

445



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

ESCUELA NACIONAL DE ESTUDIOS PROFESIONALES.

CAMPUS ARAGÓN

“LA CONCILIACIÓN EN EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR”.

TESIS

PARA OBTENER EL TÍTULO DE:  
LICENCIADO EN DERECHO

PRESENTA:  
SERGIO SÁNCHEZ QUINTERO

ASESOR:  
LIC. LUISA HERNÁNDEZ CABRERA



MÉXICO

TESIS CON  
FALLA DE ORIGÉN

2002



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.

# PAGINACION DISCONTINUA

## **A MIS PADRES**

**ANTONIO SANCHEZ REYES Y  
GUADALUPE QUINTERO RAMIREZ,  
PORQUE GRACIAS A SU EJEMPLO Y  
PERSEVERANCIA HOY CULMINO UNA  
ETAPA MAS EN MI VIDA, PARA ELLOS MI  
ETERNA GRATITUD Y MI ADMIRACION.**

## **A MIS HERMANOS**

**PORQUE GRACIAS A QUE  
ME ENSEÑARON EL  
CAMINO A SEGUIR HOY  
LLEGO A UNA META MAS  
EN ESTE CAMINO DE LA  
VIDA.**

## **A MIS SOBRINOS**

**PORQUE ESTOY COMPROMETIDO PARA  
MOSTRARLES EL CAMINO.**

**TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN**

**A MARIA NANCY COSIO SALGADO**

**POR ESE APOYO CONSTANTE Y DESINTERESADO  
QUE SIEMPRE ME HA OFRECIDO PARA CRECER.**

**TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN**

**A LA LICENCIADA LUISA HERNANDEZ CABRERA**

**LE HAGO UN ESPECIAL RECONOCIMIENTO  
POR CREER EN MI, EN MIS TEORIAS  
Y POR BRINDARME SU APOYO Y CONOCIMIENTOS  
PARA LLEVAR A CABO ESTE PROYECTO  
EN MI VIDA PROFESIONAL.**

**A TODOS MIS MAESTROS**

**POR BRINDARME  
SUS CONOCIMIENTOS  
Y POR SER EJEMPLO DE  
PROFESIONISTAS.**

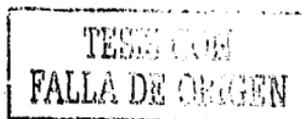
**TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN**

**A LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO  
CAMPUS ARAGON, POR SER MI ALMA MATER.**

**TRES CON  
FALLA DE ORIGEN**

# LA CONCILIACION EN EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

## INDICE



### INTRODUCCION

### CAPITULO I GENERALIDADES DE LA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

1.1.	ANTECEDENTES EN ROMA	1
1.2.	ANTECEDENTES EN INGLATERRA	4
1.3.	ANTECEDENTES EN FRANCIA	6
1.4.	ANTECEDENTES EN MEXICO	7
1.4.1.	LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR	13
1.4.2.	ATRIBUCIONES DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR	14
1.4.1.	ESTRUCTURA ORGANICA DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR	16

### CAPITULO II SITUACIÓN DEL CONSUMIDOR ANTE LOS PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS

2.1.	CONCEPTO DE CONSUMIDOR	24
2.2.	CONCEPTO DE CONSUMISMO	31
2.3.	FACTORES QUE PROMUEVEN EL CONSUMISMO	33
2.4.	PUBLICIDAD	33
2.5.	LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN	34
2.6.	PRODUCCIÓN	35
2.7.	CRÉDITO	36
2.8.	NECESIDAD DE LAS LEYES PROTECTORAS	37
2.9.	LEGISLACIÓN SUPLETORIA Y OTROS ORDENAMIENTOS PROCESALES	39

### **CAPITULO III CONCILIACIÓN EN EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO ANTE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR**

3.1. QUEJAS Y NOTIFICACIÓN	42
3.2. CONCILIACIÓN	45
3.2.1. RENDICIÓN DE INFORME	48
3.2.2. AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN	51
3.3. MEDIOS DE IMPUGNACIÓN	52
3.3.1. RECURSO DE REVOCACIÓN	53
3.3.2. RECURSO DE REVISIÓN	54
3.4. FORMAS DE TERMINAR EL PROCEDIMIENTO	56
3.4.1. DESISTIMIENTO	56
3.4.2. ALLANAMIENTO	58
3.4.3. CONVENIO	59
3.4.4. TRANSACCIÓN	62
3.4.5. CADUCIDAD	63
3.4.6. RESOLUCIÓN ARBITRAL	64
3.4.7. RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA	68

### **CAPITULO IV ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO ANTE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR**

4.1. ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO	69
4.2. LA CONCILIACIÓN EN ESTRICTO DERECHO	74
4.3. PROCEDENCIA E IMPROCEDENCIA DE LA CONCILIACIÓN	80
4.4. EFECTIVIDAD DEL PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO	81
4.5. PROBLEMÁTICA MÁS COMÚN EN LA CONCILIACIÓN	84
4.6. PROPUESTA PARA HACER EFECTIVA LA CONCILIACIÓN	86

CONCLUSIONES

BIBLIOGRAFÍA

88



## INTRODUCCIÓN

La realidad mexicana nos exige la creación de organismos públicos que permitan a la sociedad participar permanentemente en las funciones del gobierno, como lo es el surgimiento de la Ley Federal de Protección al Consumidor, que se encuentra dentro del Derecho Social.

La Procuraduría Federal del Consumidor es un organismo descentralizado de servicio social que se sujeta a lo dispuesto en la Ley de la Materia, sus reglamentos, estatuto orgánico y acuerdos, y su competencia en cuanto a la normatividad de la Ley se encuentra sectorizada en la Secretaría de Economía en el artículo 28 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en el que nos dice que protegerá su organización para el mejor cuidado de sus intereses, y pretende ser una instancia preventiva haciendo propuestas para conducir arreglos.

En la actualidad la extensa diversificación de bienes de consumo, nos lleva a la creación de nuevas necesidades, que a su vez son inducidas a través de los medios de comunicación y mentalizarse con lo que respecta al consumo, que por ende hace al consumidor manipulable que se encuentra en desventaja frente a los proveedores de bienes y servicios. Esto ha motivado a la necesidad que el Estado intervenga para crear instituciones y normas que lo protejan individual y colectivamente, ya que cada día crecen más establecimientos comerciales.

Para promover y proteger los derechos e intereses de la población consumidora, la primera Ley fundamentó la creación de la Procuraduría Federal del Consumidor, organismo que mediante los procedimientos que se ventilan ante ella procura la satisfacción de los derechos de los consumidores.

Dentro del presente estudio analizaremos el procedimiento conciliatorio mediante el cual se pueden solucionar de manera más eficaz los conflictos entre consumidores y proveedores; sin embargo, es necesario observar que dentro del procedimiento procesal deben subsanarse algunas deficiencias que existen en la disposición vigente.

Haremos un estudio sobre la protección al consumidor y derecho comparado, la propia Ley Federal de Protección al Consumidor, sus antecedentes históricos, objetivos y alcance jurídico.

Se verá la importancia que tiene el procedimiento conciliatorio, ubicándolo dentro de las formas de composición de los conflictos, el cual se sigue ante la Procuraduría Federal del Consumidor y en su caso los procedimientos que se seguirán en caso de no lograrse dirimir la controversia por este medio, los recursos, medidas de apremio y sanciones.

## CAPITULO I

### GENERALIDADES DE LA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

#### 1.1 ANTECEDENTES EN ROMA

Comenzaremos diciendo que en Roma existió algo como un derecho protector del Consumo. El derecho civil de los Romanos contiene diversas tutelas, que tratan de proteger al pueblo en relación al poder adquisitivo del dinero y el precio de las mercancías, como lo demostraremos en la siguiente intervención.

Fue a partir del inicio del siglo IV de la era cristiana dentro de la crisis múltiple que preludia al edicto de tolerancia del cristianismo cuando por primera vez en la historia del derecho se intentó legislativamente controlar bajo la amenaza de severísimas penas a los precios máximos de bienes y servicios, como la tutela de la buena fe, la prohibición del dolo, las acciones derivadas de vicios ocultos, el saneamiento por caso de evicción, las constantes limitaciones a la usura.

Es cierto que Roma fue una sociedad de esclavos en el cual el trabajo material y el comercio tenían un lugar relativamente subordinado y secundario cuando menos hasta antes de la época final de la Roma de Occidente. He ahí por qué la ausencia de empresas, tal como comenzó a entenderse y practicarse a mediados de la edad media, impidió el desarrollo de un auténtico derecho mercantil.

En base a lo anterior reconocemos que Roma fue una sociedad que subvino a las necesidades de lo que podemos llamar el tercer estado mediante el complicado pero operativo sistema de las reparticiones de trigo, pan y otros comestibles, vestuario y documentos de identidad para gozar de espectáculos y diversos servicios públicos, desde el punto de vista económico, esto condujo a una competencia en la prestación de servicios y oferta de bienes que en los tres

primeros siglos del Imperio, dando como consecuencia el mantenimiento de los precios a un nivel relativamente estable, así como también a la conservación de la alta calidad de los bienes y servicios ofrecidos.

Se debe excluir la posibilidad de que Roma haya conocido el derecho protector del Consumidor, ni siquiera podemos aceptar que haya delineado la noción del consumo con la semántica. La sociedad Romana no es una sociedad estructurada en la economía urbana.

"El proceso a diferencia de lo jurídico ha operado en Roma al interior del derecho civil prueba de ello es como en la edad media y principios del renacimiento se quiere el titular a la legislación de Justiniano con el calificativo de civiles".<sup>1</sup>

Por otra parte tenemos que la economía antigua de Roma se encontraba truncada en la autarquía de los pueblos latinos, entre ellos los Romanos, transformándola en la civitas, esta nota de autarquía significaba la autosuficiencia entre otros aspectos de carácter económico, es decir, que la ciudad y en el interior de ella cada familia que en alguna medida reflejaba a su propia comunidad se encargaban de producir los bienes necesarios para su subsistencia. En algunas ocasiones los Romanos permitían la negociación a base de trueque y más tarde la compra-venta cuando comenzó a utilizarse el metal como instrumento de cambio.

A partir del siglo IV a. C. ocurrió que la riqueza de todo tipo que fluían a la península a través de los diferentes puertos inundaba el mercado estimulando poderosamente el comercio; la construcción social intergentilicia se quebraba para dar paso al Imperio, en vísperas del inicio de la era Cristiana, pronto se habituó el ciudadano y el extranjero a las grandes ganancias que en Italia

---

<sup>1</sup> LEDESMA, José de Jesús. Bases Romanísticas De la Legislación Protectora Del Consumidor, Revista 11 de julio 1979, México, Pág. 11

principalmente, se obtenían del comercio de todo tipo de mercancías de fabricación doméstica y no doméstica.

El Estado continuaba guardando una actitud relativamente pasiva que sin embargo poco a poco se transmutó en activa, primero se ocupó de conceder del monopolio para la explotación de las salinas, las minas y los impuestos exclusivamente, enseguida de reglamentar a las agrupaciones gremiales en cuyos conflictos intervienen de vez en cuando, más adelante se decidió a regular la vida económica de los ciudadanos.

Diocleciano en el año 301, emitió un edicto para todo el Imperio, en el que se fijaban los precios máximos para los artículos de consumo y materias primas, manufacturas y transportes, jornales y salarios. Para dar el valor exclusivo previsto en las monedas de todo el Imperio, introdujo las acuñaciones especiales en las provincias; acuñaciones en metal noble que poseían un valor muy alto que con trabajo llegaron a las manos de la gente pobre; para esta gente se acuñaron monedas fraccionarias de cobre a la cabeza, cuya serie estaba en todas estas monedas pequeñas fueron reducidas a la unidad de su valor respecto al sistema de Aureliano.

El consumismo de Roma de ninguna manera se acerca a los extremos que en día presentan de tal manera que ponen al público en tal desfavorable posición frente al productor, al intermediario en proporciones elevadas en relación con la experiencia habida en el mando antiguo antes de la crisis de Diocleciano.

En materia de actos ilícitos, el sistema jurídico contó con remedios tales como la restitución e integración de la responsabilidad de los dueños de establecimientos comerciales a la manera de un *quasi* delito y otras que en términos generales permitieron al cliente, al público en general obtener una protección bastante seria proverbial, en este sentido se puede mencionar que es el amplio desarrollo que cubre la lesión.

Los códigos civiles y comerciales en Roma principalmente, incluían generalmente una serie de preceptos, en buena medida herederos del viejo derecho Romano que fue preciso desarrollar en las legislaciones específicamente protectoras del consumidor, jurídicamente el siglo XX vio un amplio desarrollo o especialización del Derecho que en gran medida ha brotado del Derecho Privado.

"En el Derecho Romano encontramos una de las medidas protectoras de los compradores que es el saneamiento, que el comprador podía ejercitar si la cosa adquirida no reunía los requerimientos por los que se compró, o bien los que se ofertaron, por lo que el vendedor debía indemnizar al comprador." <sup>2</sup>

La Ley Federal de Protección al Consumidor contiene los siguientes preceptos que en el Derecho Romano se encontraban como el centro de Tutela que se despliega en beneficio del consumidor como es el dolo, bueno y malo, equidad, lesión, usura, certeza, error y violencia, autonomía de la voluntad, pactos, promesas, acción, excepción, prescripción, recursos, solidaridad, garantía, sanción, daño, reparación, responsabilidad civil, y se pueden mencionar algunas otras.

## 1.2 ANTECEDENTES EN INGLATERRA

En este país funcionaron y actualmente funcionan: "Organizaciones destinadas a la defensa de los consumidores como el Departamento de Precios y Protección al Consumidor, con órganos de apoyo en materia de política de precios, defensa de la competencia y crédito al consumidor" <sup>3</sup>.

<sup>2</sup> MARGADANT S., Guillermo. El Derecho Privado Romano. Décima Quinta Edición. Ed. Estíngie, S.A. de C.V. México 1988. Pag. 403.

<sup>3</sup> STIGLITZ, Gabriel. Protección Jurídica del Consumidor. Buenos Aires. Ediciones Depalma. 1990. Pág. 17.

Su legislación es numerosa teniendo aún vigente la Ley de Protección al Consumidor, la Ley de Comercio Recíproco, la Ley Restrictiva de Prácticas Comerciales, la Ley de Precios de Reventa, la Ley de Ofertas Mercantiles y la Ley de Créditos al Consumidor.

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

Los establecimientos comerciales y sus asociaciones han adoptado Códigos de Conducta y prácticas comerciales de responsabilidad social, la institución gubernamental encargada de la aprobación de esos códigos es la Oficina de Comercio Ordinario. Los Códigos establecen la obligación de que los establecimientos comerciales exhiban el precio del producto y servicio que se ofrece. Una ventaja del Código es que se establecen procedimientos para conocer de las quejas de los consumidores. Los Códigos establecen el procedimiento de conciliación y arbitraje.

En el Derecho de Contratos se establece la libertad de las partes rigiendo el derecho de privacidad, cuando el término expreso de un contrato es incumplido por una de las partes la contraparte tiene capacidad para demandar la reparación de daños o la rescisión del contrato.

Cuando un consumidor sufre un daño sobre su persona o propiedades puede elegir la Ley de los contratos o la Ley de responsabilidades, la cual, es aplicable cuando los actos son cometidos por negligencia de una de las partes.

### 1.3. ANTECEDENTES EN FRANCIA

Comenzaremos diciendo que el modelo francés se articula en dos tipos de intervención; por un lado se registra la asunción de nuevas funciones de protección al consumidor por parte de organismos ya existentes y originalmente destinados a otras funciones, por el otro, se asiste a la institución de organismos de nuevas formaciones con objetivos originarios conectados exclusivamente con la protección al consumidor.

Una de las formas de intervención son los denominados servicios públicos especializados como la inspección sanitaria de la carne, el servicio de la represión contra fraudes.

"En 1905 se instituyó el servicio de represión contra fraudes como aplicación de la Ley del 1° de agosto que confiaba al ejecutivo la misión de organizar oficinas para la identificación y contratación de infracciones a las leyes sobre productos alimenticios. Este se especializa porque los oficiales de policía no poseían ni la competencia ni los medios de investigación necesarios y las denuncias presentadas por los consumidores agraviados eran sumamente escasas".<sup>4</sup>

Por otro lado tenemos al Instituto Nacional del Consumidor el cual constituye un organismo de nuevo tipo en el apartado administrativo francés; su naturaleza jurídica se encuentra definida en la Ley de 1967.

El principal objetivo de dicho instituto consiste en promover una colaboración sumamente elástica entre consumidores, productores y poderes públicos. Por ende se basa en existencia de numerosas asociaciones de consumidores a las que se recurren para la indicación de los representantes que se ocupan de su

---

<sup>4</sup> Ibidem. Pág 31.

dirección, además es un organismo público administrativo, dotado de personalidad jurídica y de autonomía financiera.

Los fines que persigue este Instituto no son muy claros, como resultado de la información ambigua que lo define como centro de investigación, información, y estudio sobre los problemas del consumo, como centro de investigación promueve controles sobre la calidad de los productos presentados al comercio, este centro de investigación además difunde los resultados de estos análisis y en general todo dato que pueda resultar de alguna utilidad para el público; como centro de estudios y protección que responde a toda instancia o forma presentada por los consumidores.

#### **1.4. ANTECEDENTES EN MÉXICO**

La Ley Federal de Protección al Consumidor, aplicada en nuestro país contiene y establece facultades limitadas, cuya labor normativa es la de regular las relaciones contractuales que nacen entre consumidores y proveedores, con las cuales pretende garantizar que los conflictos de las partes se vean dirimidos, esto es que dichos conflictos se vean anulados.

Podemos afirmar, que países en proceso de desarrollo como lo es México, no es frecuente una legislación y mucho menos una jurisprudencia que proteja realmente al consumidor. En nuestro país se dan los males del consumismo toda vez que no existe una norma protectora; ya que el Estado mediante monopolios de hecho y de derecho y medidas arancelarias y fiscales, hace materialmente imposible la creación y aplicación de este tipo de normas protectoras.

Es de suma importancia que se analice la situación económica de nuestro país para saber el por qué de la propuesta y creación de la Ley Federal de Protección al Consumidor, por lo que es sabido:

"La economía mexicana, que había sostenido durante aproximadamente 30 años, de 1940 a 1970, una tasa anual de crecimiento promedio superior al 6%, con base en un modelo de acumulación privada apoyada por las empresas estatales, entró en una severa crisis a principios de la década de los setentas. Al margen de las explicaciones simplistas que reducen los problemas económicos y sociales a la imputación de culpas personales, es necesario reconocer la concurrencia de una serie de factores internos y externos, entre los cuales se deben mencionar la reducción de la producción agrícola desde principios de los setenta, la disminución de las exportaciones, la reducción de las inversiones privadas, el grave déficit de las finanzas públicas, la fuga de capitales, etc; las cuales culminaron con las devaluaciones del peso frente al dólar, manifestada en los últimos cuatro meses de 1976".<sup>5</sup>

Es evidente que la Ley Federal de Protección al Consumidor del 5 de febrero de 1976 significó un considerable avance respecto de lo que deriva de los Códigos civil y de comercio, pues dicha Ley constituye un antecedente y un paso adelante en la política del respeto y salvaguarda de los derechos del consumidor. Más sin embargo, ni la legislación civil y mercantil en esta materia es despreciable del nuevo derecho al consumo.

---

<sup>5</sup> Informe Presidencial sobre la situación económica de México. Secretaría de Gobernación, 1976 P.p. 335-348

"En México al promulgarse la Ley Federal de Protección al Consumidor, está siguiendo los pasos de los países más avanzados del mundo occidental. Hablar de un derecho protector del consumidor concedido íntegramente, es un ordenamiento legal que fue un hecho novedoso en nuestro país, pero la idea del estado para proteger a los consumidores frente a los abusos cometidos por algunos emporios económicos ha existido plasmada en muy diversos ordenamientos y con distintos matices de diversas épocas. Efectivamente la Ley de Monopolios, el Código Civil de los Estados, la Ley Federal de Radio Televisión y otras más establecían postulados que ahora se repiten en forma íntegra en la Ley Federal de Protección al Consumidor, lo que ha hecho que se cree una conciencia social en los derechos que se protegen".<sup>6</sup>

Podemos concluir algunos de los puntos importantes del proyecto de iniciativa de Ley Federal de Protección al Consumidor presentada por la CONAPRO; como es la irrenunciabilidad de las normas de protección al consumidor, el principio de veracidad como rector de las relaciones, proveedor-consumidor, la transferencia en los contratos, en la cual el consumidor debe tener el pleno conocimiento de los derechos que adquiere, de las obligaciones que asume, la efectividad de las garantías de productos y servicios, la facultad de la autoridad competente para establecer las tasas máximas de interés y el monto de otros gastos propios de las operaciones de crédito, la posibilidad de modificar judicialmente las cláusulas unilaterales impuestas en los contratos de adhesión o de machote, el procedimiento para cambiar prácticas engañosas o trato inequitativo al consumidor. "La idea de establecer un ordenamiento de esta

---

<sup>6</sup> SÁNCHEZ CORDERO DAVILA, Jorge. La Protección al Consumidor, Ed. UNAM, México, 1981. Pág. 34.

naturaleza fue propiciado por las organizaciones obreras, canalizándose por medio del Comité Nacional Mixto de protección al salario, que afirmaban la evidencia de disparidad entre proveedores y consumidores por los abusos a consumidores, que carentes de medios de defensa y necesitados de satisfactores, aceptan condiciones muchas veces leoninas, so pena de no adquirirlos".<sup>7</sup>

El consumidor debe tener conocimiento de la importancia de su participación en la vida económica y desarrollar una conciencia solidaria que constituye a la abolición de las practicas negativas que se han arraigado en el comercio.

"El proyecto de ley que complementará las medidas tomadas a la fecha y que protegerá al consumidor mediante el establecimiento de las normas irrenunciables fundadas en el principio de veracidad y como consecuencia el principio de transferencia en los contratos, la efectividad de las garantías de productos y servicios, así como la de determinar facultades a la autoridad para fijar las tasas máximas de interés y el monto de gastos propios de las operaciones a crédito, la posibilidad de modificar judicialmente las cláusulas unilaterales impuestas en los contratos de adhesión, regular las ofertas y promociones, crear una autoridad que presente colectivamente a los consumidores a dilucidar entre ellos y los proveedores".<sup>8</sup>

La Procuraduría Federal del Consumidor, y la participación de las autoridades competentes que evaluaron los casos particulares y se encargaron de hacer justicia, se prepararon recursos administrativos a favor de comerciantes, proveedores y productores que garantizan plenamente su defensa. Los factores principales que han contribuido al crecimiento acelerado de programas de protección a los consumidores y que han motivado el establecimiento de

---

<sup>7</sup> BECERRA CALETI, Rodolfo. La Protección al Consumidor en México. Ed. Porrúa. México, 1991. Pág. 24

<sup>8</sup> J. KAYE, Dionisio. Ley Federal de Protección al Consumidor Comentada y Concordada. Ediciones S.A. Segunda Edición. 1981. Pág. 23

órganos en los países ejecutivos y otros consultivos para implantar esos programas son la mayor complejidad de los mercados, el aumento de los niveles de ingresos, la demanda pública en pro de una mayor calidad de los productos, la explosión informativa, la inflación y las reivindicaciones generales sobre la participación de los movimientos de los consumidores, muy poderosos sobre todo el país altamente industrializado.

En los avances hacia una mejor protección del consumidor, nuestra Ley aún es imprecisa, vaga y oscura en muchas de sus disposiciones; y es deficiente y omisa en muchos aspectos por lo que hace necesaria la corrección, por ejemplo, en lo referente a la explicación del producto, debe ampliarse para comprender claramente quienes son los distribuidores y quienes los fabricantes y vendedores, y no solo las características del producto para el cual ésta destinado.

"Otras materias requieren de legislación complementaria de la Ley de Protección al Consumidor por ejemplo; sobre propaganda y publicidad comercial inconveniente, engañosa o desleal; sobre el seguro al consumo; sobre competencia desleal y legislación ante monopolios, y en derecho procesal introducir modificaciones sustanciales a los Códigos de la materia para permitir a los consumidores el acceso fácil y directo de los Tribunales; establecer procedimientos sumarios que eviten pérdidas de tiempo, y sobre todo que reduzcan sensiblemente los gastos, todo esto conservando el procedimiento de conciliación y arbitraje que las partes quieran confiar a la Procuraduría Federal del Consumidor, o quizá, a manera de procedimiento,

pero en tal caso mediante la creación de Tribunales especiales." <sup>9</sup>

A finales de los sesentas y principios de los setentas, existía en México un gran descontento social producto de la situación económica que en ese entonces se vivía, por lo que el Estado se encontró en la necesidad de crear normas e Instituciones para proteger a las clases bajas.

Es así como la Ley Federal de Protección al Consumidor fue creada, para proteger a los consumidores, ya que se encuentran en constantes abusos, aprovechándose de la necesidad de los consumidores, los cuales tendrían grandes beneficios agudizando las contradicciones sociales por lo que se inspiraban en el movimiento obrero organizado en el país, magisterial, estudiantil y campesino, que en ese entonces ponían en peligro la estabilidad social, el 28 de noviembre de 1975 se pone en consideración del H. Congreso de la Unión, por conducto del C. Secretario de Industria y Comercio Licenciado José Campillo Sainz, la iniciativa de Ley Federal de Protección al Consumidor, a fin de que la misma sea discutida y aprobada para hacer efectiva su aplicación en contra de los abusos de grupos minoritarios que por tener bajos su control la fabricación, distribución y comercialización en general de productos y servicios acometían en forma despiadada en contra de esa gran masa de consumidores, respondiendo así a las necesidades apremiantes de nuestra época y a los objetos trazados por la administración pública, siendo en ese entonces Presidente de la Republica Mexicana, el Licenciado Luis Echeverría Álvarez, pretendiendo hacer más justa la vida colectiva.

---

<sup>9</sup> Ibidem Pág. 25

#### 1.4.1. LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

La Ley Federal de Protección al Consumidor, tiene como fin principal, el de regular las relaciones entre proveedores de bienes y servicios y consumidores, procurando proteger a estos últimos contra posibles abusos o irregularidades surgidas en los tratos comerciales, por lo que para tal fin, se determinó la creación de la Procuraduría Federal del Consumidor, siendo ésta un organismo descentralizado de servicio social, con personalidad jurídica y patrimonio propio, con funciones de autoridad administrativa encargada de promover y proteger los derechos e intereses de los consumidores, procurando la equidad y seguridad de ambas partes en las relaciones de consumo, apegándose a la normatividad prevista en la Ley, reglamento y estatutos.

La Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) reúne las características señaladas y esta dentro del grupo de organismos descentralizados de servicios, ya que al tener como atribución el de representar a la población consumidora para la defensa de sus derechos e intereses ante personas físicas o morales, de carácter público o privado, que proveen de bienes o servicios y de la misma forma ante las autoridades jurisdiccionales previo mandato cuando se trata de intereses colectivos, desempeñando una función específica de servicio social.

Ante este organismo se puede acudir como un enlace con las autoridades competentes en el caso de delitos o infracciones no previstos en la propia Ley; dicho de otro modo es la autoridad responsable.

La Procuraduría Federal del Consumidor tiene facultades de establecer Delegaciones, Subdelegaciones y demás unidades administrativas que estime convenientes en otros lugares de la República contando con recursos humanos cuyas relaciones de trabajo son reguladas por la Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, que se encuentra reglamentada en el apartado "B" del artículo 123 Constitucional, prestando sus servicios los

trabajadores en virtud del nombramiento correspondiente, o por ser trabajadores eventuales, quedando sujetos al cumplimiento de los deberes inherentes y a sus consecuencias conforme a la Ley.

#### **1.4.2. ATRIBUCIONES DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.**

La Procuraduría cuenta con las siguientes atribuciones según el artículo 24 de la Ley:

- 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, tramites o gestiones que procedan;
- 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 a bienes y servicios en mejores condiciones de mercado;
- X. Actuar como perito y consultor en materia de calidad 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 acordadas, fijadas, establecidas registradas o autorizadas por la Secretaría y coordinarse con otras dependencias legalmente facultadas para inspeccionar precios para lograr la eficaz protección de los intereses del consumidor, y a la vez evitar duplicación de funciones;
- XIV. Vigilar y verificar el cumplimiento de normas oficiales mexicanas, pesas y medidas para la actividad comercial, instructivos, garantías y especificaciones industriales, en los términos de la Ley Federal de 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 delito y que sean de su conocimiento, y ante las autoridades competentes, los actos que constituyan violaciones administrativas que afecten los intereses de los consumidores;
- XVIII. Promover y apoyar la constitución de organizaciones de consumidores, proporcionándoles capacitación y asesoría;
- XIX. Aplicar las sanciones establecidas en la 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, cuando lo considere pertinente publicar dicha excitativa; y,
- XXI. Las demás que le confieran esta Ley y otros ordenamientos.

Así podemos concluir que las funciones y facultades de esta Institución protectora de los derechos del consumidor se encuentran plasmados y delimitados en su propia Ley, lo que hace que se encuentre ajustada a Derecho.

#### **1.4.3. ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.**

La estructura orgánica de la Procuraduría Federal del Consumidor deriva de la facultad establecida en la fracción III del artículo 27 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, en la que dispone a favor del Procurador la facultad para crear las unidades que se requieran para el buen funcionamiento de la institución y determinar la competencia de dichas unidades acorde al reglamento y estatuto de la propia Procuraduría.

Al frente de la Procuraduría se encuentra el Procurador Federal del Consumidor quien la representa legalmente; designado exclusivamente por el Presidente de la República, que es el ciudadano mexicano, que tiene facultad y título de Licenciado en Derecho.

En el reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 23 de agosto de 1994, el Procurador Federal del Consumidor transfiere a las delegaciones de la PROFECO, en todo el país las atribuciones que la Ley Federal de Protección al Consumidor le confiere,

para que las ejerzan y puedan obtener de manera pronta y eficiente soluciones a los problemas derivados de las relaciones de consumo, así como, para que desarrollen estrategias informativas y de educación para el consumo que en un beneficio social para la población.

El principal objetivo es otorgar a las delegaciones, facultades suficientes para que puedan resolver en el propio lugar, en el que se generan todos los requerimientos de atención de quejas, denuncias y arbitraje, y demás que exijan la participación de la Procuraduría en cada una de las entidades de la República.

Con la descentralización de las oficinas centrales de la Ciudad de México se convierten en áreas normativas, orientadas a evaluar o regular el trabajo general de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), mientras que las delegaciones se transforman en organismos operativos con alto grado de confiabilidad y eficiencia, ya que cuentan con recursos suficientes y personal capacitado, con equipos de cómputo y sistemas para aumentar su productividad, con instalaciones adecuadas a la demanda del público.

Con este acuerdo, todas las facultades de la Procuraduría se transfieren a los delegados, salvo las que se refieren a la suspensión y corrección de la publicidad que viole las disposiciones de la Ley y la de formular a las autoridades competentes a que tomen las medidas adecuadas para evitar que se lesionen los intereses de los consumidores.

Así mismo la Procuraduría contará con las siguientes unidades administrativas;

- I. Oficina del Procurador;
- II. Procuraduría de Servicios al Consumidor;
- III. Subprocuraduría de Verificación y Vigilancia;
- IV. Subprocuraduría Jurídica;
- V. Coordinación General de Investigación y Divulgación;

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

La Procuraduría también cuenta con direcciones de área, subdirectores, jefes de oficina, jefes de departamento, jefes de mesa, conciliadores, secretarios arbitrales, dictaminadores, inspectores, verificadores, ejecutores, notificadores, peritos, promotores, y demás servidores públicos que determine el procurador, ya que éstos se encuentran al servicio de la Procuraduría Federal del Consumidor.

Expondremos la descripción de las unidades administrativas que conforman a este organismo y son las siguientes:

**SUBPROCURADURIA DE SERVICIOS AL CONSUMIDOR:**

- Dirección General de Quejas y Conciliación
- Dirección General de Arbitraje y Resoluciones
- Dirección General de Organización de Consumidores

**SUBPROCURADURIA DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA:**

- Dirección General de Verificación y Vigilancia
- Dirección General de Análisis de Prácticas Comerciales

**SUBPROCURADURIA JURÍDICA:**

- Dirección General Jurídica Consultiva
- Dirección General de lo Contencioso y de Recursos

**LA COORDINACIÓN GENERAL DE INVESTIGACIÓN Y DIVULGACIÓN:**

- Coordinación de Investigación
- Coordinación de Publicaciones
- Coordinación de Radio y Televisión
- Coordinación de Educación para el Consumo

**LA COORDINACIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN:**

- Dirección General de Programación
- Dirección General de Organización
- Dirección General de Presupuesto
- Dirección General de Recursos Humanos y Materiales

Las unidades de Programas del Sector Social, de Comunicación, la Contraloría Interna y la Dirección General de Coordinación de Delegaciones, estarán adscritas directamente al Procurador.

Resaltaremos que las delegaciones también estarán adscritas directamente al Procurador, y ejercerán sus funciones en forma desconcentrada.

En cuanto hace al funcionamiento de la Procuraduría podemos señalar que en sus inicios las facultades recaían de manera única y exclusiva al Procurador, quien debía revisar y firmar todos los acuerdos, actas de audiencia, emplazamientos, oficios de imposición de multas, de reducción o revocación de sanciones, las resoluciones a las excepciones que en su caso hicieran valer los interesados, entre otras.

Sin embargo el crecimiento de la institución se ha impuesto, creando la necesidad de que se deleguen atribuciones y funciones del Procurador a subalternos con el objeto de hacer expedita la función de la Procuraduría.

Así bien, como podemos ver, en el Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor se encuentran como atribuciones del Procurador específicamente las siguientes:

Establecer, dirigir y controlar las políticas de la Procuraduría, proponer al ejecutivo federal los proyectos de leyes, reglamentos, decretos, acuerdos y demás ordenamientos jurídicos para el cumplimiento de la Ley, expedir manuales de organización, de procedimientos y de servicios públicos, crear las unidades que se requieren y determinar su competencia, nombrar y remover al personal al servicio de este organismo, proponer el anteproyecto del presupuesto de la Procuraduría y autorizar el ejercicio del aprobado, establecer criterios para la imposición de sanciones, así como para reducir las, modificarlas o conmutarlas, determinar quien deberá conocer y resolver los recursos de revisión, expedir las condiciones generales de trabajo del personal con la intervención que legalmente corresponda al sindicato, informar al Secretario de Economía respecto a los asuntos que competan a la Procuraduría, excitar a las autoridades competentes a que tomen medidas adecuadas para combatir o evitar todo género de prácticas que lesionen los intereses de los consumidores

y las demás que le otorguen otros ordenamientos jurídicos y que no puedan ser delegables.

Los Subprocuradores y Coordinadores Generales tienen comúnmente las siguientes atribuciones : Planear, coordinar, controlar, dar seguimiento y evaluar las acciones de las unidades administrativas bajo su adscripción, administrar los recursos presupuestales que para el desarrollo de sus funciones le hayan sido asignados; acordar con el Procurador el despacho de los asuntos encomendados, someter a la aprobación del Procurador los estudios y proyectos elaborados por las unidades administrativas de su adscripción; intervenir en la elaboración de los proyectos de leyes, reglamentos, acuerdos, etcétera, respecto de sus ámbitos de competencia y los que les encomiende el Procurador; emitir lineamientos y criterios sobre el desempeño de las atribuciones conferidas a las unidades administrativas de su adscripción; vigilar que se cumpla estrictamente con los ordenamientos jurídicos; promover la coordinación y colaboración de la Procuraduría con otras dependencias y entidades del sector público y privado para lograr los fines que establece la Ley y celebrar convenios dentro del ámbito de su competencia; dar a conocer a las unidades administrativas bajo su adscripción las resoluciones y acuerdos del Procurador; las demás que le confieran otros ordenamientos jurídicos.

Los Directores Generales dentro del ámbito de su competencia y de acuerdo al Reglamento de esa Procuraduría les corresponden planear, coordinar, controlar y evaluar las acciones derivadas de los programas a su cargo y del ejercicio de las conferidas por el Reglamento y Estatuto Orgánico; administrar los recursos presupuestales que para el cumplimiento de sus funciones les serán asignados; proponer al Procurador, Subprocurador o Coordinador General al que se encuentren adscritos la celebración de base de concentración, coordinación, colaboración e información con otras dependencias, entidades del sector público y privado, requerir a las autoridades, los proveedores y consumidores en un plazo no mayor a quince días, la información necesaria para substanciar

los procedimientos previstos por la Ley Federal de Protección al Consumidor, emitir los criterios de aplicación general en el área a su cargo, elaborar el proyecto de programas de presupuestos, coordinarse con otras unidades superiores, aplicar la Ley y demás ordenamientos jurídicos conducentes y vigilar su cumplimiento, imponer las medidas de apremio y las sanciones que procedan, ordenar la práctica de verificaciones, notificaciones, peritajes y ejecuciones de sanciones, motivar, fundar y suscribir sus resoluciones y actuaciones, proporcionar asesoría y orientar a los consumidores y proveedores respecto a sus derechos y obligaciones, denunciar los hechos que puedan ser constitutivos de delitos, dejar sin efecto o reducir los medios de apremio impuestos a particulares cuando estos acrediten no haber podido realizar la conducta requerida por caso fortuito o fuerza mayor y las demás que les confieren otros ordenamientos jurídicos.

Las unidades con que cuenta la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), son dependientes directamente del Procurador, a continuación mencionaremos a cada una de ellas.

#### UNIDAD DE PROGRAMAS DEL SECTOR SOCIAL;

- Unidad de Programas del Sector Social;
- Unidad de Comunicación Social;
- Contraloría Interna

En párrafos anteriores se señaló la existencia de las delegaciones, que no son otra cosa que representaciones de esta institución a nivel metropolitano y estatal en donde a la cabeza encontramos en cada una de ellas a un Delegado, quien será nombrado y removido por el Procurador, y no tendrá limitación alguna respecto a la competencia por cuanto a territorio de los asuntos que conozcan, tienen estas Delegaciones como principales atribuciones: Asesorar y orientar a los consumidores y a los proveedores en relación con sus derechos y obligaciones, representar individualmente o en grupos a los consumidores ante autoridades jurisdiccionales, entidades u organismos públicos o privados y ante

los proveedores recibir y atender las reclamaciones que presentan los consumidores en contra de proveedores, la información necesaria para substanciar procedimientos conciliatorios, entre otros.

## CAPITULO II

### CARÁCTER DEL CONSUMIDOR ANTE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS Y LOS PROVEEDORES DE BIENES

#### 2.1. CONCEPTO DE CONSUMIDOR.

Es de gran importancia el determinar las diferentes circunstancias en las que puede encontrarse un consumidor ante un proveedor de bienes o un prestador de servicios, en el cual, propiamente dicho, uno es el que va a consumir los productos y el otro es el que los va a distribuir.

Como consiguiente, debemos de llevar a cabo un mejor esclarecimiento de los términos antes mencionados, es así que con un orden cronológico, en primer lugar definiremos el término "CONSUMIDOR", "PROVEEDOR DE BIENES", y "PRESTADOR DE SERVICIOS", mismos que se utilizarán durante el desarrollo del presente trabajo.

Por tal motivo al referirnos a "CONSUMIDOR", debemos comprender que hablamos de un sujeto determinado quien tiene la facultad de ejercicio necesaria para llevar a cabo un acto de "CONSUMO" de bienes o de servicios, lo cuales pueden ser utilizados hasta la total depreciación de su valor o desgaste del mismo, pudiendo perderse hasta su extinción o vigencia.

Debiendo de entender al consumo como "un fenómeno a través del cual el ser humano puede llegar a satisfacer casi en su totalidad sus necesidades, como

miembro de una sociedad determinada, ya sea adquiriendo un bien o servicio, en el cual va a pagar una remuneración por dicho servicio", <sup>10</sup>

Es entonces que la definición anterior la podemos interpretar en el sentido de que consumo consiste en el proceso de adquirir bienes o servicios; por otro lado, desde nuestro punto de vista el consumo no solo consiste en un acto contractual de adquisición, sino que va desde el desgaste natural de un bien y empleo de un servicio, hasta terminar su vigencia, con la finalidad de cubrir necesidades humanas.

En múltiples ocasiones el hombre al momento de contratar ya sea un bien o servicio para satisfacer un deseo o impulso, sea o no prescindible para su subsistencia, es derivado por influencias que ha asimilado por la simple promoción o publicidad. Resaltando en esta parte que en algunas ocasiones el consumo no solo atiende a la obtención de bienes o servicios indispensables, sino que también a la adquisición de otros que de no tenerlos el hombre podría continuar llevando su vida y cubrir sus necesidades como animal racional.

Más sin embargo de nuestro punto de vista antes mencionado, debemos anotar como se ha definido la compra de consumo; es la de aquellos bienes que se obtienen para uso personal, ya sea doméstico o familiar.

Es por eso que necesariamente al hablar de Adquisición, debemos de entender que se trata de un acto jurídico por medio del cual un ser humano adquiere para sí o para los suyos un bien o servicio.

Aunque hemos mencionado que la naturaleza de las especies se ubica en cadenas de consumidores, en nuestro análisis nos referimos al consumidor, contemplado en la Legislación de la materia, es decir, el hombre en sociedad.

---

<sup>10</sup> PLANIOL, Marcel. Tratado Práctico de Derecho Civil Francés, Editorial Cultural, La Habana, 1946, Pag. 81.

El primer aspecto al que haremos mención es precisamente al que los productores de bienes o servicios utilizan para manipular la voluntad humana, promoviendo a su producto en grandes dimensiones de tal forma que convencen al hombre de adquirirlos, aún y cuando no sean necesarios, pero que ocupan un plano importante del sistema comercial en la actualidad.

Discrepamos en la acepción anterior ya que no siempre el consumidor utilizará sus recursos para consumir, es decir, que no es necesario que un individuo utilice sus propios recursos para la obtención de un bien o servicio. Lo anterior pensando en el sujeto a quien la empresa donde labora, le proporciona un automóvil para su uso personal y mismo que utilizará hasta que sufra algún deterioro y le sea cambiado, independientemente de que también le sean cubiertos por parte de la empresa los gastos de mantenimiento y derechos para andar circulando, en este caso el sujeto no utiliza sus propios medios para adquirir el bien mueble y sin embargo quien lo consume es él.

Ya que si analizamos desde el punto de vista económico, podríamos conceptuar al consumo, como aquella operación que finaliza un ciclo económico.

Razonamiento del tipo económico que de hecho no revela el significado del término consumidor, ya que solo hablamos del sujeto como destinatario final, para el cual se llevó a cabo una determinada producción de bienes, sin hacer referencia a los servicios que ofrecen los proveedores prestadores de servicios.

Es por tanto necesario el resaltar en nuestro estudio, el referido ciclo de producción, que se perfecciona con el consumo, analizando el desgaste que sufren los bienes que satisface la necesidad humana. Constando este de cuatro primordiales etapas, tales como: Producción, Circulación, Distribución y Consumo.

Entendemos por producción a todos aquellos actos que realizan como su actividad ordinaria, los agricultores, los industriales, o cualquier otra actividad encargada de crear bienes o servicios, aprovechando hasta donde sea posible a través de su transformación cada uno de los elementos con los que se cuenta para la creación de un determinado producto.

En la circulación se dice el acto por medio del cual todos los bienes económicos sufren el fenómeno de intermediarismo, ya que durante el transcurso que recorren para llegar hasta su destinatario final, pasan de manos de una persona a otra. Aunque prescindiendo de los servicios y fijándolos tan solo en los bienes económicos reales, ya que en éstos hay circulación sin la imperiosa necesidad de que lleguen a cambiar de lugar, tal y como lo es el caso de los bienes inmuebles que tan solo cambian de propiedad de una persona a otra y no del espacio territorial en que fueron construidos, sin más operaciones que en el endoso del documento respectivo. De tal forma que la circulación de la riqueza, no consiste tan sólo en el movimiento material de la masa que constituyen los cuerpos, siendo también la que sufren los valores al pasar su propiedad en la cual va de una persona a otra, consistiendo fundamentalmente en el acto jurídico de transmisión de la propiedad.

La distribución, decimos es primordialmente de carácter social, ya que implica el repartir los bienes a través de la coordinación de los esfuerzos individuales que aporta el espíritu humano, por que a través de la distribución se hacen resaltar la lucha de los intereses y apetitos. Procurando el hombre como copartícipe con la parte más grande posible, por lo que en resumen la distribución, es la repartición proporcional de un producto, en el cual para su elaboración intervinieron dos a más individuos.

Al consumo lo podemos entender como el aprovechamiento de la unidad que la productividad incorporó en los bienes, para satisfacer necesidades económicas,

ya que si el hombre trabaja para producir, lo hace para satisfacer necesidades, dentro de las cuales citaremos el calzado, el vestido y la alimentación.

Hemos aludido de manera breve a los factores de la producción, más no debemos pasar por alto que el origen del ciclo, se da por que los bienes elaborados, en gran parte son productos de fácil y rápida extinción; ocasionando que el consumidor adquiera los mismos una y otra vez, debiendo de producir nuevamente este producto por la demanda que tiene.

Por ello al tratar de definir lo que es consumidor es necesario el tomar en consideración lo que dice la legislación mexicana, en específico el artículo 2° de la Ley Federal de Protección al Consumidor, que a la letra dice: "Se entiende por consumidor, a la persona física o moral que adquiere, realiza o disfruta como destinatario final bienes, productos o servicios." <sup>11</sup>

Esta Ley se refiere a lo ya expuesto, ya que con el acto volitivo del hombre al llevar a cabo la adquisición, uso o disfrute como destinatario final de bienes o prestación de servicios; definición muy certera, aunque reiteramos en poner en consideración que para poder ser consumidor, no es necesario el adquirir un bien, anotada esta aclaración anteriormente en nuestro trabajo, a efecto de analizar las disposiciones legales proteccionistas al consumidor, y este último lo aludiremos como sujeto parte de un contrato.

Otra forma de conceptualizar al consumidor es quien actúa como quien contrata con el fin de consumir, esto es, de utilizar un bien o servicio, y es cuando es considerado como consumidor no solamente el que compra una computadora para su uso personal, sino también para el ejercicio de su vida profesional y a este tipo de consumidores le llamamos "Amplia".

---

<sup>11</sup> Citado por RODRÍGUEZ RODRÍGUEZ, Joaquín. Curso de Derecho Mercantil. Ed. Porrúa. México 1947. Tomo I pág. 411

Así las cosas el consumidor contrata para obtener la satisfacción de necesidades personales o familiares; aquí es importante destacar que serán excluidos entonces, quienes contratan con un objetivo de obtener del producto la materia prima para manufacturar un producto final para las necesidades de su profesión o empresa.

Creemos que la persona que obtiene un bien para después revenderlo o transferirlo a otro, no puede ser considerado como consumidor, ya que no termina de consumirlo ni lo utiliza para cubrir ciertas necesidades sino para su comercio; por lo tanto las Leyes proteccionistas, de ninguna forma deberán beneficiar a los intermediarios, que al final de cuentas terminan convirtiéndose en Proveedores o Prestadores de Servicios.

Es tiempo entonces de proporcionar nuestra definición al término Consumidor, en base a los conceptos ya anotados, así "Consumidor" será quien utilice, goce o disfrute de un bien o servicio.

Omitiendo el señalar que Consumidor es quien contrata, ya que no existe una estricta necesidad de llevar a cabo un contrato, tal y como lo es en el caso de adquisición de un determinado producto en puestos ambulantes, puesto que se trata tan solo de disfrutar un producto; así mismo omitiendo también hablar del consumo para satisfacer necesidades humanas, ya que como hablamos con anterioridad no es exacto aplicar el término Consumo, tan solo al ser humano, debido a que en ocasiones se adquieren mascotas y se consume para ellos. Ahora, al hablar del Término Consumidor, abordaremos el ¿por que? hablamos de Protección al Consumidor.

Hablamos de "Protección", porque en múltiples ocasiones "Consumidor", al momento de llevar a cabo la relación contractual con un proveedor, puede llegar a enfrentarse al incumplimiento de una obligación por parte de éste; encontrándose con que el estricto cumplimiento de los términos convenidos no

se han satisfecho; ocurriendo que el proveedor muestra y persiste con su negativa de cumplir y dar solución a la prestación del consumidor, quien al darse cuenta de esto busca el auxilio de las autoridades, por medio de la propia Procuraduría.

Por ello consideramos que efectivamente se hacía necesario la creación de leyes, disposiciones y organismos proteccionistas a lo cuales acudiera el consumidor para buscar una rápida y eficaz solución a su pretensión de hacer valer sus derechos en contra de quien incumple con una relación de comercio que en este caso es el proveedor de bienes.

Como hacer mención que los incumplimientos a que nos referimos, se dan inclusive por la inexistencia misma de un contrato por escrito, en el cual se plasman la voluntad de las partes para obligarse, ya que al momento de exigir un cumplimiento, el consumidor cuenta con menos elementos probatorios fidedignos, respecto de los términos y alcances de las obligaciones contraídas por su contraparte.

Es frecuente, que el no entregar contratos o facturas por parte de los proveedores o prestadores de servicios sea de casualidad, ya que éste es ocasionado por la negligente actitud de no extender comprobantes para evadir impuestos por las operaciones comerciales que realiza.

Reforzando lo anterior con la publicidad engañosa, con la que en ocasiones, los proveedores o prestadores de servicios apoyan sus ventas, induciendo a los consumidores a adquirir un bien o contratar un servicio en condiciones desiguales, dándonos cuenta que la sociedad debe ser protegida de las actitudes de los proveedores.

Es por esto que el término protección al consumidor debería delimitarse de tal forma que comprendiera la protección a los ciudadanos colectiva e

individualmente, cuando actúan en el caso de la demanda del mercado en calidad de compradores o usuarios de bienes o servicios. Ya que dentro de este marco se abarcan bienes de consumo perecederos y duraderos, tales como: Electrodomésticos, automóviles, casa habitación, navíos, viajes y seguros; además de otros de carácter más amplio como pueden ser: la planificación, alternativas y costos de vivienda; tal y como es en el caso de autofinanciamientos, dentro de los bienes de consumo enmarcaremos a los automóviles, puesto al hacer el contrato que protege a las partes.

En esta tesitura de ideas es de suma importancia considerar la definición de "Proveedor" o "Prestador de Servicio", la Ley Federal de Protección al Consumidor la define como "La persona física o moral que habitual o periódicamente ofrece, distribuye, vende, arrienda o concede el uso o disfrute de bienes, productos y servicios.", tomando en consideración esta definición que para nuestro punto de vista es la más acertada ya que engloba las diversas etapas y variedad de proveedores y delimita a estas dos figuras que son el consumidor y el proveedor, creando una esfera jurídica que regula los actos de comercio que realizan.

Ahora bien con estas dos figuras y sus definiciones conforman la parte fundamental de lo que son los actos de comercio que regula y tutela la Procuraduría Federal del Consumidor, por lo que es procedente pasar al estudio de el consumismo.

## **2.2. CONCEPTO DE CONSUMISMO**

El término consumismo es aquel en el cual todos los actos son llevados al consumo.

"El consumismo supone la destrucción del bien, o por lo menos la disminución de su utilidad o valor. Interesa que el hombre sea un gran consumidor porque a

mayor consumo mayor demanda de bienes y, por lo tanto, mayor producción y más puestos de trabajo."<sup>12</sup>

Así que el consumismo nos lleva a pensar en los actos humanos de adquisición de bienes o productos, sin una causa real o justificada; es decir, que el término consumismo se aplica cuando se adquieren bienes, en casos motivados por la publicidad sin necesidad alguna, tan solo impulsados por la apetencia creada por innumerables promociones comerciales.

Ya que se dice que el síndrome de consumismo nace en las sociedades de consumo que aparecen en los países industriales, ocurriendo que las necesidades elementales o primarias de la sociedad han sido cubiertas, por lo que los productores de servicios encaminan su producción para cubrir otro tipo de necesidades diversas, creadas de forma artificial.

Si bien en nuestro país no contamos con un nivel de industrialización competente, dado los grandes aparatos publicitarios y con las cuales se consigue enajenar a la gente para que consuma productos innecesarios y de forma desordenada; se hace necesario transmitir en la sociedad el que aprenda a adquirir bienes de primera necesidad para que así no vean afectada su economía, protegiéndoles al mismo tiempo de la publicidad dolosa que infunde en el individuo la creación de necesidades inexistentes.

Concluyendo que el consumismo es la adquisición desordenada e innecesaria de bienes y servicios, que no entran en las necesidades del individuo, las cuales en múltiples ocasiones son tan solo caprichos, mismos que solo benefician al productor o prestador de servicios, implicado el resquebrajamiento en la economía del hombre.

---

<sup>12</sup> MARIN CORREA, Manuel. El Mundo de la Cultura, Ed. Marín, 1982, Barcelona. Tomo II, pág. 11.

## 2.3. FACTORES QUE PROMUEVEN EL CONSUMISMO.

Con anterioridad hemos expuesto el término "Consumo", es por esto que pensamos importante analizar algunos de los primordiales factores que impulsan al hombre a consumir ya sea bienes o servicios.

Procuraremos enfocarnos brevemente, ya que algunos de estos aunque dolosamente, promueven en el hombre la necesidad de consumir bienes o servicios que en la mayor parte de los casos no le son necesarios para sobrevivir, sino que son producto de la manipulación como son:

### 2.3.1. PUBLICIDAD

Diremos que "es el conjunto de actos y métodos encaminados a que la sociedad en general, llegué a conocer las cualidades y especificaciones de un determinado producto para promover su consumo de forma generalizada y planificada".<sup>13</sup>

Es empleada de forma sistemática para conseguir con ello el dominio de la población consumidora, un control sobre su voluntad.

El maestro José Ovalle Favela, en su Ley comentada la relaciona con los medios de comunicación de la siguiente manera: "La publicidad, regularmente implica el uso de los medios de comunicación social y lleva un mensaje de invitación o sugerencia para que el consumidor obtenga o utilice los bienes o servicios anunciados."<sup>14</sup>

<sup>13</sup> BRANDO CASADO, Honorio Carlos. La Publicidad y la Protección Jurídica de los Consumidores y Usuarios. Madrid, Ministerio de Sanidad y Consumo. Instituto Nacional del Consumo. 1991. Pág. 77.

<sup>14</sup> OVALLE FAVELA, José. Comentarios a la Ley Federal de Protección al Consumidor, Ed. Mc Graw Hill, México, 1995, Pag. 77.

La publicidad busca el infiltrarse de forma psicológica dentro del hombre a efecto de que consuma y busque el producto a fin de llegar a obtenerlo. Dentro de este supuesto encontramos los anuncios subliminales en los cuales se nos induce a comprar.

Buscando la publicidad, el dominio de acción del hombre de manera abierta, pretendiendo vender un bien o un servicio.

Ya que la publicidad busca el promover un producto para su venta, viéndose reflejada su eficacia a través de la contabilidad de las ganancias obtenidas gracias a ella. En las cuales las mencionadas ganancias se van a duplicar gracias a la demanda del producto.

La publicidad con frecuencia recurre a impulsos personalistas, que se encuentran en situaciones mundanas, teniendo como uno de sus principales resortes el sexo.

Culminando el objeto de la publicidad, al comprarse el producto sobre el cual se llevo a cabo el trabajo de publicidad.

Desprendiéndose de lo anterior, que la publicidad efectivamente promueve el consumo de "Bienes o Servicios", cumple cabalmente su fin para el cual fue creada, ya que las empresas productivas tienen la primordial necesidad de vender sus productos.

### **2.3.2. LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN**

Cita Marín Correa que: "Para nosotros no son más que, el conjunto de vías o formas que existen para llegar y hacer del conocimiento a las personas hacia

las cuales va dirigida la creación o invención de un producto, teniendo un gran auge estos, ya que son apoyados por los grandes avances tecnológicos.<sup>15</sup>

El medio de comunicación es la forma más efectiva de transmitir ideas de un sujeto a otro. Es por esto que inferimos que si un sujeto quiere vender un producto, debe de apoyarse en la publicidad y los medios de comunicación, pues son estos el enlace entre el producto, el fabricante y el consumidor.

De los medios de comunicación que en la actualidad existen, podemos hablar de los más socorridos y eficaces que son los siguientes: Televisión, radio, correo, periódicos, revistas, entre otros. Consideramos que los medios de comunicación juegan un importante factor dentro del consumo ya que a través de ellos se logran infiltrar en la sociedad los productos y servicios que ofrecen los proveedores; del tal forma que acaban convenciendo a la sociedad de que los adquiera.

El éxito de la publicidad y los medios de comunicación se encuentra en la acción conjunta que ambas realizan, dando un resultado de grandes volúmenes de ventas, dependiendo para su existencia uno del otro.

### 2.3.3 PRODUCCION

Entendemos a ésta como la actividad humana encaminada a transformar materias primas en bienes de consumo.

Definiéndose también como "todo proceso de transformación dirigido para los hombres en que se combinan unos elementos llamados factores de producción"<sup>16</sup>, que pierden en el proceso su identidad, dando nacimiento a otros elementos llamados Productos.

---

<sup>15</sup> MARIN CORREA, Manuel. Op. Cit. Tomo IX.

<sup>16</sup> TORRES FERNÁNDEZ, Jorge. Factores Económicos. Ed. Porrúa. México, Pág. 128

El hombre desde sus inicios ha pasado ideando cómo modificar y mejorar su medio ambiente, aprovechando la transformación que él realiza a las materias primas que brinda la naturaleza, en objetivos aprovechados para él.

Consideramos que la producción no es tan solo un factor de consumo, sino elemento para que se de éste ya que sin la creación y fabricación atractiva y publicitada no se completaría el ciclo del producto.

### 2.3.4. EL CREDITO

Desde la antigüedad podemos anunciar sus raíces que significan creer, es decir, tener la convicción de que un deudor tiene la suficiente solvencia económica para poder cubrir su deuda.

El crédito se define como: "El Derecho que tiene una persona (acreedora) de recibir de otra (deudora), la prestación a que se encuentra obligada".<sup>17</sup>

El crédito se da a través de procesos, que consisten en la transmisión de dinero o títulos de crédito que hace un sujeto llamado acreedor en forma inmediata y actual a fin de que el pago se vea diferido por el deudor con una contraprestación respectiva por la confianza tenida a él por quién otorga el crédito y debiendo atender a los plazos pactados y diferidos para que se lleve a cabo el pago.

Hablamos de crédito como un factor que promueve el consumo, ya que el hombre en algunas ocasiones puede carecer o no alcanzar liquidez necesaria para adquirir un determinado producto o servicio o poder liquidar su valor en forma inmediata. Es por eso que el hombre recurre a los financiamientos para

---

<sup>17</sup> DE PINA VARA, Rafael. Diccionario de Derecho. Ed. Porrúa. Trigésima Edición. México 2001. Pag. 203.

poder adquirir un bien o servicio, teniendo ya la cantidad o liquidez necesaria, para poder satisfacer su deseo de adquisición.

Tenemos que al hablar de crédito, y también de la existencia de instituciones de crédito, que son organismos creados con el destino básico de este tipo de operaciones.

Entonces, cuando la operación crediticia se hace en forma profesional, estamos ante la operación bancaria, es decir, que las operaciones que se conceden entre sujetos distintos a una institución bancaria; ya que son operaciones crediticias pero cuando se realizan ante un banco determinado, hablamos de una operación de crédito profesional. Por ende, cuando el sujeto ha obtenido crédito es capaz de adquirir en forma inmediata productos originándose el consumo.

#### **2.4. NECESIDADES DE LAS LEYES PROTECTORAS DEL CONSUMIDOR**

Sin pretender constituir un análisis a la economía mexicana, señalaremos el porque de la necesidad de la aparición de diversos cuerpos legales, cuyo propósito encaminado va dirigido a un determinado sector de la población desprotegido, como son los consumidores.

México es una nación constituida por una gran diferencia y desigualdad económica entre su población, provocando que gran parte de los habitantes no pueda adquirir ciertos bienes o servicios, ocurriendo que alguno de éstos son de mala calidad, si en un momento determinado nos ponemos a compararlos con la calidad de productos hechos en un país desarrollado, sumado al alto índice de ignorancia. Estas diferencias económicas son las causantes de las grandes desigualdades en el país, ya que mientras un grupo de la sociedad tiene la facilidad y acceso a buenas instituciones de servicio, buena alimentación, educación y otros; existe otra parte de la población que en

ocasiones no tiene ni la menor idea de los grandes adelantos tecnológicos o nuevos tratamientos para curar sus enfermedades, así como las diversas formas en las que legalmente puede solicitar ayuda para solucionar sus problemas, por lo que el subdesarrollo significa la existencia de estructuras de hombres que colectivamente son explotados por otros que les pagan su mano de obra con sueldos muy bajos.

Hay que tomar en consideración que la legislación de la materia debe ir encaminada y dirigida a un determinado sector de la población, el cual por ignorancia o mala fe, les son vendidos productos sin especificar en ocasiones su contenido, utilidades, aplicaciones, y dichos productos son adquiridos por los individuos por medio de engaños, ya sea por las promociones o directamente por los proveedores, y evidentemente los citados productos no cubren las necesidades de los individuos, por lo que resultan inútiles dañando su economía. Esto se debe como lo hemos mencionado a los constantes bombardeos de los medios de comunicación que invitan a comprar a como de lugar.

Existiendo también desigualdad en los casos en los que el vendedor llevando a cabo una mala práctica en su actividad comercial, no respeta la garantía de un determinado bien o servicio que ofrece, el cual por su mal funcionamiento no cumplió con el fin para el cual fue adquirido por el consumidor.

Así mismo lo es, que un consumidor requiere los servicios de un mecánico para la reparación del motor de su automóvil, reparación que se llega a realizar en forma incorrecta utilizándose en ocasiones refacciones usadas o de extraña procedencia, sin que se haga del conocimiento del propietario.

Es por estas observaciones que se puede llegar a entender la problemática que enfrentan los consumidores ante los proveedores en las relaciones de consumo, ya sea por incumplimiento de lo pactado, por engaños, por malos

tratos o por falta de atención a un servicio contratado; es por lo que hasta el año de 1976, los consumidores no contaban en nuestro país con un cuerpo legal unificado que tutelara sus derechos, lo cual complicaba la creciente demanda de impartición de justicia, teniendo que adelantarse en diversos ordenamientos legales en los cuales se encontraban inmersos sus derechos, no implicando siempre que esa impartición de justicia fuese en forma gratuita y expedita, considerándose por esas necesarias condiciones más justa en las relaciones de mercado.

Es por eso que el Derecho Social, contiene preceptos imperativos, irrenunciables, sin quedar sujetos a la autonomía de libertad entre los particulares, no tratando de limitar la libertad, si no que sea efectiva para más individuos. Tratando de evitar que la desigualdad económica provoque la aceptación de malos tratos de injustas relaciones de consumo, enajenando su propia libertad.

## **2.5. LEGISLACIÓN SUPLETORIA Y OTROS ORDENAMIENTOS PROCESALES**

La Ley Federal de Protección al Consumidor como tal, encierra un sin fin de cuestionamientos que sin observancia de otra ley nos llevaría a la incertidumbre y a las llamadas "lagunas de la Ley", sin embargo, específicamente en el tema que estamos abordando aparecen en el marco de la propia ley diversos ordenamientos jurídicos de aplicación supletoria.

El artículo segundo transitorio de la Ley Federal de Protección al Consumidor deroga todas las disposiciones que se opongan a lo dispuesto a ella, por lo que ordenamientos como el Código de Comercio y los Códigos Civiles y de Procedimientos Civiles del Distrito Federal y de los Estados de la Republica, quedan en parte derogados en las disposiciones que contengan renuncia expresa a los derechos consagrados en esta Ley.

"Por otra parte, adquieren el carácter de normas supletorias de la Ley, toda vez que la Ley del Consumidor tiene primacía sobre cualquier otro ordenamiento" <sup>18</sup>

Esta Ley contiene de manera muy limitada disposiciones relativas a la diligencia de notificación, por lo que con el carácter de supletoriedad que tienen otros ordenamientos en lo que esta sea omisa debemos remitirnos a lo estipulado por el derecho común a este respecto.

Así encontramos que los Códigos Adjetivos, tanto el Federal como el de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal y los locales de cada Estado son los que en nuestra legislación vigente tratan de manera más amplia dichas diligencias, ya que por medio de ellos tenemos la facultad de ampliar nuestro campo de estudio dentro del tema ya mencionado.

Toda vez, que la Ley Federal de Protección al Consumidor no establece el procedimiento jurídico por medio del cual deban diligenciarse las notificaciones, se recurre supletoriamente a los Códigos de Procedimientos Civiles, tanto Federal como el del Distrito Federal, o en su caso el de la entidad federativa correspondiente.

En razón de la naturaleza misma de la función que desarrollan las diversas unidades administrativas, procesalmente suplen las lagunas de la Ley Federal de Protección al Consumidor, aplicando el Código Federal de Procedimientos Civiles, respecto a las materias de arrendamiento inmobiliario y arbitraje se realizan aplicando supletoriamente el Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal y específicamente el arbitraje con el Código de Procedimientos local.

---

<sup>18</sup> KAYE, Dionisio J. Ob. Cit., Pág. 65

En materia de arrendamiento las atribuciones que tiene la Procuraduría Federal del Consumidor, son para conocer en el supuesto de que se traten de bienes inmuebles, y en caso de arbitraje se somete a la legislación procesal del fuero local, para regular el juicio arbitral, dicho de otra forma, ambas partes se tienen que adaptar a las Leyes Locales de cada Estado.

## CAPITULO III

### CONCILIACIÓN EN EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO ANTE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

#### 3.1. QUEJAS Y NOTIFICACIONES

Dentro de la Ley Federal de Protección al Consumidor vigente hasta 1992 en el inciso a) fracción VIII del artículo 54 señalaba: "Recibir las quejas y reclamaciones que procedan de acuerdo a esta Ley y requerir al Procurador que rinda un informe por escrito sobre los hechos dentro de un plazo de 5 días hábiles, si del informe del proveedor se infiere que esta dispuesto a satisfacer las reclamaciones, previa comprobación de la satisfacción al consumidor, se dará por concluido el caso."

Podemos decir del párrafo anterior que la reclamación debe entenderse como la petición o exigencia del requerimiento que hace el consumidor al proveedor para que éste satisfaga el cumplimiento de las obligaciones que contrajo con aquel.

Esto es, ya que dicha Ley señalaba cual era la forma en que debían presentarse las reclamaciones, en la práctica se hacía de la siguiente manera:

Las que puedan realizarse por vía telefónica; ésta modalidad consiste en que el consumidor comunica vía telefónica su queja a la procuraduría, quien de la misma forma transmite al proveedor, de tal forma que si el consumidor no insiste en su reclamación por alguna de las otras formas, se presume que las partes han conciliado.

Existen varias reclamaciones, entre ellas están las siguientes: Reclamación personal, es aquella en la cual el interesado o su representante acude directamente a las oficinas de la Procuraduría Federal del Consumidor a narrar su reclamación, la que se tiene que redactar y hacer un resumen por parte del receptor de quejas.

En forma escrita, el consumidor presenta directamente su reclamación ante oficialía de partes de la Procuraduría, y ésta la lleva en un escrito en el cual redacta los hechos que considera violaron sus derechos de consumidor, esta forma reviste ciertas formalidades como lo son que el escrito debe contener una forma jurídica, copias de traslado para el proveedor o proveedores, etcétera.

A continuación señalaremos los requisitos que deben contener las quejas en general presentadas ante la Procuraduría Federal del Consumidor, lo cual encuentra su fundamento en el artículo 99 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, y son las siguientes:

1. Señalar nombre y domicilio del reclamante;
2. Descripción del bien o servicio que se reclama y relación sucinta de los hechos;
3. Señalar nombre y domicilio del proveedor que contenga el comprobante o recibo de la operación materia de la reclamación, o en su defecto el que proporcione el reclamante;

Las reclamaciones deben presentarse dentro de los seis meses siguientes a la compra del producto o prestación del servicio, o bien cualquiera de los supuestos mencionados por el artículo 105 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, y que a continuación señalaremos:

"Salvo lo dispuesto en esta Ley, los consumidores deberán presentar la reclamación dentro de los seis meses siguientes en cualquiera de los siguientes supuestos, el que ocurra primero:

- I. Tratándose de enajenación de bienes o prestación de servicios.
  - a) A partir de que se expida el comprobante que ampare el precio o la contraprestación pactada;
  - b) A partir de que se pague el bien o sea exigible total o parcialmente el servicio; o
  - c) A partir de que se reciba el bien, o se preste efectivamente el servicio.
  
- II. Tratándose del otorgamiento del uso o goce temporal de bienes:
  - a) A partir de que se expida el recibo a favor del que disfruta del uso o goce temporal; o
  - b) A partir de que se cumpla efectivamente la contraprestación pactada a favor del que otorga el uso o goce temporal.

Tratándose de bienes inmuebles, el plazo a que se refiere este artículo será de un año."

En el caso de no darse cumplimiento al término que señala la Ley para presentar las reclamaciones ante la autoridad, esta deberá declararlas improcedentes. Ya que se entenderá que se encuentran fuera de la Ley.

Una vez que se ha recibido la queja se procede a la notificación de acuerdo a lo contenido en el artículo 104 de la Ley Federal de Protección al Consumidor la cual nos dice:

"Las notificaciones que realice la Procuraduría serán personales en los siguientes casos:

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

Las notificaciones personales deberán realizarse por notificador o por correo certificado con acuse de recibo del propio notificado o por cualquier otro medio fehaciente autorizado por la Ley."

### 3.2. CONCILIACIÓN.

La conciliación es definida por Moreno Sánchez de la siguiente manera: "La Conciliación es la avenencia que sin necesidad de juicio tiene lugar entre las partes que desisten acerca de sus derechos en caso concreto de las cuales una trata de entablar un pleito con la otra."<sup>19</sup>

También Francisco Carmelutti comenta "La conciliación tiene la estructura de mediación ya que se traduce en la intervención de un tercero en los intereses en conflicto, con el objeto de inducirles a la composición contractual."<sup>20</sup>

<sup>19</sup> MORENO SÁNCHEZ, Guillermo. La Conciliación y el Arbitraje en la Ley Federal de Protección al Consumidor. Foru No. 13. Barra de Abogados, México 1978. Pág. 71 y 72

<sup>20</sup> CARMELUTTI, Francisco. Instituciones de Proceso Civil. Traducción de la Quinta Edición. Italia por Santiago Sentis Melendo. Ediciones Jurídicas. Europa, America, Buenos Aires. 1959. Pag. 154

Para nosotros la conciliación es un medio por el cual las partes en forma equitativa resuelven una controversia.

La conciliación en el procedimiento de la Procuraduría Federal del Consumidor es el medio de satisfacer los derechos de los consumidores fungiendo el conciliador como autoridad, siendo en consecuencia el fin fundamental del procedimiento que lleva a cabo esta autoridad administrativa.

Por otro lado debemos tomar en cuenta que el procedimiento conciliatorio se origina por iniciativa de los consumidores, y no es exigible para ninguna de las partes que se agote el procedimiento conciliatorio, además sabemos que no es requisito indispensable iniciar previamente un proceso ante esta autoridad.

"La Ley Federal de Protección al Consumidor no impone al interesado la obligación de conciliar, sino de tratar de conciliarse como acto previo y necesario a la pretensión de su demanda ante el Juez."<sup>21</sup>

Señalaremos que la Ley aludida sufrió unas modificaciones mismas que se publicaron en el Diario Oficial de la Federación el día 24 de Diciembre de 1992, que vinieron a sustituir a la Ley del 24 de diciembre de 1975.

Así mismo, y para mayor ilustración transcribimos la siguiente jurisprudencia:

**"PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR, CARECE DE FACULTADES LEGALES PARA IMPONER MULTAS POR NO AGOTAR EL PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO.**  
Del análisis minucioso de la Ley Federal de Protección al Consumidor, particularmente en su capítulo octavo, artículo

---

<sup>21</sup> ACEVEDO, Jorge Octavio. Consideraciones sobre el requisito de promover la conciliación ante la Procuraduría Federal del Consumidor. Ed. Porrúa, México. Pág. 296 y 297.

57 a 56, preceptos que precisan la existencia y atribuciones del organismo denominado Procuraduría Federal del Consumidor se desprende que la autoridad responsable carece de facultades legales para imponer multas a quien no agote el procedimiento conciliatorio, ya que si bien esta facultada para sancionar en el caso de que los proveedores no acudan a la llamada fase de conciliación cuando son requeridos para ello como consecuencia de una reclamación planteada por el consumidor, en los términos del artículo 59 fracción VIII, de la Ley de la Materia, también es cierto QUE LA Autoridad responsable carece de las facultades legales para imponer multas apoyándose en las circunstancias de que el proveedor no agotó el procedimiento conciliatorio que establece el artículo 59 fracción VIII, de la Ley Federal del Consumidor, y en su lugar haber demandado ante los Tribunales Competentes, en la vía Ejecutiva Civil, el cumplimiento de diversas prestaciones a la parte tercera perjudicada; ya que no existe precepto alguno en la Ley que faculte a la autoridad responsable a actuar en la forma antes señalada.

Amparo en revisión 799-77, Centro Automotriz, S. A.; 13 de octubre de 1977, Unanimidad de Votos.- Ponente Sergio Hugo Chapital Gutiérrez.- Tercer Tribunal Colegiado en Materia Administrativa del Primer Circuito.

Diremos en forma resumida quiénes son las partes que intervienen en el procedimiento conciliatorio; como es el consumidor, proveedor y conciliador.

El consumidor según la Ley de la materia es la persona física o moral que adquiere, realice, disfrute como destinatario final de bienes, productos o servicios. No es consumidor quien adquiriera, almacena, utilice o consuma

bienes o servicios con objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros, entenderemos como proveedor a la persona física o moral que habitualmente o periódicamente ofrece, distribuye, vende, arrienda o concede el uso o disfrute de bienes productos o servicios.

Según la propia Ley, Proveedor es la persona física o moral que habitualmente ofrece, distribuye, vende, arrienda o concede el uso o disfrute de bienes, productos y servicios.

Y por último se define al Conciliador como aquella "persona que tiene a su cargo llevar a cabo una conciliación".

### **3.2.1. RENDICIÓN DEL INFORME**

Es el medio por el cual, el proveedor da respuesta a la reclamación (queja) oponiendo sus defensas y excepciones.

Dentro del artículo 59 fracción VIII, antes de las reformas nos señalaba el requerir al proveedor para que rinda un informe por escrito sobre los hechos dentro de un plazo de cinco días hábiles, si del informe se infiere que ésta dispuesto a satisfacer la reclamación, previa comprobación de dicha satisfacción por parte de la autoridad, se archivará el expediente por carecer de materia.

Lo anterior nos hace distinguir uno de los problemas que presentaba la práctica de dicho artículo, es que no establecía que el informe se presente en la audiencia de conciliación, originando que los proveedores lo presentaran por medio de la oficialía de partes común, sin que éstos se exhibieran en la audiencia antes referida, por lo que el conciliador se veía en la necesidad de aplicar las medidas de apremio por no presentar el multicitado informe, cabe

hacer la observación que las sanciones eran aplicadas sin facultades para hacerlo, lo cual resultaba violatorio de los derechos del proveedor,

Así las cosas en las modificaciones que se hicieron a esta Ley se especifica que el proveedor que no se presente a la audiencia o presente su informe relacionado con los hechos, se le impondrá una medida de apremio y además se citará de nueva cuenta a una segunda audiencia en un plazo no mayor a diez días y de no asistir a ésta se le impondrá una nueva medida de apremio y se tendrá por presuntamente cierto lo manifestado por el quejoso. En caso de que el quejoso no acuda a la audiencia de conciliación y no presente dentro de los siguientes diez días una justificación "fehaciente" de su inasistencia se tendrá por desistido de la reclamación y no podrá presentar otra ante la Procuraduría por los mismos hechos.

Nuevamente es confusa la definición ya que no se sabe si el informe puede presentarse por escrito o bien puede redactarse en forma verbal dentro de la misma audiencia, ya que si atendemos literalmente al contenido de la redacción, nos da la opción de presentar solo el informe o bien presentarse a la audiencia sin el informe.

Observemos que la autoridad está facultada para exigir documentación a los proveedores, como es el caso de los informes que señala la Ley, tenemos la siguiente jurisprudencia para ilustrar lo anterior:

PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR,  
REQUERIMIENTOS DE DOCUMENTOS POR PARTE DEL  
C. PROCURADOR FEDERAL DEL CONSUMIDOR COMO  
MOTIVACIÓN SEÑALO QUE SE EXIGIA A LA QUEJOSA LA  
DOCUMENTACIÓN PARA NORMAR SU CRITERIO Y  
CUMPLIR CON SU FUNCION CONCILIATORIA.

Sin mostrar la necesidad del acto de molestia al particular, ni la razón del porque esa documentación estaba relacionada con la cuestión que le fue planteada, máxime que en el mismo acto reclamado fueron exhibidos, agregando el Procurador que al tratar de conciliar está facultado para pedir información y que para ello no le han señalado limitaciones lo cual resulta contrario al propio texto del artículo 16 Constitucional invocado por la quejosa, pues todo acto de molestia debe estar adecuadamente motivado en una causa legal y en los propios términos del artículo 65 de la Ley Federal del Consumidor, que se invoca como fundamento del reclamo también se limita esa facultad investigadora que a titulo de información requerida se pretende por la Autoridad responsable ya que los informes solicitados deben ser conducentes para el desempeño de la función, en donde se sigue que no cualquier información requerida por el C. Procurador resulta legal. En este mismo orden de ideas, para no violar garantías individuales la Autoridad responsable debe motivar en forma específicamente cuidadosa, la razón, la necesidad y lo conducente al caso concreto de que se trate, del requerimiento de documentos que se haga a un particular, sin que baste la alusión generalizada a la finalidad de su función Constitucional, la Autoridad Administrativa, para exigir la exhibición de libros y papeles de un particular, debe sujetarse a las leyes respectivas y a las estrictas formalidades, que el propio precepto menciona, entre las cuales resulta la indispensable motivación de la causa legal del procedimiento.

Amparo en revisión 1910/81 Levistrauss de México, S.A. de C.V.

### 3.2.2. AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN

Diremos que la Ley Federal del Consumidor carece de preceptos procesales dentro del capítulo del procedimiento, esto se apoya en una serie de leyes que son supletorias, como es el caso del Código Federal de Procedimientos Civiles, tomando en consideración lo anterior daremos una breve explicación en que consiste esa supletoriedad.

El Código Federal de Procedimientos Civiles debe utilizarse supletoriamente en todos y cada uno de los procedimientos administrativos que se tramiten ante Autoridades Federales, teniendo como fundamento al hecho de que contiene los principios generales que rigen en las diversas ramas del Derecho, en materia procesal dentro de cada jurisdicción en el Código de Procedimientos Civiles, el que señala las normas que se deben seguir ante las autoridades administrativas, salvo disposición en contrario.

De lo anterior podemos resaltar que al procedimiento que se lleva a cabo en la Procuraduría Federal del Consumidor, esta aplicándose supletoriamente el Código Federal de Procedimientos Civiles en todo aquello que la Ley no tenga disposiciones aplicables a los supuestos planteados.

Para efectos de la notificación para la presentación a la audiencia de conciliación que señala la Ley Federal de Protección al Consumidor, destacan los siguientes términos que consagra en su artículo 104.

Debemos decir que la primera notificación es aquella en donde se le notifica al proveedor que existe una reclamación en su contra, por lo que deberá presentarse a la audiencia de conciliación, o bien rendir un informe relacionado con los hechos que se le imputan, para esta notificación la autoridad tiene la obligación de realizarla dentro de los siguientes quince días contados a partir de

la fecha de recepción de la queja, y deberá realizarla con una anticipación de tres días a la celebración de la audiencia.

Dentro del Código Federal de Procedimientos civiles, existen las notificaciones por edictos que son aquellas por las cuales se realizan en los medios impresos del lugar por desconocer el domicilio del notificado, sin embargo este medio de notificación no lo lleva a cabo la Procuraduría, remitiendo los expedientes al archivo por carecer del domicilio, a nuestro entender se explica este proceder por la Procuraduría ya que al no estar presente una de las partes por no ser posible la notificación no se cumple con el espíritu de la autoridad que es el de conciliar ya que es imposible.

En lo que se refiere a exhortos la Procuraduría si utiliza este medio de notificación, ya que cuenta con delegaciones federales en el interior de la República, las cuales se encuentran facultadas para llevar conciliaciones telefónicas y no es necesario se trasladen los proveedores, dicha facultad es discrecional de la autoridad y no siempre se goza de este beneficio, y cabe hacer la aclaración que dicha facultad no encuentra fundamento alguno en la Ley de la materia.

### **3.3. MEDIOS DE IMPUGNACIÓN**

Dentro del procedimiento que lleva a cabo la Procuraduría Federal del Consumidor, las partes cuentan con dos medios de impugnación que se presentan directamente ante esa autoridad, contra actos emitidos por ella misma y que van en contra de los intereses de algunas de las partes, y son los Recursos Administrativos de Revocación y de Revisión.

Por otra parte pueden interponerse también otros medios de defensa pero no ante la Procuraduría, sino ante otras autoridades como lo es el Tribunal Fiscal de la Federación, o bien cuando se trata de Amparos ante la Autoridad Federal.

Con relación a estos recursos de revisión y revocación solo daremos una breve explicación, pues no son materia de la presente tesis.

El recurso administrativo es el medio de defensa que tienen los particulares para impugnar actos emitidos por autoridades y que les causen perjuicio, dichos recursos pueden interponerse ante la misma autoridad emisora o bien ante el superior jerárquico, o ante otra autoridad judicial o administrativa.

Según el concepto técnico y jurídico, tendrá exigencia técnica que condiciona la presencia del recurso o limite la acción del órgano revisor del acto contribuye a negar la justicia más elemental o hacer negatoria la garantía o defensa que significa el recurso administrativo para el derecho de los particulares.

### **3.3.1. EL RECURSO DE REVOCACIÓN.**

Este recurso se encuentra señalado en la Ley Federal de Protección al Consumidor en su artículo 122 que a la letra dice: ". . . 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. . . "

Es importante aclarar que los recursos de revocación deben interponerse a más tardar dentro del día siguiente de haber quedado notificado el recurrente del acto impugnado, lo anterior encuentra su fundamento en el artículo 228 del Código Federal de Procedimientos Civiles.

El recurso de revocación solo procede según la Ley Federal de Protección al Consumidor cuando la institución funge como amigable componedor o arbitro, más no como autoridad.

### **3.3.2. EL RECURSO DE REVISIÓN**

El recurso de revisión se encuentra definido en la Ley Federal de Protección al Consumidor en su artículo 135 y que a continuación se cita:

“En contra de las resoluciones de la Procuraduría dictadas con fundamento en las disposiciones de esta Ley y demás derivadas de ella, se podrán interponer por escrito recursos de revisión, dentro de los quince días hábiles siguientes a la fecha en que surta efecto la notificación de la resolución recurrida.”

La Ley continua diciendo en su artículo 136 ante quién se interpondrá dicho recurso y para comprensión se transcribe a continuación:

“El recurso de revisión se interpondrá ante la autoridad que emitió la resolución y será resuelto por el órgano superior jerárquico que determine el Procurador, mediante acuerdo publicado en el Diario Oficial de la Federación.”

En resumen las características principales de este recurso son las siguientes:

- Se le denomina revisión;
- Se hace valer en contra de las resoluciones dictadas con fundamento en la Ley Federal de Protección al Consumidor y demás disposiciones derivadas de ella;

- El escrito de revisión se interpondrá ante la autoridad que emitió la resolución y será resuelto por el órgano superior jerárquico que determine el Procurador;
- Se debe interponer dentro de los quince días hábiles siguientes a la fecha de notificación de la resolución;
- Se podrán ofrecer toda clase de pruebas excepto la confesional, mismas que se ofrecerán conjuntamente con el escrito de recurso, acompañado de sus documentos respectivos.

En el artículo 91 de la Ley de la materia vigente hasta 1992 señalaba que se podía ampliar el ofrecimiento de pruebas y la exhibición de documentos hasta 15 días después de la presentación del recurso.

En lo no previsto en la Ley Federal de Protección al Consumidor vigente se deberá aplicar supletoriamente el Código Federal de Procedimientos Civiles.

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

No procede el recurso de revisión en contra de acuerdos de trámite y de resoluciones de recursos que emita la propia autoridad.

El recurso de revisión es improcedente en los siguientes casos: Cuando se presente fuera de tiempo, cuando no se acredite fehacientemente la personalidad de quien lo interpone y cuando no esté firmado.

El recurso de revisión suspende la ejecución de la resolución impugnada en cuanto al pago de multas siempre y cuando lo solicite el recurrente en su escrito y éste sea admitido y acordado de conformidad por la Autoridad, lo cual trae consigo el estudio previo para determinar que la suspensión no ocasiona algún daño a las partes o bien va en contra de la seguridad jurídica de los que

intervienen en el procedimiento o bien de terceros, la autoridad tiene la facultad de que si estima que la suspensión puede crear algún riesgo jurídico se pedirá al recurrente garantice éstos mediante un monto que fije la Autoridad Administrativa.

### **3.4. FORMAS DE TERMINAR EL PROCEDIMIENTO**

El procedimiento se puede dar por terminado por acuerdo mutuo de las partes, por desistimiento, por falta de interés jurídico, por que haya desaparecido la materia, por allanamiento a las pretensiones del quejoso, por caducidad, o por resolución que emita la autoridad sobre del asunto principal, aquí analizaremos en forma breve las más importantes.

#### **3.4.1. DESISTIMIENTO**

"El desistimiento se define como una renuncia procesal de derechos o pretensiones, por lo cual lo clasificaremos como desistimiento de la demanda; que es una actividad propia del actor, en este caso la relación procesal aún no ha surgido; el desistimiento de instancia implica que el demandado hubiere sido llamado a juicio y entonces se requerirá su consentimiento expreso para que surta los efectos legales conducentes; "desistimiento de la acción lo que en realidad se tiene es una renuncia del derecho o de la pretensión, caso en el cual este desistimiento prospera sin desistimiento del demandado".<sup>22</sup>

El Código Federal de Procedimientos Civiles señala que admitida la demanda así como formulada la contestación no podrá modificarse ni alterarse salvo en los casos en que la Ley lo permita.

---

<sup>22</sup> GOMEZ LARA, Cipriano. Teoría General del Proceso. Ed. Harla. México, 1991. Págs. 33, 35.

El desistimiento dentro de lo que es la demanda que se realiza con posterioridad al que se conoce como emplazamiento requerirá del consentimiento del demandado, el de la demanda produce el efecto de que las cosas vuelvan al estado que tenían antes de la presentación de aquella.

En la práctica se habla del desistimiento de la demanda cuando en realidad se trata de desistimiento de la instancia, y desistimiento de la pretensión. Así pues el desistimiento debe ser de los tres antes mencionados y no solo de uno.

El desistimiento de la demanda es aquel que se realiza desde la presentación de ésta y hasta antes de que sea emplazado o llamado a proceso el demandado, y una vez que se presenta el desistimiento de la demanda sin mayor trámite debe concluir el proceso originando solo la pérdida de la instancia.

El desistimiento de la instancia, es aquel que debe ser comprendido desde el momento en que el demandado es emplazado o llamado a proceso y hasta antes de que se emita la resolución, y solo procederá con el consentimiento del demandado. Tanto el desistimiento de la instancia como el de la demanda dejan a quien lo realiza en aptitud de demandar nuevamente en otro proceso.

En tanto que el desistimiento de pretensión configura la renuncia de las prestaciones que se demandan lo que no necesita del consentimiento del demandado y origina que no se pueda hacer valer en otro proceso las mismas pretensiones.

En el procedimiento conciliatorio podremos encontrar el desistimiento de la demanda como el de la instancia y el de la pretensión, pero a diferencia del procedimiento judicial el desistimiento de la instancia en el procedimiento conciliatorio no requiere del consentimiento del demandado, ni tampoco se encuentra el consumidor obligado a pagar costas, daños o perjuicios, sin

embargo, el desistimiento en el procedimiento conciliatorio produce los mismos efectos que en el procedimiento judicial.

Podemos observar de una manera clara y concisa este desistimiento en el artículo 112 de la Ley Federal de Protección al Consumidor que a la letra dice:

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

Lo anterior deja de manifiesto el desistimiento total de la acción ya que invalida cualquier posibilidad de intentar otra demanda por los mismos hechos ante esa autoridad.

### 3.4.2. ALLANAMIENTO

"El allanamiento es una conducta procesal que implica el reconocimiento por el demandado o por quien recite en el proceso, a las pretensiones de quien acciona. . . en un sentido etimológico allanarse viene de llano, es decir, de plano y por lo tanto allanarse es ponerse plano, no ofrecer resistencia, someterse pues a las pretensiones del contrario."<sup>23</sup>

Alcalá Zamora señala: "Que es una forma de autocomposición unilateral del reconocimiento y sumisión de la parte atacada a la pretensión litigiosa contra ella dirigida".<sup>24</sup>

Esta figura procesal es la aceptación de los proveedores a la reclamación sin oponer objeción de ninguna especie ya que el allanamiento puede traducirse en

<sup>23</sup> Ibidem. Pág. 37

<sup>24</sup> ALCALA ZAMORA. Proceso Autocomposición y Autodefensa. Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM. Segunda Edición, México 1970. Pág. 40

la satisfacción total a las exigencias de los consumidores, antes o después de que se realice la audiencia de conciliación.

Podemos decir que allanamiento es la aceptación o el reconocimiento de lo que se está reclamando en la demanda.

### 3.4.3. CONVENIO

El convenio es el acuerdo de dos o más personas para crear, transferir, modificar o extinguir obligaciones.

Los convenios que producen o transfieren las obligaciones y derechos forman el nombre de contratos, he aquí que citaremos la siguiente explicación definiendo cada uno de los dos actos jurídicos antes citados.

"Dentro de la terminología jurídica se ha hecho una distinción entre contratos y convenios en sentido estricto; el contrato se le ha dejado la función positiva, es decir, el acuerdo de voluntades para crear o transferir derechos y obligaciones, y el convenio en sentido estricto, le corresponde la función negativa de modificar o extinguir esos derechos obligaciones. El convenio en *latus sensu*, le corresponde ambas funciones".<sup>25</sup>

El convenio es una forma de extinguir los derechos y las obligaciones, así pues tenemos que la Ley Federal de Protección al Consumidor en su artículo 110, lo define de la siguiente manera:

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

---

<sup>25</sup> ROGINA VILLEGAS. Compendio de Derecho Civil. Ed. Porrúa, México 1971. Pág. 63

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

Aún cuando no medie reclamación, la procuraduría estará facultada para aprobar los convenios propuestos por el consumidor y el proveedor previa ratificación.

La procuraduría exige a los proveedores le rindan un informe o le demuestre el cumplimiento de los convenios que ante ella celebra y les apercibe de que de no hacerlo en el plazo que para el efecto le concede les impondrá multas o sanciones, cabe recordar que la autoridad en comento carece de tal facultad.

Si la Ley es clara al mencionar que los convenios aprobados y los laudos que ella emite tienen fuerza de cosa juzgada y trae aparejada ejecución que puede darse ante la vía civil, lo cual resulta contradictorio ya que la ejecución tendrá que darse por autoridad facultada para ello como lo es la civil y no la procuraduría, dejando sin razón de ser a la sanción a que se hace referencia, en virtud de que la misma se impondría para el caso de incumplimiento pero no es la procuraduría quien sancionará este.

Ante tal contradicción consideramos importante mencionar las siguientes tesis jurisprudenciales:

**"PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR ES INCOMPETENTE PARA HACER CUMPLIR O EJECUTAR LOS CONVENIOS CELEBRADOS ENTRE PROVEEDORES Y CONSUMIDORES.**

De acuerdo a lo dispuesto por el artículo 59 fracción VIII de la Ley Federal de Protección al Consumidor, estará facultada para conciliar las diferencias entre proveedores y consumidores fungiendo como amigable componedor, sin embargo, de acuerdo a lo dispuesto por el precepto legal invocado anteriormente, dicha dependencia es incompetente para conocer de aquellos casos en que se falte cumplimiento involuntario de lo convenido en la conciliación o del laudo arbitral en los cuales el interesado deberá acudir a la jurisdicción ordinaria para la ejecución de uno u otro instrumento. Juicio 206/82, sentencia 31 de mayo de 1983, por unanimidad de votos, Instructor Lic. Alberto González de la Vega".<sup>26</sup>

#### PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR, IMPROCEDENCIA DE LAS MULTAS IMPUESTAS POR INCUMPLIMIENTO DE LOS CONVENIOS ANTE ELLA CELEBRADOS.

En los términos del artículo 59 fracción octava inciso e de la Ley Federal de Protección al Consumidor, no es función de la citada autoridad exigir el cumplimiento de tales convenios por lo que en caso de incumplimiento de estos es improcedente la aplicación de las multas de apremio a que se refiere el artículo 6 de la Ley de la Materia.

Revisión 1039/77, juicio 7502/77, resolvió la H. SALA SUPERIOR DEL TRIBUNAL FISCAL DE LA FEDERACIÓN, fecha 31 de enero de 1979".<sup>27</sup>

---

<sup>26</sup> TRIBUNAL FISCAL DE LA FEDERACIÓN. Informe de labores rendido por su Presidente en el periodo de diciembre de 1982 a noviembre de 1983. México. Pág. 131

<sup>27</sup> REVISTA DEL TRIBUNAL FISCAL DE LA FEDERACIÓN. Agosto de 1978 a julio de 1979. Pág. 411

Dentro del procedimiento arbitral, en la amigable composición se fijará el punto de controversia y el arbitro una vez expuestos los motivos y exhibidas las pruebas tiene la facultad de resolver, sin estar sujeto a reglas legales y además tiene la atribución mediante los elementos que juzgue necesarios de motivar su resolución.

En el juicio arbitral de estricto derecho, las partes formularán el compromiso en el que fijarán las reglas del procedimiento que ellos establezcan y se aplicará supletoriamente el Código de Comercio y a falta de disposición expresa, el ordenamiento procesal civil aplicable.

El arbitro será competente para dirimir la problemática entre las partes, y la procuraduría podrá juzgar como tal cuando los intereses así lo designen, haciéndose el señalamiento de los puntos de la controversia y de qué procedimiento se trata, es decir, en amigable composición o en estricto derecho.

#### 3.4.4. TRANSACCIÓN

"La transacción es un convenio por el cual las partes haciéndose recíprocas concesiones terminan o previenen una controversia".<sup>28</sup>

Por lo que respecta al Código Civil para el Distrito Federal en su artículo 2953, define lo siguiente: "La transacción tiene, respecto de las partes, la misma eficacia y autoridad que la cosa juzgada; pero podrá pedirse la nulidad o la rescisión de aquella en los casos autorizados por la Ley".

Para la ejecución o nulidad de la transacción al igual que los convenios que se celebran ante esta autoridad debe acudir a la jurisdicción ordinaria, y en

---

<sup>28</sup> ALCALA ZAMORA. Ob. Cit. Pág. 91

virtud de que el Código Civil para el Distrito Federal, supletorio a la Ley de la materia deberá observarse las disposiciones que al respecto señala.

La autoridad que anteriormente se citó, es la que resulta competente en la materia y esa se establecerá de acuerdo a su jurisdicción, en el caso que sea también en cada uno de los Estados de la República.

#### **3.4.4. CADUCIDAD**

Esta forma de terminar un procedimiento la contempla la Ley Federal de Protección al Consumidor, y como fundamento jurídico tenemos la definición que al respecto señala el Código Federal de Procedimientos Civiles en su artículo 373, que a la letra dice:

"El proceso caduca en los siguientes casos:

- I. Por convenio o transacción de las partes, o por cualquiera otra causa que haga desaparecer substancialmente la materia del litigio;
- II. Por desistimiento de la prosecución del juicio, aceptado por la parte demanda. No es necesaria la aceptación, cuando el desistimiento se verifica antes de que se corra traslado de la demanda;
- III. Por cumplimiento voluntario de la reclamación antes de la sentencia, y;
- IV. Fuera de los casos previstos en los dos artículos precedentes, cuando cualquiera que sea el estado del procedimiento no se haya efectuado ningún acto procesal ni promoción durante un término mayor de un año, así sea con el solo fin de pedir el dictado de la resolución pendiente.

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

Lo dispuesto por esta fracción, es aplicable en todas las instancias, tanto en el negocio principal como en los incidentes, con excepción de los casos con revisión forzosa. Caducado el principal, caducan los incidentes. La

caducidad de los incidentes sólo produce la del principal, cuando hayan suspendido el procedimiento en éste".

La caducidad la nombraremos como "El efecto que se produce por inactividad bilateral de las partes en el proceso durante el tiempo señalado previamente por la Ley".<sup>29</sup>

En la practica la procuraduría Federal del Consumidor para decretar la caducidad deja transcurrir un término mayor a un año, siempre y cuando dentro del mismo no se realice algún acto o se promueva algo por parte de alguna de las partes.

#### 3.4.6. RESOLUCIÓN ARBITRAL.

Para analizar la resolución arbitral primeramente citaremos conceptos de lo que es el procedimiento arbitral.

"El arbitraje es, al igual que el procedimiento jurisdiccional una figura heterocompositiva de solución de litigios, es decir, un instrumento de composición de litigios, caracterizado porque las soluciones de estos provienen de un terreno ajeno a la relación sustancial".<sup>30</sup>

Así es como define el maestro Miguel Acosta Romero al Arbitraje como solución a un conflicto de intereses, por otro lado tenemos la definición que maneja Fernando Ferreira desde su punto de vista.

---

<sup>29</sup> DE PINA, Rafael. Instituciones del Derecho Procesal Civil. Ed. Porrúa. Catorceava Edición. México. Pág. 220

<sup>30</sup> ACOSTA ROMERO, Miguel. Ob. Cit. Pág. 601

"Se entiende por arbitraje la Institución por la que una o más personas dan solución a un litigio planteado por otras que se comprometen a aceptar su decisión".<sup>31</sup>

"Por otra parte el arbitraje es una forma heterocompositiva, es decir, una solución al litigio dada por un tercero imparcial, un juez privado o varios, generalmente designado por las partes contendientes, siendo un procedimiento que, aunque regulado por la Ley adjetiva, tiene un ritual menos severo que el del procedimiento jurisdiccional, la resolución por la que se manifiesta el arreglo se denomina laudo, cuya eficacia depende de la voluntad de las partes o de la Intervención judicial oficial según las diversas variantes que se presenten".<sup>32</sup>

Así encontramos que el Arbitraje es una forma de solución de controversias a través de un arbitro que es ajeno a los intereses de las partes y que emitirá un laudo que las partes tendrán que asumir como resolución que pone fin a dicho conflicto, y que desde nuestra perspectiva es una figura jurídica que se encuentra poco explotada en nuestro país y que es de las mejores maneras de solucionar conflictos en amigable composición.

Dentro del procedimiento arbitral existen dos tipos de arbitraje, el denominado amigable composición y el de estricto derecho.

Diremos que el arbitraje en amigable composición es aquel en el que las partes acuerdan que los árbitros resuelvan de acuerdo a la equidad, sin tener que apoyar su laudo en normas expresas del derecho vigente.

Briseño Sierra considera que: "Las contiendas que tienen entre sí los hombres algunas veces, las ponen en manos de los avenidores, que decían las partidas

---

<sup>31</sup> FERREIRO, Fernando. Los Arbitrajes del Derecho Privado. Ed. Viscama, S. A. Bilbao España, Primera edición. Pág. 12

<sup>32</sup> Diccionario Jurídico Mexicano. Instituto de Investigaciones Jurídicas de la Universidad Autónoma Metropolitana. Págs. 192 y 193

y la carta de tal avenencia llamada compromiso, en este compromiso las partes acordaban escoger a un tercero por avenidor, árbitro o arbitrador y por amigo común".<sup>33</sup>

El árbitro tendrá la facultad de allegarse de todos los elementos que considere necesarios para resolver la controversia planteada, dentro de esta aseveración no habrá términos ni incidentes.

El arbitraje en estricto derecho es aquél en el que las partes se someten a la decisión de un árbitro, el cual debe aplicar las normas de derecho positivo, tanto sustanciales como de procedimiento, se aplicará en un ordenamiento procesal civil que sea local.

El laudo arbitral emitido por la Procuraduría Federal del Consumidor por el árbitro designado por las partes deberá cumplimentarse o en su caso, iniciar su cumplimentación dentro de los quince días siguientes a la fecha de su notificación salvo pacto en contrario.

Los laudos que se emitan en este procedimiento admitirán como único recurso el de revocación, que deberá resolverse por el árbitro designado en un plazo no mayor de cuarenta y ocho horas. El laudo arbitral solo estará sujeto a aclaración dentro de los dos días siguientes a la fecha de notificación.

Existen grandes contradicciones a que si los laudos que emite la procuraduría son actos de autoridad; si tomamos en cuenta que el árbitro es designado voluntariamente por las partes y que éstas determinan los puntos que han de tomarse en cuenta para el conflicto a estudio, la procuraduría no tiene facultades para ejecutar su decisión porque no actúa como autoridad.

---

<sup>33</sup> BRISEÑO SIERRA, Humberto. El Arbitraje Comercial, Doctrina y Legislación. Ed. Cámara de Comercio. Porriña. Pág. 19

En cuanto a la competencia en la que deben ser reclamados los laudos dictados por la Procuraduría Federal del Consumidor tenemos la siguiente jurisprudencia:

**PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR LOS LAUDOS DICTADOS POR LA, SON RECLAMABLES DE AMPARO ANTE EL JUEZ DEL DISTRITO Y NO EN AMPARO DIRECTO.**

Como el acto reclamado en el juicio de garantías es un laudo pronunciado por la Procuraduría Federal del Consumidor, en un procedimiento arbitral seguido en forma de juicio en términos del artículo 59 de la L. F. P. C., y toda vez que dicha Procuraduría por su propia naturaleza no es un tribunal administrativo o del trabajo, sino un organismo descentralizado de servicio social, con funciones de atender con personalidad jurídica y patrimonio propio, para promover y proteger los intereses de la población consumidora de acuerdo a lo establecido en el artículo 57 de la L. F. P. C., resulta claro que el Tribunal Colegiado de Circuito es incompetente para resolver el juicio de amparo directo interpuesto por la quejosa surtiéndose dicha competencia a favor de un Juez de Distrito en Materia Administrativa, conforme a lo dispuesto por los artículos 114 fracción IV de la Ley Orgánica del Poder Judicial de la Federación.

**Amparo Directo 273/82.**

### **3.4.7. RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA**

Una de las formas de concluir el procedimiento conciliatorio es que las partes se nieguen a conciliar sus intereses, por lo que deberán de manifestarlo para que la Procuraduría los exhorte a que voluntariamente designen árbitro, y si también se negaren a este procedimiento la autoridad turnará el expediente para que se dicte la resolución administrativa, la cual consistirá en la absolución o bien se encuentran violaciones a los Derechos del consumidor por parte del proveedor se impondrán las sanciones correspondientes.

Si la autoridad denota que pueden existir violaciones a la Ley de la Materia y las partes no llegan a un arreglo turnará el expediente al área de resoluciones administrativas en la cual se dará a las partes un término de diez días hábiles para que rindan las pruebas que consideren pertinentes y dos días más para formular alegatos, con base a la valoración de las pruebas y demás elementos que la autoridad se allegue procederá a dictar la correspondiente resolución administrativa, ya sea dejando a salvo los derechos de las partes para que los hagan valer por otra vía o bien sancionar al proveedor.

Esta resolución la deberá emitir la autoridad dentro de los siguientes quince días hábiles de fenecido el término para la presentación de las pruebas, aquí cabe hacer una observación el proveedor es obligado a comparecer so pena de multa, también es obligado a asistir al periodo de conciliación, no así con el acto de llegar a una conciliación y mucho menos de someterse al procedimiento de arbitraje, pero nuevamente nos encontramos con la obligación de someterse al procedimiento por infracciones a la Ley, en la que muy probable resulte sancionado.

## CAPITULO IV

### 4.1. ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO

A continuación realizaremos un análisis práctico al procedimiento conciliatorio de la Procuraduría Federal del Consumidor, desde el punto de vista real, es decir, lo que sucede en la práctica en dicha dependencia, que en ocasiones dista mucho de lo plasmado en los ordenamientos legales que rigen el procedimiento.

Iniciaremos con la llamada audiencia de conciliación que se encuentra regulada en el artículo 111 de la Ley Federal de Protección al Consumidor que para mayor ilustración a continuación transcribimos:

"La procuraduría señalará día y hora para la celebración de una audiencia de conciliación en la que se procurará avenir los intereses de las partes, la cual deberá tener lugar, por lo menos, cuatro días después de la notificación de la reclamación al proveedor.

La conciliación podrá celebrarse vía telefónica o por otro medio idóneo, en cuyo caso será necesario que se confirme por escrito los compromisos adquiridos".

Este artículo señala el inicio del procedimiento conciliatorio con un llamado a una audiencia de conciliación para avenir los intereses, dicho artículo cumple con una de las encomiendas fundamentales de la Procuraduría Federal del Consumidor que es la de avenir los intereses de los consumidores y proveedores cuando esta se encuentre en conflicto, más adelante menciona que dicha audiencia deberá tener lugar por lo menos cuatro días después de la fecha de notificación de la reclamación al proveedor, aquí cabe hacer la observación al respecto de que la Ley no especifica si los días son hábiles o

naturales, por lo que la autoridad aplica lo correspondiente a lo estipulado en el Código Federal de Procedimientos Civiles de aplicación supletoria a la Ley de la materia, computando los días como hábiles, pero existe la salvedad ya que no es generalidad por lo que se recomienda que si una notificación se practica en días cercanos a un fin de semana o inhábiles se asista a la audiencia ya que se corre el riesgo de ser multados.

En el párrafo final habla de que la conciliación se puede llevar a cabo por vía telefónica o por otro medio idóneo, se hace hincapié que en la practica solo se realiza la conciliación por comparecencia personal o a través de apoderado o bien telefónicamente, no se ha especificado aún la forma idónea que se menciona.

"Artículo 112.- En caso de que el proveedor no se presente a la audiencia o no rinda informe relacionado con los hechos, se le impondrá medida de apremio y se citará a una segunda audiencia, en un plazo no mayor de diez días, en caso de no asistir a ésta se le impondrá una nueva medida de apremio y se tendrá por presuntamente cierto lo manifestado por el reclamante.

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

El presente artículo da opción al proveedor de realizar la comparecencia o bien rendir por escrito el informe referente a los hechos de la queja, pero sino ocurre esto, se hará acreedor a una medida de apremio que va desde un salario mínimo hasta doscientos, aquí surge una duda el porque no se sanciona pecuniariamente al consumidor en caso de incomparecencia, y bajo qué criterio se sanciona a los proveedores.

Posteriormente señala que si el reclamante no se presenta solo bastará que en el periodo de diez días presente un justificante fehaciente de su inasistencia, nuevamente surge la interrogante, ¿a qué se refiere con justificante fehaciente?, la Ley no es clara lo que provoca que el conciliador actuante utilice su "criterio", y que en mucho de los casos ese "criterio" justifica violaciones a los derechos de los proveedores.

Por último, señala que en caso de no presentar dicho justificante se tendrá por desistido de la reclamación y no podrá presentar otra por los mismos hechos, situación que en la práctica no se lleva a cabo siempre, ya que se da entrada a "nuevas" quejas que contienen los mismos hechos o más aún es la misma queja justificada con un comprobante que fue presentado extemporáneo, lo que provoca que el proveedor recurra los actos de la autoridad y retrase una posible solución al conflicto impidiendo el cumplimiento del espíritu de la Procuraduría Federal del Consumidor, y todo esto originado por violaciones que la propia autoridad comete en el desarrollo del procedimiento.

ARTICULO 113.- El conciliador expondrá a las partes un resumen de la reclamación y del informe presentado, señalando los elementos comunes y los puntos de controversia, y las exhortará para llegar a un arreglo. Sin prejuzgar sobre el conflicto planteado, les presentará una o varias opciones de solución.

En este precepto se describe la función que tendrá el conciliador al momento de iniciar la audiencia de conciliación exponiendo la controversia del negocio y como lo dice la Ley, exponiendo una o varias posibles soluciones, cabe hacer la aclaración que actualmente resulta casi imposible llevar a la práctica esta función ya que la gran variedad de negocios que se plantean a diario ante la Procuraduría Federal del Consumidor reclaman de conciliadores que dominen o por lo menos conozcan los posibles conflictos y una o varias soluciones, ahora bien existe controversia al respecto ya que si se presenta una o varias posibles soluciones se tendría que juzgar y determinar si existe violación por alguna de

las partes, lo cual ésta imposibilitado por la propia Ley, luego entonces nuevamente queda a "criterio" del conciliador.

Por otro lado existe el principio tutelar de los derechos del consumidor que la Procuraduría Federal del Consumidor ostenta e inclusive es uno de los motivos por los cuales fue creada, y con este antecedente no se puede tener la certeza de imparcialidad y por consecuencia que no se prejuzgue a favor de los consumidores.

ARTICULO 114.- El conciliador podrá en todo momento requerir a las partes los elementos de convicción que estime necesarios para la conciliación, así como para el ejercicio de las atribuciones que a la Procuraduría le confiere la Ley. Las partes podrán aportar las pruebas que estimen necesarias para acreditar los elementos de la reclamación y del informe.

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

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

De toda audiencia se levantará el acta respectiva.

En este artículo encontramos una de las herramientas preferidas de los conciliadores, que es el requerir de documentos al proveedor y de esta manera ejercer presión para provocar la conciliación forzosa, hecho que nuevamente distorsiona el fin de la Procuraduría Federal del Consumidor, ya que defendiendo los Derechos del consumidor violenta los del proveedor, así las cosas en la práctica se dan diferentes interpretaciones de lo que es el procedimiento conciliatorio de acuerdo a las necesidades de la autoridad.

La suspensión de la audiencia a que hace referencia el artículo en análisis si se realiza a criterio del conciliador, el señalamiento de nuevas fechas se dificulta por la carga de trabajo de la misma autoridad, pero dentro de lo posible se lleva a la práctica.

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

Los convenios celebrados por las partes serán aprobados por la Procuraduría cuando no vayan en contra de la ley, y el acuerdo que los apruebe no admitirá recurso alguno.

Aquí encontramos una restricción que deja en estado de indefensión a las partes ya que en esta etapa es donde se cometen la mayor parte de violaciones a los Derechos por parte de la autoridad y como lo dice la Ley de la materia no se admitirá recurso alguno, ahora bien merece un especial análisis la parte que dice que "los acuerdos de trámite no admitirán recurso alguno" primeramente se deberá definir el término acuerdo de trámite ya que la Ley no lo contempla por lo que se desconoce a que se refiere con este término, luego entonces se presta como instrumento por la autoridad para manejarlo de acuerdo a sus intereses dando como resultado la violación de los derechos casi siempre de los proveedores.

**ARTICULO 116.-** En caso de no haber conciliación, el conciliador exhortará a las partes para que designen como árbitro a la Procuraduría o a algún árbitro reconocido o designado por las partes para solucionar el conflicto.

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

Este es el último artículo del capítulo del Procedimiento Conciliatorio y encontramos que es una forma correcta de terminar un procedimiento conciliatorio administrativo invitando a las partes a un procedimiento arbitral, figura muy poco conocida en nuestro país, pero efectiva para la solución de conflictos, desgraciadamente poco confiable por la corrupción o mal manejo de los procedimientos como se ha hecho la observación en el presente trabajo.

En esta tesitura de ideas sería, totalmente correcto la terminación de un procedimiento dejando a salvo derechos de las partes, pero aquí es donde se encuentra la mayor presión por parte de la autoridad ya que no aplica lo consagrado por el artículo 113 de la propia Ley en el sentido que no prejuzgar ya que no deja a salvo los derechos sino que sujeta al proveedor a un procedimiento denominado infracciones a la Ley por inferir violaciones por parte del proveedor, hecho que regularmente sucede, por lo que si se infieren violaciones obviamente hubo que prejuzgar para llegar a esa conclusión.

En general el procedimiento conciliatorio de la Procuraduría Federal del Consumidor que se encuentra regulado por su propia Ley Federal de Protección al Consumidor no violenta los derechos de las partes ya que es una Ley meramente proteccionista como su nombre lo indica, la violación se da en la aplicación y por parte de los funcionarios encargados de impartirla y hacerla cumplir.

#### **4.2. LA CONCILIACIÓN EN ESTRICTO DERECHO**

Como ya hemos analizado la conciliación es un procedimiento en el cual las partes dirimirán sus diferencias llegando a un acuerdo que solucione la controversia, ésta se basa en un procedimiento que se encuentra regulado en la Ley Federal de Protección al Consumidor, precisamente en la sección segunda del capítulo XIII, la cual como hemos estudiado inicia con la reclamación del consumidor, una vez presentada y admitida la reclamación, la Procuraduría

debe señalar día y hora para la celebración de la audiencia de conciliación, que es el momento fundamental del procedimiento conciliatorio; aunando más al respecto y en estricto apego a derecho encontramos que el artículo 111 de la Ley de la materia maneja que entre la fecha de notificación de la reclamación al proveedor y la audiencia de conciliación, debe mediar, cuando menos cuatro días, con la finalidad que el proveedor reúna los elementos necesarios para rendir su informe de Ley relacionado con los hechos que fundamentan la queja y así comparecer a la citada audiencia.

Es necesario aclarar que estos cuatro días a que se hace mención serían razonables si se tratarán de días hábiles pero no es así, según lo dispuesto por el artículo 108 de la Ley en comento que a manera de resumen específica que los días se tomaran como naturales, es decir, días hábiles e inhábiles, más adelante el propio artículo 111 maneja que estos cuatro días se comenzarán a computar a partir del día siguiente de la fecha de notificación de la reclamación al proveedor, lo cual resulta en desventaja ya que si aplicamos el criterio jurídico que sustenta el Código Federal de Procedimientos Civiles en su artículo 284 el cómputo de los días se debería hacer a partir del día siguiente en que surta efectos la notificación, lo anterior se refuerza con el numeral 321 del mismo Código que contempla, que las notificaciones surten sus efectos el día siguiente al que se practiquen.

Por último esta conciliación se puede llevar a cabo en forma personal o por vía telefónica o por cualquier medio idóneo, y para el caso de llegar a un acuerdo se tendría que ratificar posteriormente.

Por otro lado es de importancia cumplir con los requisitos esenciales de esta etapa como lo es la presentación del informe o bien la comparecencia, lo anterior se presenta un tanto confuso pero precisamente se acentúa para abrir este pequeño paréntesis en la interpretación de la Ley y la inexacta aplicación de la misma por parte de los funcionarios de la Procuraduría Federal del

Consumidor, ya que el artículo 112 del ordenamiento legal antes citado comienza por decirnos las consecuencias de la falta de rendición del informe y de la incomparecencia a la audiencia de conciliación, cuando lo correcto desde nuestro punto de vista sería, especificar las obligaciones y cargas del proveedor y después señalar las consecuencias del incumplimiento. Pues bien de la interpretación jurídica se puede advertir que con la notificación de la reclamación el proveedor deberá rendir un informe relacionado con los hechos de la queja y además comparecer a la audiencia de conciliación so pena de ser sancionado por la omisión de alguno de los dos supuestos o bien de ambos, pero nuevamente nos encontramos con el espíritu altruista de la Procuraduría en el sentido de que el mismo numeral maneja la excepción para el consumidor ya que éste no es sancionado por incomparecencia y solo tendrá que presentar un justificante fehaciente de su inasistencia dentro de un periodo de diez días, así las cosas el estricto derecho se hace valer en este artículo pero no así la justicia al no tratar a las partes en igualdad de circunstancias.

Dentro de este procedimiento se encuentra la regulación de las funciones de los conciliadores, que si bien es cierto son los únicos que intervienen en las audiencias no son los facultados para resolver en estas, pues bien en primer término el conciliador deberá exponer un resumen de la reclamación y del informe presentado, resaltando los puntos de controversia y en los que las partes coinciden, procediendo una vez analizado a realizar una o varias propuestas a las partes tendientes a lograr una conciliación de sus intereses, siempre mostrando por parte del conciliador respeto a los derechos y obligaciones que se deriven de la Ley Federal de Protección al Consumidor, buscando el justo equilibrio entre las partes.

Si aún y los esfuerzos del conciliador para buscar una salida amigable al conflicto no logran su cometido dentro del mismo procedimiento conciliatorio en estricto derecho existe la facultad del funcionario para requerir a las partes la presentación de medios de prueba que aporten elementos para plantear una

posible solución al conflicto, lo anterior se encuentra regulado en el artículo 114 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, y para que el conciliador pueda allegarse de elementos se le faculta para suspender la audiencia de conciliación y señalar nuevo día y hora para su continuación, misma que deberá ser dentro de los quince días siguientes y solo se podrá suspender hasta por dos ocasiones, por último la Ley establece que de toda audiencia se levantará acta circunstanciada; aquí encontramos una de las más grandes deficiencias que muestran los funcionarios de esta Institución al no fundamentar y motivar sus requerimientos y las subsecuentes audiencias, la prueba fehaciente se encuentra en las innumerables tesis jurisprudenciales dictadas para tal efecto y una de ellas la transcribimos aquí para mayor ilustración:

**PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR,  
REQUERIMIENTO DE DOCUMENTOS POR PARTE DE LA  
MOTIVACIÓN.**

Si el C. Procurador Federal del Consumidor como motivación señaló que se exigía a la quejosa la documentación "para normar su criterio y cumplir con su función conciliatoria", sin demostrar la necesidad del acto de molestia al particular, ni la razón del porque esa documentación estaba relacionada con la cuestión que le fue planteada, máxime si en el mismo acto reclamado la autoridad responsable sostiene que no pretende valorar los documentos exhibidos, agregando el C. Procurador que al tratar de conciliar, ésta facultado para pedir información y que para ello no se le han señalado limitaciones, ello resulta contrario al texto del artículo 16 Constitucional, pues todo acto de molestia debe estar adecuadamente motivado en una causal legal y en los propios términos del artículo 66 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, fundamento aducido del acto

reclamado, también se limita esa facultad investigadora que a título de información requerida se pretende por la autoridad responsable, ya que en este último precepto se señala que los informes solicitados deben ser conducentes para el desempeño de la función de donde se sigue que no cualquier información requerida por el C. Procurador resulta legal. En ese mismo orden de ideas, para no violar garantías individuales, la autoridad responsable debe motivar en especialmente forma cuidadosa, la razón, la necesidad y lo conducente al caso concreto de que se trate, del requerimiento de documentos que se haga a un particular, sin que baste la alusión generalizada a la finalidad de su función conciliatoria, pues en los términos del artículo 16 constitucional, la autoridad administrativa, para exigir la exhibición de libros y papeles propiedad de un particular, debe sujetarse a las leyes respectivas y a las estrictas formalidades que el propio precepto menciona, entre las cuales resulta la indispensable motivación de la causa legal del procedimiento.

**Primer Tribunal Colegiado en Materia Administrativa del Primer Circuito.**

**Amparo en Revisión 191/81. Levi Strauss de México, S.A. de C.V.. 31 de agosto de 1983. Mayoría de Votos. Ponente J. S. Eduardo Aguilar Cota."**

La aplicación en estricto derecho de la Ley de la Materia marca que los acuerdos de trámite no admiten recurso alguno, y la misma aplicación de la Ley se da a los convenios aprobados por la autoridad, en lo anterior se aprecia claramente que el espíritu del legislador se concentró en la agilidad que se le

podría dar al procedimiento conciliatorio haciéndolo eficiente, por lo que el artículo 115 de la Ley en estudio prevé que los acuerdos de trámite que emita el conciliador actuante no admitirán recurso alguno, con lo que evita la pérdida de tiempo con recursos legales ociosos, tenemos como ejemplo los acuerdos que señalan día y hora para continuar con la audiencia de conciliación, aún y cuando contengan un apercibimiento, pues este apercibimiento por sí solo no afecta los derechos sustantivos de la parte a que se le dirige, por otro lado la imposición de la medida de apremio ya no se considera como un acuerdo de trámite, sino un acto de autoridad que afecta los derechos sustantivos de la parte a que se le impuso, algo importante es que también se considera un acuerdo de trámite al que emite el conciliador dejando a salvo los derechos de las partes y poniendo fin al procedimiento conciliatorio.

Por último llegamos a la terminación del procedimiento conciliatorio que puede ser con un convenio; tomamos en cuenta que la autoridad finalizará este procedimiento conciliatorio al momento en que las partes lleguen a un acuerdo conciliatorio y que la autoridad lo haya sancionado elevándolo a la categoría de cosa juzgada, alcanzando con esto el principio fundamental de la Procuraduría Federal del Consumidor que es el avenir los intereses de las partes, con lo cual el conciliador turnará el expediente al archivo general como total y definitivamente concluido.

La terminación de un procedimiento conciliatorio sin convenio, puede ser cuando por decisión de las partes es solicitado a la autoridad que se dejen a salvo los derechos de ambas para hacerlos valer en la vía y forma que más les convenga, o bien cuando la autoridad presume que la parte proveedora a cometido violaciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor se continuará con la siguiente etapa del procedimiento administrativo remitiendo el expediente al área de resoluciones administrativas, no sin antes haber instado a las partes a someterse al arbitraje de la Procuraduría.

### 4.3. PROCEDENCIA E IMPROCEDENCIA DE LA CONCILIACIÓN

Hablar de procedencia e improcedencia del procedimiento conciliatorio de la Procuraduría Federal del Consumidor resulta subjetivo ya que la procedencia se encuentra plenamente probada en la Ley Federal de Protección al Consumidor en el capítulo que precisamente dicha Ley le ha dedicado, pero lo importante radica en la práctica donde podemos encontrar la improcedencia de la conciliación, es decir, en las violaciones que comete la autoridad desde la admisión de la queja notoriamente improcedente (artículo 101 LFPC), ya sea porque se encuentra prescrita o simplemente carece de materia, y aún así con estos elementos la autoridad a través de sus conciliadores y demás funcionarios continúan con un procedimiento, violando los derechos del proveedor sujetándolo a un procedimiento viciado, en la cual ya hemos mencionado que en las más de las veces resulta sancionado injustamente el proveedor o bien es obligado a conciliar afectando su patrimonio o bien reconociendo violaciones que en realidad son inexistentes.

Así las cosas encontramos que el procedimiento conciliatorio que lleva a cabo la Procuraduría Federal del Consumidor es un procedimiento ajustado a su Ley y por lo tanto procedente que cuando es aplicado conforme a derecho es un medio para dirimir controversias entre particulares y comerciantes, siendo como ya hemos estudiado una rama del derecho que hasta ahora pocos países pueden sentirse orgullosos de contar con ello y más aún con una Institución dedicada única y exclusivamente a la defensa de los derechos del consumidor en una sociedad totalmente dominada por el comercio y el consumismo.

Ahora bien es importante señalar que el Procedimiento de Conciliación que lleva a cabo la PROFECO es totalmente procedente y las improcedencias se presentan en su aplicación y por el personal encargado de mediar en dicho procedimiento, en virtud de los criterios variados que sostienen las propias autoridades centrales y delegacionales.

Desde esta perspectiva encontramos que la improcedencia radica en la incorrecta aplicación de los procedimientos contemplados en la Ley de la Materia, ya que ésta es clara en definir la clase de procedimiento a desarrollar en caso de violaciones a los derechos del consumidor, pero cuando el hecho violatorio no existe y la autoridad insiste en sancionar al proveedor o someterlo a un procedimiento administrativo, ésta pasa de ser protectora de los derechos a violentar los derechos del proveedor, considerando desde nuestro punto de vista que en estos casos específicos no cumple con su espíritu conciliador, y fomenta a supuestos "consumidores" que obtienen beneficios a través de los procedimientos aplicados en forma dolosa por el personal de la Procuraduría Federal del Consumidor.

#### 4.4. EFECTIVIDAD DEL PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO

En este punto presentamos las cifras reportadas por la Procuraduría Federal del Consumidor en el año 2001, por lo que hace a la efectividad del procedimiento conciliatorio proporcionado por esa H. Institución.

#### CONCILIACIÓN PERSONAL Diciembre 2000- Diciembre 2001

DICIEMBRE DE 2000 A DICIEMBRE DE 2001
--

EXPEDIENTES INGRESADOS	99,670
Oficinas Centrales	2,291
Delegaciones Metropolitanas	40,742
Delegaciones Federales	56,636

**TEJES C/4  
FALLA DE ORDEN**

82

<b>ASUNTOS CONCLUIDOS</b>	<b>114,756</b>
Oficinas Centrales	2,162
Delegaciones Metropolitanas	51,991
Delegaciones Federales	60,593

<b>MONTO DE LO RECUPERADO (miles de \$)</b>	<b>974,261</b>
Oficinas Centrales	51,662
Delegaciones Metropolitanas	435,828
Delegaciones Federales	486,771

<b>NUMERO DE MULTAS</b>	<b>38,761</b>
Oficinas Centrales	1,126
Delegaciones Metropolitanas	20,247
Delegaciones Federales	17,386

<b>MONTO DE LAS MULTAS (miles de \$)</b>	<b>193,452</b>
Oficinas Centrales	8,755
Delegaciones Metropolitanas	115,825
Delegaciones Federales	68,870

**CONCILIACIÓN INMEDIATA  
DICIEMBRE 2000 A DICIEMBRE 2001**

DICIEMBRE DE 2000 A DICIEMBRE DE 2001
--

<b>EXPEDIENTES INGRESADOS</b>	<b>60,426</b>
Oficinas Centrales	527
Delegaciones Metropolitanas	17,336
Delegaciones Federales	42,583

ASUNTOS CONCLUIDOS	42,889
Oficinas Centrales	474
Delegaciones Metropolitanas	7,762
Delegaciones Federales	34,653

MONTO DE LO RECUPERADO (miles de \$)	336,283
Oficinas Centrales	2,275
Delegaciones Metropolitanas	76,164
Delegaciones Federales	257,843

(Información publicada en Internet por parte de la Procuraduría Federal del Consumidor)<sup>34</sup>.

De los números planteados por la Institución se desprende que su conciliación en términos generales es buena y cumple con su cometido de conciliación, reflejando también que los montos de recuperación de dinero son aceptables, por otro lado es igualmente aceptable los montos en multas impuestos a los proveedores, pero del análisis que se hace a estas cifras se concluye que la conciliación que maneja se contabiliza en razón de los desistimientos de los quejosos, lo cual no garantiza la conciliación de las quejas, ya que las causas que originan un desistimiento son variadas y no siempre por llegar a un arreglo satisfactorio entre las partes, por otro lado, vemos que maneja cifras en montos recuperados por concepto de conciliación en los conflictos ventilados ante esa Procuraduría Federal del Consumidor, así como multas impuestas a proveedores por infringir la Ley de la Materia.

En conclusión y de acuerdo con los números publicados por la Procuraduría Federal del Consumidor, queda de manifiesto la efectividad del procedimiento conciliatorio practicado por esa H. Institución, en favor de los consumidores.

<sup>34</sup> PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR. Estadísticas Publicadas en la página de Internet de la Procuraduría, <http://www.profecogob.mx>, 2002.

ahora bien, desde el punto de vista crítico, sería aún más su efectividad si los funcionarios encargados de llevar a cabo la función conciliadora se apegarán estrictamente a lo consagrado en la Ley Federal de Protección al Consumidor, y procurarán una conciliación en los casos que así lo ameriten o bien sancionarán a los proveedores que violan los derechos de los consumidores.

#### **4.5. PROBLEMÁTICA MÁS COMÚN EN LA CONCILIACIÓN.**

Desde nuestro particular punto de vista la problemática más común en la conciliación que lleva a cabo la Procuraduría Federal del Consumidor se presenta cuando la queja carece de materia y aún así es receptada, clasificada y acordada la admisión, sometiendo a este procedimiento al proveedor, lo que ocasiona que este último interponga excepciones o bien un recurso de revisión en contra del acto de autoridad lo que retrasa un procedimiento, generalmente la consecuencia es una queja ociosa y sin fundamentación alguna, que abre un procedimiento que solo acciona los órganos administrativos de la Procuraduría Federal del Consumidor, derivando en gastos de recursos materiales y humanos, tanto de la propia institución como de los proveedores que son llamados al procedimiento como presuntos responsables de la supuesta violación de derechos, con esto sólo se comprueba una vez más que la optimización y aprovechamiento de recursos que se da en esta etapa del procedimiento de esta Procuraduría no siempre es la más acertada.

Otro de los problemas más comunes que se presentan en esta etapa, es la arbitrariedad con que se conducen los funcionarios encargados de llevar a cabo esta función y si a eso le sumamos el desconocimiento de la normatividad aplicable, así como de los criterios seguidos por la propia autoridad, y que se relacionan directamente con los casos concretos expuestos ante la Procuraduría, se crea un problema de funcionalidad en la aplicación del procedimiento administrativo, dando como consecuencia la inequitativa

impartición de la justicia encomendada a esta Institución, así las cosas podemos concluir que desde nuestro punto de vista y al amparo de esta investigación la problemática más común en la Conciliación es el desconocimiento del procedimiento, de la legislación aplicable y del poco criterio jurídico del personal de la Procuraduría Federal del Consumidor encargado de la recepción, clasificación y desarrollo del procedimiento conciliatorio, y de esto se deriva la aún más compleja situación de la resolución y ejecución de las sanciones que por no ser motivo de estudio en la presente investigación solo mencionamos para mayor ilustración, pero estamos concientes en que son nocivas para una buena impartición de la justicia, pero que se pueden corregir y de esta manera acabar con esta obsoleta forma de "solucionar" las controversias entre consumidores y proveedores.

De esta manera damos a conocer que la principal problemática de la conciliación la encontramos cuando ésta es imposible de llevarse a cabo, en virtud de que no existe violación alguna, ya sea por estar prescrita la queja o bien por hechos que son evidentes y que varían según la naturaleza del negocio, esto lo podemos encontrar perfectamente contemplado en el artículo 101 de la Ley Federal de Protección al Consumidor y que en obvio de repeticiones conocemos, y que consideramos que puede ser un elemento que la propia Institución debe valorar y acatar en un acto de criterio jurídico por parte de los encargados de vigilar y hacer valer esta Ley.

#### 4.6. PROPUESTA PARA HACER EFECTIVA LA CONCILIACIÓN

Nuestra propuesta estriba en la importancia de que el personal encargado para receptar, calificar y conciliar las quejas, como punto de partida conocieran, interpretaran y manejaran el contenido de la Ley Federal de Protección al Consumidor, así como las facultades de cada servidor público, que se encuentran perfectamente delimitadas en el Reglamento Interno de la Procuraduría Federal del Consumidor, esto con el fin de no seguir invadiendo esferas jurídicas, y de contar con un amplio criterio jurídico, ya que de esta forma se podrá lograr la equidad y seguridad jurídica en las operaciones de consumo, en esta tesitura de ideas destacamos como de vital importancia que el personal que labora en la Institución sea un perito en la materia, y de esta forma facilitaría la correcta interpretación y en su caso la aplicación de las leyes correspondientes, dando como resultado el cumplimiento del objetivo central de la PROFECO, de acuerdo con lo consagrado en el artículo primero de la Ley de la materia.

En la búsqueda de optimizar los recursos tanto materiales como humanos podemos plantear diversas soluciones, pero realmente lo importante para nosotros es alcanzar la equidad en la defensa de los intereses de los consumidores, ya que como se ha analizado a lo largo de este análisis podemos encontrar el gran trabajo desempeñado por esta Honorable Institución y el gran paso que hemos dado como nación en aras de dignificar el Derecho Mexicano, al instituir una figura jurídica de esta importancia que solo esta presente en el derecho de países desarrollados y del primer mundo, y que hoy por hoy podemos estar orgullosos de contar con él, sabemos que todavía falta mucho camino por recorrer como ya hemos mencionado, quedo de manifiesto a lo largo de esta trabajo que muestra un poco la historia, el proceso, carencias y necesidades que tiene pero que intenta superar, esperamos que el presente trabajo contribuya con un pequeño granito de arena para resaltar y solucionar algunos de los aspectos vistos, ya que consideramos que este tipo de

**Instituciones debe evolucionar continuamente para beneficio y orgullo de México.**

## CONCLUSIONES

**PRIMERA.-** La conciliación es un medio para que la Procuraduría Federal del Consumidor alcance su objetivo fundamental, que es proteger los derechos de los consumidores y procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores.

**SEGUNDA.-** Por queja debe entenderse la petición que hace el consumidor al proveedor para que éste de cumplimiento a las obligaciones que contrajo con aquél, así mismos éstas deberán redactarse técnicamente conteniendo los requisitos esenciales que señala la Ley Federal de Protección al Consumidor en su artículo 99.

**TERCERA.-** La Ley Federal de Protección al Consumidor no especifica claramente si el Informe que narra los hechos y que es solicitado al proveedor se presenta en la etapa de conciliación.

**CUARTA.-** La Procuraduría Federal del Consumidor ésta facultada a citar a las partes hasta en dos ocasiones a audiencias de conciliación, o en su caso suspenderlas cuando así lo estime pertinente o a instancia de las partes en dos ocasiones, más no para continuar citando a nuevas audiencias, ya que en éstas deberá establecerse si se llega a un convenio entre las partes, por lo que en ningún momento deberán aplicarse medidas de apremio por no asistir a más audiencias.

**QUINTA.-** El desistimiento, allanamiento, convenio, transacción, caducidad, juicio arbitral y la resolución administrativa, son formas de concluir el procedimiento conciliatorio.

**SEXTA.-** El desistimiento se da como una forma procesal, con la diferencia de que en la audiencia de conciliación si no asiste el consumidor se le apercibe

que se le tendrá por desistido de la reclamación y no podrá presentar otra queja ante la Procuraduría por los mismos hechos, además en esta figura no se obliga al consumidor a pagar costas y daños, situación que evidentemente es protectora del consumidor.

**SÉPTIMA.-** La incompetencia de la Procuraduría Federal del Consumidor, para hacer cumplir o ejecutar los convenios celebrados entre los proveedores y consumidores, por no ser órgano jurisdiccional, así mismo por invadir esferas jurídicas de los Tribunales Competentes, presentándose este caso en el conocimiento que hace esta Procuraduría de asuntos relacionados con la empresas de telefonía celular, respecto a la calidad del servicio que prestan, mismo que se encuentra regulado en su artículo 3 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

**OCTAVA.-** De los medios de impugnación que pueden interponer las partes dentro del procedimiento conciliatorio encontramos el recurso de revocación y el de revisión.

**NOVENA.-** Por último podemos concluir en que el procedimiento Conciliatorio que lleva a cabo la Procuraduría Federal del Consumidor requiere necesariamente de una reglamentación adecuada a las necesidades actuales, que esta reglamentación sea conocida y manejada adecuadamente por el personal encargado para ello dentro de la Institución, así como erradicar el abuso de autoridad que cometen día a día el mencionado personal, ya que esto es derivado del desconocimiento de la normatividad y la carencia de principios del individuo.

BIBLIOGRAFÍA

ACOSTA ROMERO, Miguel. Derecho Bancario. Editorial Porrúa, Cuarta Edición, México, 1991. págs. 320

ACOSTA ROMERO, Miguel. Derecho Administrativo. Editorial Porrúa, Octava Edición, 1988. págs. 897.

ALCALA ZAMORA Y CASTILLO, Miseto. Proceso Auto composición y Autodefensa. Instituto de Investigaciones Jurídicas UNAM. Segunda Edición, 1970. págs. 210

BECERRA CALETI, Rodolfo. La Protección al Consumidor en México. Editorial Porrúa. Sexta Edición, México 1991. págs. 310

BRISEÑO SIERRA, Humberto. El Arbitraje Comercial. Doctrina y Legislación. Editorial Cámara de Comercio. Primera Edición. México. Págs. 250.

CARMELUTI, Francisco. Instituciones de Derecho Civil. Traducción de la Quinta Edición, Italia por Santiago Sentis Melendo, Ediciones Jurídicas, Europa, America, Buenos Aires. 1959. págs. 120.

DE PINA VARA, Rafael. Elementos de Derecho Mercantil Mexicano. Editorial Porrúa. Décimo Séptima Edición, México 1984. págs. 491.

DE PINA Y CASTILLO. Instituciones de Derecho Procesal Civil. Editorial Porrúa. Décimo Cuarta Edición. México 1982. págs. 260.

DE VICENTE Y CERVANTES, José. El Tratado Histórico. Crítica Filosófica de los Procedimientos Judiciales en Materia Civil. Imprenta de Gaspar y Roig, Tercera Edición Madrid. 1956. págs. 310.

FERREIRO, Fernando. Los Arbitrajes del Derecho Privado. Editorial Ediciones Viscama, S.A., Bilbao España. Primera Edición. Págs. 314.

GOMEZ LARA, Cipriano. Teoría General del Proceso. Ediciones UNAM. Segunda Edición, México 1981. págs. 280.

MORENO SÁNCHEZ, Guillermo. La Conciliación y el Arbitraje en la Ley Federal de Protección al Consumidor. Foru No. 13, Barra de Abogados, 1978. págs. 262.

NAVA NEGRETE, Alonso. Derecho Procesal Administrativo. Ediciones Porrúa. México 1959. págs. 344.

ROGINA VILLEGAS, Rafael. Compendio de Derecho Civil. Ediciones Porrúa, dieciseisava edición, México 1971. págs. 344.

SÁNCHEZ MEDAL, Ramón. De Los Contratos Civiles. Editorial Porrúa, Undécima Edición, México 1991. págs. 616.

Diccionario Jurídico Mexicano. Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM, Segunda Edición, Editorial Porrúa. Págs. 620.

Diccionario Enciclopédico e Hispano Americano de Literatura y Artes, Tomo II, Ediciones Londres. Págs. 450.

## LEYES Y CODIGOS

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos Comentada. DELGADO MOYA, Rubén. Editorial Sista, Quinta Edición, México 1977.

Ley Federal de Protección al Consumidor. Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 24 de diciembre de 1992. págs. 60.

Ley Federal de Protección al Consumidor Comentada y Concordada. J. KAYE, Dionisio. Ediciones S.A., Segunda Edición, 1981. págs. 62.

Ley Federal del Procedimiento Administrativo Comentada. ACOSTA ROMERO, Miguel. Ediciones Porrúa.

Código Federal de Procedimientos Civiles. Ediciones Porrúa, 1988. págs. 340

## TESIS Y JURISPRUDENCIAS

Tesis número 26, Informe Rendido por la Suprema Corte de Justicia de la Nación, 1983. págs. 220.

Tesis Número 62, Informe Rendido por la Suprema Corte de Justicia de la Nación, Segunda Época. Tercera Sala. Págs. 230.

Tesis número 16, Informe Rendido por la Suprema Corte de Justicia de la Nación, 1983. págs. 210.

ACEVEDO Y., Jorge Octavio. Consideraciones sobre el requisito de promover la Conciliación ante la Procuraduría Federal del Consumidor. Anales de Jurisprudencia del Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal. Tomo 185-90, págs. 241.