciones de la ley de la materia.

Como por ejemplo, cuando un consumidor ha entregado al proveedor una cantidad de dinero en depósito por una mercancía que adquirió y éste no lo recuperara al momento de la devolución, se le impondrá una multa de una a ochocientas veces el salario mínimo general vigente en el Distrito Federal.

Estas sanciones administrativas se encuentran reguladas por el capítulo XIV, SANCIONES, que comprenden los artículos 125 al 134 de la ley de la materia.

Por lo que se refiere a la CLAUSURA, el Diccionario Jurídico de la Lengua Española, nos señala que ésta es: " el Acto solemne con que terminan las deliberaciones de un Tribunal , asamblea o reunión ".

Y por clausurar, " Cerrar una universidad, las cortes, una sesión, los tribunales, etc. Cerrar por orden gubernativa. Dar por terminada una exposición, una feria ".

La Clausura de un establecimiento, la podrá decretar la Procuraduría Federal del Consumidor, cuando las infracciones a la ley, sean considerados por ésta como graves. En estos casos, podrá ejecutarla hasta por quince días y en los casos de reincidencia podrá realizarla hasta por treinta días.

Esta sanción administrativa se encuentra regulada por los artículos 128, 2do. Párrafo y 129 correlacionado con el 130, que a la letra dicen:

ARTICULO 128. " Las infracciones...

En casos particularmente graves, la Procuraduría podrá sancionar hasta con la clausura del establecimiento hasta por quince días. En tratándose de alimentos básicos, sujetos a precios máximos, procederá a dicha clausura, previa notificación del infractor, concediéndole un plazo de veinticuatro horas para que manifieste lo que a su derecho convenga ".

ARTICULO 129. " En caso de reincidencia se podrá aplicar multa hasta por el doble de las cantidades señaladas en los artículos 126, 127 y 128; y proceder a la clausura del establecimiento hasta por treinta días, en el caso de las infracciones a que se refiere el artículo 128, e inclusive con arresto administrativo hasta por treinta seis horas ".

Y por último, ARTICULO 130. " Se entiende que existe reincidencia cuando el mismo infractor incurra en dos o mas violaciones del mismo precepto legal durante el transcurso de un año, contado a partir del día en que se cometió la primera infracción ".

Como nos podemos dar cuenta, las sanciones que realmente tiene la PROFECO, no son suficientes para tener un control con respecto a los infractores, se deben de modificar y ser mas especificas en cuanto a su aplicación.

Los puntos que deberá de tomar en cuenta la PROFECO, para la determinación de las sanciones que va a imponer, deberá atender a los siguientes puntos:

- La condición económica del infractor,
- El carácter intencional de la infracción,
- Si se trata de reincidencia,
- La gravedad de la infracción,
- El perjuicio causado al consumidor o a la sociedad en general.
- Verificar si ese hecho no ha sido sancionado con anterioridad.

En ningún caso podrá sancionarse un mismo hecho en dos o más ocasiones , ni por dos o más autoridades administrativas, solo procederá esta sanción en los casos de REINCIDENCIA.

De igual manera, la autoridad que haya impuesto una sanción por la comisión de una infracción, podrá condonar, reducir, conmutar la misma y tomara en cuenta las circunstancias del caso y las causas que lo motivaron su imposición.

Lo anterior, se desprende de los artículos 132, 133 y 134 de la Ley Federal de protección al Consumidor.

## **CAPITULO 5. PROPUESTA PARA REFORMAR LAS ATRIBUCIONES DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR EN LOS PROCEDIMIENTOS DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE.**

### **5.1 CRITICA A LOS PROCEDIMIENTOS DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE.**

Por lo que se refiere a este ultimo capítulo, estableceremos algunas de las deficiencias que se presentan en la tramitación de los procedimientos de conciliación y arbitraje que se ventilan ante la Procuraduría Federal del Consumidor.

Tomando en consideración el presente capítulo, señalare las criticas a estos procedimientos y posteriormente mencionare las posibles propuestas a las mismas. Por lo que comenzare con lo siguiente:

1. Uno de los grandes aspectos que influyen para que no exista una incidencia de las partes para resolver el conflicto por medio de la conciliación y el arbitraje, se debe a la escasa difusión de estas instituciones, así como de sus ventajas por parte de la autoridad correspondiente, que en este caso sería la Procuraduría Federal del consumidor.

2. Estos procedimientos carecen de confianza tanto de las partes como de los litigantes, ya que no nos mostramos convencidos en algunos casos por las ventajas que nos puede ofrecer, asimismo, existe una inexperiencia y falta de conocimientos del desarrollo del mismo, por parte de los representantes del consumidor. Es decir, esta situación la podemos encontrar tanto en los funcionarios de la Procuraduría Federal del Consumidor, en la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial ( ahora Secretaria de Economía ), en los consumidores y en los proveedores.

3. Falta crear un ambiente de credibilidad de los procedimientos que se tramitan en la Procuraduría Federal del Consumidor, ya que hoy en día, los consumidores prefieren otro medio de solución a su conflicto, en lugar de utilizar estos.

4. Carece de una calidad técnica en la resolución de sus conflictos, ya que hemos visto, que resuelve un caso concreto con la aplicación de la generalidad del proceso, y no toman en cuenta las características que se presentan en el mismo.

Esto se debe a la falta de conocimientos del trabajo que desempeñan, ya que resuelven en la mayoría de los asuntos por medio de un machote, el cual es muy general y no específico, razón por la cual la resolución que se dicta, carece de una verdadera motivación y fundamentación de acuerdo a las situaciones concretas que se presentan en el conflicto que se resuelve.

5. En relación con el párrafo que antecede, notamos que hace falta el conocimiento de la ley que regula estos procedimientos, ya que en muchas ocasiones las resoluciones que se dictan no son acordes con el conflicto en cuestión y los fundamentos de derecho que señalan no son los aplicables.

6. Es necesario que en algunos casos debe de aplicarse la supletoriedad de la Ley Federal de Protección al Consumidor, en razón a que en varias situaciones concretas no señala términos, conceptos, o tramitación de los mismos. Los funcionarios de este organismo se escudan en la falta de señalamiento por parte de la ley de la materia, para el uso de la supletoriedad.

7. Falta una mayor capacitación a los funcionarios encargados de estos tramites, ya que en el momento en que llegan a sus manos estos procedimientos, muchos de ellos los rechazan en primera instancia o no saben como realizar los tramites correspondientes, perjudicando de alguna manera a los consumidores.

8. Se debe de reducir los costos en la tramitación de los procedimientos, ya que aunque la tramitación de los mismos sean de una cuantía menor, sobrepasan el monto por lo que se interpuso la denuncia o queja, esta es una de las razones por la cual las partes no acuden a estos procedimientos para resolver su conflicto.

9. En los procedimientos encontramos muchas formalidades como si lo hubiéramos tramitado ante el órgano jurisdiccional correspondiente.

10. Debe existir una mejor selección de los árbitros que tiene registrados la Procuraduría Federal del Consumidor, ya que en ocasiones resultan estar menos preparados que los propios funcionarios de este organismo.

11. Debemos de tomar una conciencia generalizada sobre las bondades de estos medios alternativos de solución y del propio compromiso que adquirimos al tramitar estos procedimientos, ya que se resolviera de acuerdo a la situación concreta y los preceptos de derecho que la contemplen.

12. Es necesario que establezcamos nuevos mecanismos para la enseñanza de estos medios alternativos para los funcionarios, a los consumidores y a los abogados que tramitan estos procedimientos, para así lograr un mejor resultado y cumplir con sus principios de la Procuraduría Federal del Consumidor.

13. No existe un mecanismo institucionalizado en el que se permita la actuación de los árbitros y conciliadores, en el que puedan obtener una retribución recíproca estandarizada, ya sea en forma honoraria establecida en precios fijos o en bases mínimas. Para que puedan acudir a estos procedimientos cualquier consumidor que tenga la necesidad de solucionar su conflicto, y con esto no propiciar el elitismo en los mismos.

14. Se debe de establecer de manera más concreta la tramitación de los procedimientos de arbitraje, ya sea como amigable componedor o como en arbitraje, ya que es muy general y no permite saber en que fase se encuentra el procedimiento, es aquí en donde podría encuadrar la supletoriedad de la ley de la materia por el Código Federal de Procedimientos Civiles.

15. De igual manera que en el párrafo que antecede, resulta así en los recursos que se pueden tramitar ante la Procuraduría Federal del Consumidor, con respecto a un desacuerdo en alguna de las resoluciones que se resuelva durante el procedimiento, ya que solo hace mención de los mismos de una manera general, se tiene que establecer de una manera más específica los casos en que se tramitan, ante quien y como se resuelve.

16. Considero que las medidas de apremio que puede imponer la Procuraduría Federal del Consumidor, son inofensivas para los proveedores que quebrantaron la ley o las normas oficiales, ya que para ellos resulta muy fácil cumplirlas, razón por la cual incurrir en la mayoría de las veces en la reincidencia.

17. En este mismo sentido, se encuentran las multas que puede imponer la PROFECO, al que llegue a infringir los preceptos legales que establece la ley de la materia, ya que resulta muy fácil a los proveedores en pagar dicha multa y seguir infringiendo la ley y no así cumplir con las normas oficiales establecidas.

18. Falta una mayor difusión sobre los derechos del consumidor en todas las esferas sociales, ya que es necesario que estos conozcan mejor los derechos que tienen al momento de adquirir un bien o servicio ofrecido por parte de los proveedores.

19. Falta mayor criterio por parte de los funcionarios encargados de la tramitación de los procedimientos de conciliación y arbitraje, ya en que en ocasiones se presenta la situación en que no se puede localizar al proveedor en el domicilio que proporciono al consumidor en el momento de ofrecerle o venderle un bien o servicio, y en consecuencia, en algunas ocasiones se niegan a dar el tramite por no querer localizar al mismo. Es importante destacar que cuentan con facultades correspondientes para allegarse de todos los elementos necesarios para defender al consumidor. Con respecto a este punto, la ley de la materia no es muy clara, pero señala los medios que puede utilizar para obtener dicha información.

20. Algo muy importante, es establecer en los mexicanos una cultura de obligatoriedad en todos aquellos asuntos en los que nos comprometimos sin tener la necesidad de acudir a un órgano jurisdiccional para resolverlo, de acuerdo con la practica de estos medios en otros países, se ha podido evitar la saturación de los órganos jurisdiccionales. Pareciera ser una utopía, pero poco a poco, podríamos utilizar estos medios para la solución de nuestros conflictos.

21. Hemos señalado que no es suficiente la regulación del servicio de tiempo compartido por medio de una sola norma oficial mexicana y por unos cuantos preceptos legales, ya que esto ha permitido a los proveedores de este servicio aprovecharse y violar los derechos de los consumidores. Esta falta de conocimiento no solo sucede en la PROFECO sino también nos encontramos en que no existe doctrina que trate este tema tan actual en las relaciones de consumo.

## 5.2 PROPUESTA PARA MEJORAR LA EFICACIA DE LOS PROCEDIMIENTOS DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE.

En el mismo sentido en que hemos establecido alguna de las criticas, para mi parecer, mas importantes, señalaremos algunas propuestas que podrían ayudar para corregir estas deficiencias y asi poder ofrecer a la clase consumidora un servicio eficaz en la tramitación de estos procedimientos.

1. Hay que realizar una difusión y conocimiento de estas formas alternativas de solución de conflictos, señalando las ventajas que podemos encontrar en los mismos, esta información debe de realizarse a todas las clases sociales, a las relaciones de consumo y hasta los propios funcionarios que se encargan de cuidar nuestros derechos. Es menester esta difusión, para que en un futuro podamos resolver los conflictos de esta naturaleza, a través de estos medios, como se lleva a cabo en otros países.

2. Hay que generar paralelamente una mayor conciencia y preparación en los funcionarios encargados de los procedimientos de conciliación y arbitraje, asi como a los abogados se deberá de dar un mayor énfasis en estos medios alternativos de solución de conflicto. Ya una vez conociendo las ventajas que nos pueden ofrecer, hacerlo participe con nuestros clientes y llevarlo a cabo.

3. En relación con el punto señalado con anterioridad, también esta preparación se debe de realizar a los particulares, tanto a proveedores como a consumidores, y de esta manera puedan tener la opción de recurrir ante este organismo a dirimir sus conflictos que se deriven de una relación de consumo.

4. Se deben de modificar las tabulaciones de los sueldos de cada uno de los funcionarios que laboran en este organismo, ya que quisiera pensar que con esta modificación, se evitaria de manera tajante la corrupción en la tramitación de los mismos y se podrían dar resoluciones mas justas para ambas partes.

5. También es importante que se capacite de manera conciente a los funcionarios que se desempeñan como conciliadores, amigables componedores o árbitros en los procedimientos que se ventilan ante la Procuraduría Federal del Consumidor, ya que en muchas ocasiones nos encontramos con funcionarios que ni siquiera conocen la ley Federal de Protección al Consumidor y razón por la cual no pueden dictar una resolución acorde al caso concreto, por tener ese desconocimiento total o parcial de la ley de la materia y del caso concreto.

6. Hay que realizar una modificación a la Ley Federal de Protección al Consumidor, en donde tendremos que acoplarla a las necesidades que requiere las partes de las relaciones de consumo, ya que hemos señalado la inobservancia de algunas figuras jurídicas que perjudican a los consumidores, proveedores y al propio organismo. Si la Ley Federal de Protección al Consumidor, solo esta encargada de resolver algunos asuntos de una índole en específico, debe de señalarlos con mayor exactitud y no dejar lagunas del derecho en su aplicación al caso concreto.

7. Hay que realizar un estado de credibilidad de estos medios alternativos de solución, con la finalidad de que se pueda acudir a ellos con seguridad y una eficacia plena. Esta credibilidad la podríamos alcanzar mediante las experiencias concretas y probadas de cada un de los casos que se tramiten., tomando en consideración las características de cada uno de ellos.

8. Hay que evitar que los funcionarios utilicen los machotes (asi llamados vulgarmente) en la resolución de los conflictos, ya que se afecta la integridad del asunto, en virtud en que no se atiende a las necesidades que se derivan de las circunstancias, situaciones o motivación del mismo, hay que resolver tomando en consideración estas circunstancias y no en base a un machote por la semejanza que tenia con el anterior asunto.

9. Los árbitros o amigables componedores, deberán de estar debidamente capacitados para poder solucionar un conflicto en el que fueron elegidos, ya sea en estricto derecho o de acuerdo a su buena fe y buenas costumbres, en donde siempre deberá de mediar la justicia para cada una de las partes. Estos funcionarios deberán ser peritos en la materia y contar con conocimientos muy firmes sobre su especialidad, para que en el momento en que dicte su resolución sea acorde a la situación del caso en concreto.

10. Debe de existir una mayor regulación de los procedimientos que se pueden ventilar en la Procuraduría Federal del Consumidor, ya que los preceptos de derecho que invoca la Ley Federal de Protección al Consumidor, son muy generales, dejando varias lagunas del derecho y asimismo permitir la aplicación de la supletoriedad de la ley cuando se presente este tipo de casos.

11. Se debe de realizar una modificación a las multas que puede imponer la PROFECO en los casos de recurrencia o infracciones a la ley de la materia, deben de ser mas duras y especificas, refiriéndome con duras, en el aspecto en que al proveedor que haya cometido la violación la tome en consideración para no volver a cometer la falla. Ya que en muchas ocasiones los proveedores prefieren estar pagando multas y no mejorar su servicio hacia los consumidores.

12. Por lo que respecta al servicio de tiempo compartido, para poder defender mas los derechos de los consumidores, se debería de solicitar la inscripción de todos los proveedores de estos servicios a una lista que maneja la PROFECO, para que se puedan estar al tanto de su actuación y los proveedores que no se sometieran a la misma no podrían ofrecer este servicio. Aparte de este registro de los proveedores, será necesario establecer las formas en que deben proceder los proveedores no por medio de machotes sino tomando en consideración cada una de las ofertas que ofrecen estos y tener cada uno un contrato en especifico de las condiciones, beneficios, condonaciones, prorrogas, entre otros para poder establecer mejor su funcionalidad y evitar de alguna manera el abuso que se comete a los consumidores.

13. Por lo que respecta a la sanción de la clausura del establecimiento en caso de violaciones a los preceptos de esta ley, debe de aplicarse de manera mas acorde a la violación que ha cometido el proveedor y tomarse en cuenta si en el caso concreto existe la reincidencia por parte del proveedor, y aunque la propia ley lo establece no se aplica de esa manera, provocando que día con día se realicen mayor violaciones a la misma.

14. Por lo que respecta a las multas que establece la Procuraduría, estas deberían de tomar en cuenta el status económico que tiene el proveedor y de acuerdo a esto, poder establecer la cuantía de las mismas, ya que no es lo mismo si un proveedor tiene un capital de \$1,000.00 pesos a uno que tenga un capital de \$ 10,000.00 pesos, el que pueda pagar mas que lo pague, también tendrá que tomar en cuenta la gravedad de la violación de la ley, la reincidencia del proveedor, y con esto producir la correcta aplicación de las sanciones que aplica este organismo.

15. En el procedimiento de conciliación el funcionario encargado del asunto debe de realizar su función como conciliador entre las partes y provocar la equidad con cada una de las partes, sin tener algún interés por alguna de ellas. Ya que en muchas ocasiones nos encontramos con la sorpresa de que se dejan corromper por los proveedores evitando la confiabilidad y credibilidad de este proceso ante los consumidores.

16. Tomando en consideración el párrafo que antecede es importante que se estableciera ciertas medidas correctivas que se pudieran aplicar a estos funcionarios por ayudar a consolidar la corrupción y hasta tener como medida la perdida de su empleo. Es importante señalar este punto ya que para que exista una atmósfera de credibilidad y confianza en estos procedimientos es necesario mostrarla desde las personas encargadas de aplicar los preceptos que regulan a estos procedimientos.

17. Asimismo, en el momento de designar a los funcionarios de cada uno de los departamentos en que se dividen las atribuciones de la PROFECO, se deberá de tomar en cuenta las cualidades, los conocimientos, la capacidad, la capacitación, experiencia de cada uno de los funcionarios elegidos para este fin, ya que en sus manos podrán resolver los conflictos que se deriven de las relaciones de consumo de acuerdo a los preceptos de derecho que los regulen, a las buenas costumbres, a la equidad y a la justicia. Logrando una mayor aceptación por parte de la clase consumidora y proveedores para confiar en dicha autoridad sus derechos y obligaciones que tienen cada uno de ellos.

18. Por lo que se refiere a los amigables componedores y a los árbitros que se encuentren inscritos en la PROFECO, para resolver los conflictos en donde las partes los asignen como tales, deberán de propiciar la confianza en sus resoluciones o acuerdos, para que en el momento en que se resuelva el conflicto las partes, cumplan con convicción propia y no por medio de sanciones o medidas de apremio que pudiera aplicar la autoridad. Ya que si nos encontramos en un caso extremo no quedaría mas remedio que su aplicación para hacer valer sus determinaciones.

19. En cuanto a los términos que establece la ley para notificar al proveedor de una queja o denuncia que fue presentada por los consumidores, debería de realizarse en una forma mas rápida y eficaz, ya que en muchas ocasiones nos sorprendemos en que el proveedor de una u otra forma se entero de que existía una denuncia o queja en su contra y cambia de domicilio o de razón social para no cumplir con sus obligaciones ante el consumidor y ante la PROFECO.

20. Se debe de realizar una difusión de estos medios de solución de conflictos por todos los medios de comunicación, pero esto no me refiero a que sencillamente se realice por medio de la televisión y que no pueda ser visto por todos los consumidores, por estar en un horario muy inaccesibles para el mismo, debe de hacerse mas énfasis a la confianza y credibilidad que pueden tener estos medios para resolver sus conflictos y con esto crear una estabilidad en el empleo de los mismos, haciendo de su conocimiento mediante la experiencias ciertas y concretas la eficacia de la conciliación y arbitraje.

21. También debemos de tomar en cuenta que hay ciertos conflictos que por su naturaleza no podran ser resueltos por esta autoridad y mucho menos por la conciliación y el arbitraje. Pero que esta situación sea suficiente para que los conflictos en los que se tiene competencia para resolverlos, se realicen de una manera eficaz, pronta y con seguridad de sus determinaciones, evitándole al consumidor un desgaste físico, emocional y económico.

22. Ahora bien, debemos de señalar que la PROFECO ha realizado un esfuerzo en tratar de llegar a todos los hogares mexicanos mediante su revista del consumidor, pero considero que no ha sido suficiente para crear esa atmósfera de credibilidad y confianza en sus procedimientos, ya que en la misma deberíamos de encontrar algunos temas en los que nos expliquen de manera sencilla su actuación y en como nos podrían ayudar a resolver las diferencias que se presentaran con los proveedores. Ese conocimiento que se tiene que impartir a todas las esferas sociales deben de irse aceptando por cada uno de nosotros de manera responsable y conciente.

### 5.3 CONCLUSIONES.

Por medio del presente trabajo tratamos de concientizar a cada uno de nosotros en la necesidad de aceptar estos medios alternativos de solución en ciertos conflictos, ya que hay que tomar en cuenta la naturaleza del mismo y las circunstancias específicas que tiene cada uno, para que se pueda dictar una resolución acorde a las necesidades y situaciones del conflicto, y con esto lograr la confianza y credibilidad que nos hace falta en los mismos como consumidores.

Es cierto en que falta tiempo para poder perfeccionar y aceptar este tipo de procedimientos para resolver nuestros conflictos en cada uno de nosotros pero también es cierto que día con día este organismo trata de ser mejor en sus procedimientos y atención. Debemos entender que esto no se modifica de un día para otro sino que tenemos que entender que en este tipo de procedimientos no tenemos los conocimientos suficientes y experiencias concretas para poder resolver es una forma mas eficaz, pero algunos funcionarios de este organismo han puesto de su parte y se han interesado mas en conocer los mismos para que los asuntos que lleguen a sus manos sean mas certeros en la aplicación del derecho, la justicia y la equidad.

También nos ha mostrado puntos que probablemente la mayoría de nosotros ya teníamos conocimiento de los mismos, pero no se había realizado de manera escrita estos acontecimientos que se están realizando en este organismo. Es decir, en cualquier momento como litigantes, funcionarios, consumidores o proveedores nos pudimos encontrar en la tramitación de alguno de estos procedimientos y no lograr el resultado que deseábamos, pero tomando en consideración que es por falta de experiencia laboral, de conocimientos, de legislación, podemos observar que se esta tratando de difundir mejor estos medios.

Es necesario que propiciemos la aceptación y credibilidad en cada uno de nosotros con respecto a la conciliación y arbitraje, ya que son medios de solución de conflictos que en un futuro podríamos utilizar para resolverlos sin tener que acudir a los órganos jurisdiccionales y así evitar la saturación de estos.

Estos medios de solución nos proporcionan varias ventajas en su aplicación, por lo que se refiere a los términos, a la cuantía en algunos casos, al desgaste y a su eficacia. Debemos de proporcionar una oportunidad a los mismos para conocerlos y aplicarlos hoy en día como lo realizan en otros países para resolver sus diferencias.

Es cierto que para que esta situación cambie con respecto a la credibilidad y confianza de los mismos, es necesario que los conozcamos, los apliquemos y aceptemos como tales. Esta situación se puede mostrar difícil, ya que nosotros como mexicanos, no estamos acostumbrados a someternos al cumplimiento de una resolución si no es otro medio que la fuerza misma. Hay que cambiar esa aptitud en cada uno de nosotros y comprometernos por lograr esa finalidad, y obtener medios mas pacíficos y confiables de solución de nuestros conflictos.

Realmente con el presente trabajo no quisimos descubrir lo que muchos ya saben, sino su finalidad principal es propugnar por una cultura mas pacifica de entender y aceptar nuestras diferencias de una manera mas pacifica, asumiendo nuestras responsabilidades que adquirimos en el momento de ofrecer, adquirir un bien, producto o servicio.

La PROFECO, tiene que cambiar en muchos aspectos como en cada una de las aptitudes de los funcionarios que desempeñan su actividad al servicio de los proveedores y consumidores, ya que es necesario aplicar la ley de la materia de una manera mas concreta y especifica a cada caso concreto y no por medio de machotes, sin tomar en cuenta las circunstancias y condiciones propias del asunto.

Asimismo, en este trabajo podemos ver que solo estamos mencionando algunas de las deficiencias que presenta este organismo para resolver los conflictos que tiene encomendados, pero no solo es responsabilidad de la propia autoridad sino de nosotros mismos, ya sea como consumidores o proveedores, de tener confianza y concientizarnos de la operatividad de estos procedimientos.

Ojala y cada una de las criticas y propuestas que de manera somera se han plasmado en este trabajo, sirvan para establecer de una manera mas concreta la eficacia de los procedimientos que fueron objeto de su estudio en el mismo.

Finalmente, hay que recalcar en la necesidad de difundir en todas las esferas sociales, politicas y culturales la confianza y credibilidad de los procedimientos de conciliación y arbitraje que se ventilan en la Procuraduria Federal del Consumidor, por medio de las experiencias ciertas y concretas que tienen cada uno de sus funcionarios.

## BIBLIOGRAFÍA, HEMEROGRAFIA Y LEGISLACIÓN.

1. OVALLE FAVELA. José  
Teoría General del Proceso.  
Editorial Harla  
México, Distrito Federal, 2000.
2. OVALLE FAVELA. José.  
Derecho Procesal Civil.  
Editorial Harla, Tercera Edición.  
México. Distrito Federal. 1989.
3. CASTILLO LARA. Eduardo.  
Juicios Mercantiles.  
Editorial Harla  
México. Distrito Federal. 1991.
4. GUTIERREZ S., Sergio Elías y  
RIVES S. Roberto.  
La Constitución Mexicana al Final del Siglo XX.  
Editorial Las Líneas del Mar, S.A de C.V.  
México, Distrito Federal, 1995.
5. TENA RAMIREZ. Felipe.  
Leves Fundamentales de México.  
Editorial Porrúa, S.A.  
México, Distrito Federal.1999.
6. ACOSTA ROMERO. Miguel.  
Teoría General del Derecho Administrativo.  
Editorial Porrúa, S.A.  
México, Distrito Federal, 1999.
7. CORTIÑAS-PELAEZ. León.  
Introducción al Derecho Administrativo.  
Editorial Porrúa, S.A.,  
México. Distrito Federal, 1998.

8. FRAGA, Gabino.  
Derecho Administrativo.  
Editorial Porrúa, S.A. de C.V.  
México, Distrito Federal, 2000.
9. SANCHEZ MEDAL, Ramón.  
Contratos Civiles.  
Editorial Porrúa, S.A.  
México, Distrito Federal, 1999.
10. DAVALOS MEJIA, Carlos.  
Contratos mercantiles.  
Editorial Harla  
México, Distrito Federal, 1999.
11. DIAZ BRAVO, Arturo.  
Contratos Mercantiles.  
Editorial Harla.  
México, Distrito Federal, 1998.
12. GOMEZ LARA, Cipriano.  
Teoría General del Proceso.  
Editorial Harla.  
México, Distrito Federal, 1990.
13. XV Congreso Mexicano de Derecho Procesal Civil.  
Instituto de Investigaciones Jurídicas.  
Instituto Mexicano de derecho Procesal.  
Editorial UNAM,  
México, Distrito Federal, 1998.
14. DE PINA VARA, Rafael.  
Diccionario de Derecho.  
Editorial Porrúa, S.A. de C.V.  
México, Distrito Federal, 1998.
15. JIMÉNEZ CASTRO, Wilburg.  
Introducción al Estudio de la Teoría Administrativa.  
Ed. Fondo de Cultura Económica. México, D.F. 1974.

16. SÁNCHEZ GOMEZ, Narciso.  
Primer Curso de Derecho Administrativo,  
Ed. Porrúa, S.A. México, D.F. 1998.
17. VAZQUEZ DEL MERCADO, Oscar.  
Contratos Mercantiles,  
Ed. Porrúa, S.A. México, D.F. 1998.
18. TREVIÑO GARCIA, Ricardo.  
Los Contratos Civiles y sus Generalidades 5ª. edición,  
Ed. McGraw-Hill. México, D.F. 1997.
19. DE PIÑA, Rafael y Otro.  
Derecho Procesal Civil,  
Ed. Porrúa, S.A México. D.F. 1997.
20. BECERRA BAUTISTA, José.  
El Proceso Civil en México,  
Ed. Porrúa, S.A. México, D.F. 1992.
21. PALLARES, Eduardo.  
Diccionario de Derecho Procesal Civil,  
Ed. Porrúa, S.A. México. D.F. 1991.
22. INSTITUTO DE INVESTIGACIONES JURÍDICAS,  
Diccionario Jurídico Mexicano,  
Ed. Porrúa, S.A. México, D.F. 1991  
Cuatro tomos.
23. REVISTA DEL CONSUMIDOR.  
NOVIEMBRE DE 1998.  
NUMERO 261. México. Distrito Federal.
24. PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.  
El Arbitraje en las relaciones de consumo,  
José Vasconcelos 208,  
México, DF. 1997.

25. DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN.  
De fecha 24 de diciembre de 1992.
26. DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN.  
De fecha 22 de diciembre de 1975.
27. CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS.
28. LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.
29. LEY ORGÁNICA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL
30. LEY FEDERAL DE LAS ENTIDADES PARAESTATALES.
31. CÓDIGO DE PROCEDIMIENTOS CIVILES PARA EL DISTRITO FEDERAL.
32. CÓDIGO FEDERAL DE PROCEDIMIENTOS CIVILES.
33. CÓDIGO CIVIL PARA EL DISTRITO FEDERAL.
34. CÓDIGO DE COMERCIO.