

40721  
99 1

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

# UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO



ESCUELA NACIONAL DE ESTUDIOS PROFESIONALES  
CAMPUS ARAGON

PROPUESTA DE REFORMA DE LOS ARTS.  
111 Y 112 DE LA LEY FEDERAL DE  
PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.

**EJEMPLAR UNICO**

**T E S I S**  
QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:  
LICENCIADO EN DERECHO  
P R E S E N T A :  
**BOGAR CIGARROA NICOLETTI**

ASESOR : LIC. MARTHA RODRÍGUEZ ORTIZ

MÉXICO

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

2003



Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



**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.

# **TESIS CON FALLA DE ORIGEN**

# TESIS CON FALLA DE ORIGEN

## DESIDERATA

*You are a share of the Universe, no less than the trees and the stars  
You have upright to be here...  
And want it or not, it is all for you...  
Don't stop, the Universe is unfolding as it should...*

Camina plácido entre el ruido y la prisa  
y piensa en la paz que se puede encontrar en el silencio  
En cuanto sea posible y sin rendirte  
mantén buenas relaciones con todas las personas  
Enuncia tu verdad de una manera serena y clara  
y escucha a los demás, incluso al torpe e ignorante...  
También ellos tienen su propia historia...  
Esquiva a las personas ruidosas y agresivas pues son un fastidio para el espíritu...  
Si te comparas con los demás, te volverás vano y amargado  
Pues siempre habrá personas más grandes y más pequeñas que tú...

Disfruta de tus éxitos lo mismo que de tus planes...  
Mantén el interés en tu propia carrera por humilde que ésta sea  
ella es un verdadero tesoro en el fortuito cambiar de los tiempos...  
Sé cauto en tus negocios, pues el mundo está lleno de engaños...  
Más no dejes que esto te vuelva ciego para la virtud que existe,  
Hay muchas personas que se esfuerzan por alcanzar nobles ideales...  
¡La vida está llena de heroísmo!

Sé sincero contigo mismo,  
en especial no finjas el afecto y no seas cínico en el amor,  
Pues en medio de todas las avideces y desengaños, es perenne como la hierba...  
Acata dócilmente el consejo de los años abandonando con donaire  
las cosas de la juventud...  
Cultiva la firmeza del espíritu para que te proteja de las adversidades repentinas...  
Muchos temores nacen de la fatiga y la soledad...  
Sobre una sana disciplina ¡Sé benigno contigo mismo!  
¡Tu eres una criatura del universo no menos que las plantas y las estrellas!  
¡Tienes derecho a existir!..  
Y sea que te resulte claro o no,  
indudablemente el universo marcha como debiera...Por eso...

Debes estar en paz con Dios, cualquiera que sea tu idea de Él,  
Y sean cualesquiera tus trabajos y aspiraciones  
conserva la paz de tu alma en la bulliciosa confusión de la vida  
Aun con toda su farsa, penalidades y sueños fallidos  
el mundo es todavía hermoso...  
Sé cauto, ¡Esfuérzate por ser feliz!

*Les Crane.*

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

A DIOS.

Por permitirme sentir la dicha de vivir. Por la gloria de sentir el amor de los que me aman. Por la hiel del dolor que antecede la miel de la alegría. Porque sé que nunca he estado solo, porque vas conmigo por la vida como mi misma respiración . Por la bellísima ternura que irradian los ojos de mis hijos. Por las sensaciones en mis sentidos. Por darme la bendición de amar. Por entregarme el más grande y abstracto tesoro del ser humano: la inteligencia. Por manifestarme la eternidad de tu ser en el sonido de una nota musical, y a su vez por permitirme rezar dos veces cuando fluye la voz por mi garganta. Por todo lo bueno que has hecho. Porque eres mi Padre, y entiendo tu amor cuando miro a mis hijitos. Y por todo el inmenso amor que nos tienes a los hombres, ¡Gracias Señor!

4

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

**A MI MAMA. Profesora Ma. Dolores de G. Nicoletti de Cigarroa.**

Te venero por el tesón con el que siempre me has protegido. No se como pagarte todos los momentos de angustia que te causé alguna vez. Te suplico que me perdones. Esta vez traigo en mi pecho el triunfo del que te quiero hacer partícipe. Esta ocasión tu hijo, sí que la hizo. Te quiere sorprender al decirte que está alcanzando sus sueños. Que vuela por el cielo rumbo al sol, y que ni siquiera se hubiera elevado unos centímetros del suelo de no ser por ti. ¡Muchas gracias mamita!

**A MI PAPA. Doctor José Oscar Cigarroa Martínez.**

Creo que no me conoces muy bien. Después de todo, siempre estuve ocupado buscando nuestro bienestar como ahora yo busco el de mis hijos. Pero lo que sí sabes de mí, es que me diste un gran ejemplo de lo que un padre debe ser para sus hijos: el rey de la casa, y el más amigo de los hombres, ante sus hijos, los príncipes. La mas clara combinación de disciplina y entendida comprensión. En fin, la torre de marfil de mi castillo, la más dura coraza de mi hombría y la mas simple de mis primeras palabras: Papá. Para ti, este logro junto con mi respeto y reconocimiento.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

**A MIS ABUELITOS.**

Cariós Nicoletti Avilés y Francisca Mejía de Nicoletti.

La más honda de mis plegarias. El agradecimiento por la casta de su sangre. Por el recuerdo imborrable del amor impreso en cada una de sus enseñanzas. Por la música que ha dejado en mi corazón el sonido de sus tiernas voces. Por hacer del niño que fui, un hombre bueno. Por todos los principios que inculcaron a mi madre y que llegaron hasta mí. A ti abuelito, por descubrir en mí la magia del sonido dentro de mi alma, que nunca se irá sino hasta que inuera y allá donde estés, un día te encuentre, para tañir mi música para ti; por siempre. A ti abuelita, por tu infinita paciencia y la delicadeza de tu mirar, por las bendiciones que me das cuando estoy lejos. Por ser ustedes y no otros, muchas gracias.

6

**TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN**

**A MIS HERMANOS.**

**ABRAHAM CIGARROA GALLARDO.**

Sé que siempre puedo contar contigo a pesar de la distancia. Siempre has sabido motivarme. Eres el más bohemio de mis hermanos y quiero decirte que llevo en mi corazón todas esas noches de bohemia al lado de Ari y Sandro. Disfruto de tu compañía y espero que siempre tengamos esos momentos porque son los que nos hacen extrañarnos. Esta faceta en mí es algo que también quiero compartir contigo este día.

**ARI CIGARROA NICOLETTI.**

Desde niño siempre fuiste un huracán. Ahora como hombre, eres un viento cálido que conforta los corazones de todos aquellos que te conocemos. Te agradezco que tengas un pensamiento para mí en tu vida y que me tengas en el concepto que hasta ahora me tienes. Te confieso que siempre he querido ser ejemplo de lo bueno para ti. Y creo que eres tú quien lo ha sido en algunas ocasiones. Eso me gusta. Saberte inteligente y humano. Gracias hermano.

7

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

**SANDRO CIGARROA NICOLETTI.**

Si existe alguien en el mundo con las ideas mas opuestas a la mías, ese eres tu. Sin embargo, siempre he considerado que todo el mundo tiene el derecho de pensar como más le guste siempre que no limite ni ofenda el derecho de los demás para pensar a su vez, como les plazca. Yo respeto tus ideas y jamás las juzgaré, pero te pido lo mismo. Al mismo tiempo, también quiero que sepas que lo anterior no es óbice para que yo te ame como mi hermano que eres, y que tengo un lugar para ti en mi corazón.

**IVY CIGARROA NICOLETTI.**

Tu eres la más chica, pero en su momento como todos; te enfrentarás a la vida y creo que encontrarás lo que buscas. Admiro en ti la capacidad para reconsiderar tus errores y tomar nuevamente el camino correcto. Sigue siempre así, ya que de ésta forma llegarás al éxito. Habiendo estudiado la misma carrera que yo, te conmino a que te titules; y pruebes la miel de saberte una Licenciada en Derecho.

8

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

A LA MÚSICA.

Que siempre ha sido mi más fiel compañera, porque ha caminado conmigo desde que mis dedos empezaron a arrancarle notas a aquel querido clarinete de juguete que mi abuelito me dio. Porque me acompañó en aquellas tardes de soledad pulsando la guitarra en mi zotea. Porque inflamó mis pasiones mas profundas. Porque me sintió llorar lo mismo de alegría que de tristeza, y no hubo un dejo de fastidio en ella. Porque abre mis ojos de asombro y de deleite, cada vez que una melodía resuena en mi alma cantada por otros. Porque gustándome de tal manera, me pagan las personas por crearla. Porque sin celos, ha permitido que otra carrera floreciera, aportándome todo lo que tengo para ofrecerlo a quienes amo. ¡Porque de la nada surge, y a la nada vuelve; no sin antes arrancar el suspiro a tanta gente! Porque solo en la muerte es donde su voz se calla, pero nunca estaré triste pues la tengo, porque yo se bien que irá dentro de mi eternamente... Aunque algún día en este mundo no me encuentre...

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

9

**A LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO.**

Y en especial a la Escuela Nacional de Estudios Superiores Plantel Aragón.

Por ser el alma mater de los conocimientos que ahora poseo. Porque en sus jardines caminé despierto, mientras en sus salones soñaba en este día. Porque en ella encontré la oportunidad de ser mejor, y me di cuenta de lo mucho que aún yo no sabía. Porque conocí personas nuevas, y juntos en ella envejecimos. Porque a la fecha, los verdaderos amigos, a seguir adelante todavía me atientan. Porque existe y a muchos otros aún espera, vida eterna pido a Dios para mi Escuela.

**A MI ASESORA. Lic. Martha Rodríguez Ortiz.**

Quiero agradecerle antes que nada los conocimientos que me obsequió al impartirme los cursos de Derecho del Trabajo I y II. También la paciencia y la esperanza que usted ha tenido conmigo, al aceptar dirigirme la tesis. Le agradezco su incondicional ayuda y amistad, y me permito ofrecerle mi sincero reconocimiento a su don de gentes y a su capacidad como profesora. Muchas gracias por todo.

**A MIS MAESTROS DE LA E.N.E.P. ARAGÓN.**

Por haber escanciado en mi copa sus conocimientos. Por su noble ideal de la enseñanza. Por transformar mi ignorancia en curiosidad y aumentar mis dudas al mirar más allá de lo que ya sabía. Por permitirme entender con humildad, que aún me queda mucho por aprender.

A MIS HIJOS. Antes que nada: los amo.

G. ITANDEHUI CIGARROA PÉREZ.

Tu eres el orgullo de mi inexperiencia, pues me has permitido aprender de tí y contigo, lo que es ser padre por vez primera. Por ser la mayor, has sido la primera en todo, y lo seguirás siendo en jerarquía siempre que te ganes el respeto de tus hermanos. Hija, para ello, hay que actuar con la razón del conocimiento, y para alcanzarlo hay que estudiar. Permíteme ser tu ejemplo esta vez y sigue mis pasos, yo siempre estaré contigo, no lo olvides.

T. XERENTHIÚ CIGARROA PÉREZ.

Encierras la ternura en tu personita, y me la irradias cada vez que me abrazas. Cuando llego cansado y tu me hablas, todo se me olvida y tomo fuerzas de la nada, porque tu me atosigas de cariño, y eso me encanta. Heredaste de mí la mirada y mi carácter. Haz buen uso de ellos y siempre piensa que tu papi te adora.

L. TZITITLINI CIGARROA FRAGOSO.

Has sabido transmitirme tu cariño, y aunque no imaginas aún lo que este día significa para mí, puedo asegurarte que es una dicha similar a la que sentí cuando por primera vez empezaste a caminar; pues hoy como entonces, sentí miedo por lo venidero, pero a la vez supe que cuidándote, todo estaría bien. Por eso hoy, rememoro esa dicha y te agradezco que me la hayas concedido. Te quiero mucho baby.

JOB BOGAR CIGARROA PÉREZ.

Pequeñito, tu ni siquiera sabes hablar aún. Pero el día que aprendas a hacerlo, se que estaré muy contento cuando te imagine diciendo que tu papito es Licenciado, y que te llamas igual que yo. Y algún día cuando leas estas palabras, te enterarás de que siento una dicha inmensa de que seas mi hijo, y que en el futuro llesves mi apellido. También te pido ahora, y lo haré después, que cuides a tus hermanas y las quieras mucho. Dios te bendiga hijito.

A MIS AMIGOS DE LA E.N.E.P. O lo que es lo mismo, a la Asamblea del Pueblo -como nos llamábamos a nosotros mismos-.

LIC. JORGE ALBERTO LÓPEZ GUTIÉRREZ.

Hemos recorrido juntos toda la carrera. Ahora tu vida se ha adueñado de ti y de tu tiempo, porque ahora estás en la misma posición que yo ya tenía cuando te conocí. Quiero que sepas que la distancia nunca separará nuestra amistad, antes al contrario, sé que la fortalecerá porque tenemos mucho en común y nos falta mucho por compartir.

LIC. ENRIQUE H. SEPÚLVEDA ÁVILA.

Tu eres una clara muestra de que la gente buena siempre cambia para bien. Al principio rudo y escandaloso, ahora eres todo un señor padre de familia, atento y educado; te considero una excelente persona. Seguí tu consejo y te comparto mi triunfo.

LIC. IVAN ESCUDERO ARZATE.

Para mí representas lo opuesto al yugo de lo establecido, pues te rebelas ante lo que, aun siendo injusto; ha sido aceptado. Creo que todos en este grupo de amigos compartimos similares inquietudes y por eso congeniamos. Pero tu eres el puntal de la insurgencia. Gracias por estar conmigo en estos momentos.

LIC. PAULO CÉSAR GRANADOS ROMERO.

Eres un planeador nato, y tu más grande acierto es el hecho de hacer parte de tu proyecto a la gente que te rodea. Todas las publicaciones que hicimos en la escuela, siempre tuvieron la intención de mostrar la opinión de quienes en ella escribíamos, pero siempre en un marco de respeto y con el respaldo de conocer de lo que habíamos.

JUAN OROZCO

En este momento recuerdo a nuestro compañero Juan Orozco -a quien hace tiempo no veo, pero que no olvido-, porque también fue forjador de éste grupo de amigos, que lo que más deseaban hacer, era emitir una opinión, no manejada sino auténtica, de lo que percibíamos en nuestro vivir.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

12

A MIS JEFES Y AMIGOS.

GILDARDO ZÁRATE SERRET. 1º Trompeta de la Sonora Santanera.

Te agradezco la enseñanza dentro del área de la música y la oportunidad que me diste para trabajar en El Show Degilz. Todo lo que pasé con ese grupo musical me permitió paladear la miel de la fama, porque aún sin ser muy conocidos, hicimos radio, televisión y teatro y se que mucha gente apreció nuestro trabajo, porque lo ví reflejado en sus rostros cuando después de actuar, nos pedían nuestro autógrafa ¡vaya gloria! Pero más te agradezco el temple que forjaste en mi carácter, con todos los buenos consejos que tuviste a bien darme para obtener lo que he anhelado y no darme por vencido. Tu buen actuar y tu honradez, han sido ejemplo para mí, y puedes estar seguro que ya he incluido en mi código de ética estos valores.

MAURO ANTONIO BAUTISTA ROJAS. Gerente general de La Barda S.A. de C.V.

He trabajado contigo a lo largo de cinco años, casi tres de los cuales los pasé cursando mi carrera de Derecho. No fue sino hasta que tuve la oportunidad de trabajar contigo, que mi estabilidad laboral me permitió concentrarme en la escuela, sabiendo que tenía un trabajo seguro y agradable, con un jefe comprensivo, que antes que nada ha sabido ser mi amigo. Quiero compartir este logro contigo y decirte que te agradezco mucho y que estoy subiendo la cuesta, pero ya puedo mirar lo andado.

A SERGIO LAREDO. Un excelente amigo.

Tenemos poco de tratarnos con frecuencia. Estuviste presente en un momento muy difícil de mi vida, lo cual te agradezco infinitamente, ya que me encontraba desolado. Ahora estoy más tranquilo y espero poder compartir con calma esas cosas bonitas de la vida de las que mas de una vez hemos platicado. Tu también has sido testigo del logro por el que hoy estoy luchando. Y al lograrlo, serás partícipe del éxito de esta empresa.

TESIS CON  
FALLA LE ORIGEN

**A MIS AMIGOS MÚSICOS.**

**MIGUEL CORONA Y PATRICIA REGALADO**

-Tecladista director y cantante del grupo Mister Melody, respectivamente.-

Trabajar con ustedes en lugares tan selectos como El Restaurante del Lago de Chapultepec, La hacienda de los Morales, y el Mauna Loa, por citar algunos; ha sido la experiencia que mas ha temperado mis nervios. El hecho de estar ante un público, le impone respeto a cualquiera. Lo anterior siempre me ha ayudado para tratar de hacer mi mejor papel en todas las áreas de mi vida, al brindar lo que la gente espera de mi, de acuerdo al rol que esté desempeñando en ese momento. En el grupo fui cantante, pianista, tecladista y bajista. Y la oportunidad que me dieron de trabajar con ustedes, me dio muchas satisfacciones, y de muchos tipos aparte del sustento por más de cuatro años, lo cual les agradezco.

**ALFONSO CERVANTES**

Profesor de la Escuela Superior de Contabilidad y Administración del Instituto Politécnico Nacional.

Nos conocimos cuando me invitaste a trabajar en el grupo Naranja, que tu dirigías en aquel tiempo. Desde el principio, me sentí como en casa. Como si trabajara con un primo o algo así, porque todo siempre se dió en un ambiente de cordialidad y compañerismo. Ahora trabajo solo, pero muchas de mis actitudes profesionales, las he concebido a partir de lo que aprendí con ustedes, y me han dado muy buen resultado. En esta ocasión, voy logrando llegar al final de algo, y al principio de otra cosa más grande, y en reconocimiento a tu sincera amistad, quiero hacerte participe de este día de júbilo para mi.

14

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

A MIS COMPAÑEROS DEL GRUPO "LA PACHANGA".

DOCTOR JORGE MARTÍNEZ MEJÍA. Bajista.

Te agradezco tu interés para que yo cursara mi carrera y correspondo al mismo titulándome. Siempre recuerdo con mucho agrado el respeto que profesionalmente nos tenían otros grupos porque siendo solo cuatro elementos sonábamos como diez. El secreto siempre fue el entendimiento y el empeño que teníamos para acoplar nuestro trabajo. Fueron casi siete años de compartir la alegría y la tristeza desahogándolas en un sentimiento común: la música.

CRISTINA CHAVERO. Cantante.

Tu buen tacto como mujer, siempre pudo más que el ímpetu que teníamos quienes trabajamos en éste maravilloso grupo. Fiesta tras fiesta, íbamos divirtiéndonos y conviviendo entre nosotros creando un verdadero círculo de amor, porque la gente con quien trabajamos es nuestra segunda familia, debido al tiempo que pasamos juntos. ¿Te acuerdas que la noche anterior al examen de admisión estaba estudiando en el evento que estábamos trabajando? Hoy te digo que esa y todas las ocasiones posteriores que así se presentaron valieron la pena y hoy, aquí está la prueba de ello.

CONTADOR CARLOS LOPEZ. Baterista.

Charly, tu fuiste una de las varias personas que me instaron a seguir adelante, y a titularme; pues decías -con razón- que de nada servía haber acabado la carrera si no obtenía el título. Te agradezco las palabras de aliento y el interés y la esperanza que persiste en mi, cuando estaba a punto de flaquear por cansancio, más no por cobardía. También te agradezco el trabajo en equipo y el reconocimiento que me otorgaste cuando me correspondió llevar la dirección artística del grupo.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

15

**A MIS ASISTENTES Y AMIGOS.**

**RUBÉN MARTÍNEZ MEJÍA, JULIO MARTÍNEZ FLORES Y PABLO MARTÍNEZ**

Hemos trabajado juntos, principalmente en esta época, en la que soy solista. Hemos hecho un equipo de trabajo que me permite desarrollar mejor mi función artística porque puedo olvidarme de todas las actividades *back stage*. Hemos ido creciendo poco a poco, de tal manera que a tres años de haber dejado "La Pachanga", el servicio que ofrecemos nos tiene ocupados todas las semanas del año, cuestión que agradezco a Dios, y que a su vez nos permite solventar nuestras necesidades económicas. Les propongo que sigamos creciendo juntos, ya que en su momento, mi carrera desarrollará su propia infraestructura material y humana y quisiera que estuvieran conmigo también en aquella empresa, porque ustedes gozan de mi plena confianza.

**A MIS CLIENTES Y AMIGOS.**

La remuneración que me han pagado con motivo del trabajo que me han concedido el honor de hacer para ustedes, aparte de solventar mis necesidades básicas, ha servido para pagar los gastos originados por mi carrera de Derecho, por lo mismo yo he tratado de superarme lo mas posible para ofrecerles lo que ustedes esperan de mi como músico y cantante. A la fecha he grabado seis discos gracias a ustedes. Y estoy a punto de llevar a la realidad este sueño acariciado por años. Y en mucho, ustedes son también, responsables al haber respaldado mis esfuerzos dándome trabajo.

## ÍNDICE

<b><u>ÍNDICE DE ABREVIATURAS</u></b>	I
<b><u>INTRODUCCIÓN.</u></b>	I
<b><u>CAPÍTULO 1.- MARCO CONCEPTUAL Y GENERALIDADES.</u></b>	<b>3</b>
1.1    CONCEPTO DE CONSUMIDOR.	4
1.2    CONCEPTO DE PROVEEDOR.	6
1.3    CONCEPTO DE COMPRADOR.	14
1.4    CONCEPTO DE VENDEDOR.	21
1.5    CONCEPTO DE COMPRAVENTA.	23
1.6    CONCEPTO DE MULTA.	27
1.7    CONCEPTO DE REPARACIÓN DEL DAÑO.	30
1.8    CONCEPTO DE BILLETE DE DEPÓSITO.	40
1.8.1    EL BILLETE DE DEPÓSITO.	41
1.8.2    BREVE RESEÑA HISTÓRICA.	43
1.9    CONCEPTO DE AUTORIDAD.	48
1.10   CONCEPTO DE COERCIÓN Y COACCIÓN..	53
<b><u>CAPÍTULO 2.-LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.</u></b>	<b>60</b>
2.1    HISTORIA Y GENERALIDADES.	60
2.1.1    LA PROFECO.	61
2.1.2    RESEÑA HISTORICA.	61
2.1.3    MISIÓN Y VISIÓN DE LA PROFECO.	65
2.1.4    CALIDAD MUNDIAL EN LOS SERVICIOS DE LA PROFECO (ISO 9000)	66
2.1.5    EL ARBITRAJE EN LAS RELACIONES DE CONSUMO.	68

17

**TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN**

2.1.6	ATRIBUCIONES DE LA PROFECO.	69
2.1.7	UBICACIÓN JURÍDICA DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.	70
2.2	DERECHO COMPARADO.	75
2.2.1	LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR EN ARGENTINA.	76
2.2.2	LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR EN ESPAÑA.	90
<b><u>CAPÍTULO 3.-</u></b>	<b>PROPUESTA DE REFORMA A LOS ARTÍCULOS 111 Y 112 Y DEROGACIÓN DEL SISTEMA ARBITRAL EN LA LEY FEDERAL DEL CONSUMIDOR.</b>	<b>116</b>
3.1	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y ALTERNATIVAS.	117
3.2	PROPUESTA MAS VIABLE, EXPLICACIÓN Y ANÁLISIS.	124
3.3	TRASCENDENCIA O IMPACTO QUE SE PREVEÉ A LA APLICACIÓN O NO APLICACIÓN DE LA REFORMA.	134
	<b>CONCLUSIONES.-</b>	<b>138</b>
	<b>BIBLIOGRAFÍA.-</b>	<b>145</b>

INDICE DE ABREVIATURAS.

Cfr. Cf.r C.fr	CONFRÓNTESE
CC	CÓDIGO CIVIL PARA EL DISTRITO FEDERAL
CP	CÓDIGO PENAL
D.O., D.O.F.	DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACION
LFPC	LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
NAFIN, NAFINSA	NACIONAL FINANCIERA S.A.
PFC	PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
sic	ASÍ ESTÁ EN EL ORIGINAL

## INTRODUCCIÓN.

Partiendo de la idea de que el derecho no puede existir como tal sin que exista el hombre, y de que fue concebido para regular toda la gama de relaciones que surjan al vivir este en sociedad, debemos reconocer que el derecho debe ser dúctil y maleable a todas las situaciones no contempladas por él en un momento dado, para que su finalidad sea cumplida. Es decir que el derecho siempre será perfectible para que su objetivo se consiga: establecer un estado de seguridad para todos, en el que cada quien tenga lo que necesita y se merece, aquello por lo que lucha y de manera honesta, logra percibir; sin que sea molestado, perturbado, o dañado en sus derechos y bienes.

Este estado de derecho, no es aquel en el que "todos somos iguales", ya que aparte de ser una utopía en el mundo del ser, es una injusticia en el mundo del deber ser. Ejemplo: en el mundo del ser todos somos humanos, pero la realidad es que no todos tenemos las mismas riquezas, ni siquiera los mismos derechos, he aquí la utopía. En el mundo del deber ser, sería injusto que todos tuviéramos las mismas obligaciones, ya que no todos tenemos la misma riqueza para afrontar dichas obligaciones, y sin embargo hay derechos que se le conceden por igual a pobres y a ricos, cuando los primeros son quienes mas lo necesitan, y los segundos abusan de dicho derecho haciéndose mas ricos.

En este orden de ideas, el derecho debe reconocer la capacidad de unos y la carencia de los otros, y para ello requiere de diferenciar los derechos y obligaciones para cada cual, ahí está la verdadera igualdad, en dar a cada quien lo que le corresponde, de acuerdo a su capacidad y a sus necesidades.

## TÍTULO CON FALLA DE ORIGEN

2

En este tenor, han sido creadas una serie de instituciones jurídicas que buscan equilibrar el poder de unos en contraste con la vulnerabilidad de los otros. Tal es el caso de la Procuraduría Federal del Consumidor, que respaldada por el imperio del Estado hace un buen intento por defender los derechos de los consumidores contra los abusos de los vendedores y proveedores que ofrecen un bien o servicio.

Sin embargo, este intento no es suficiente, ya que en la práctica cotidiana, el consumidor no encuentra una verdadera protección al recurrir a dicha Procuraduría, ya que no existe en la Ley Federal del Consumidor un verdadero mecanismo que proporcione una respuesta adecuada en tiempo y que indemnice correctamente al quejoso.

El objetivo del presente trabajo es demostrar que este procedimiento es lento, abusivo e inútil, ya que en la mayoría de los casos el proveedor se niega a reponer las prestaciones pactadas en el contrato original, debido a que no existe un verdadero medio de coacción, lo que afecta directamente al consumidor, pues aunque existen las multas, en ningún caso ninguna de ellas se destina a resarcir los daños sufridos por él. Y en el mejor de los casos, cuando el fallo es a favor del consumidor, si el proveedor no cumple, se dejan a salvo sus derechos para que el consumidor los haga valer por la vía que él prefiera, es decir; está como al principio: sin indemnización por parte del proveedor o vendedor, además de que ya perdió tiempo y dinero para poder continuar con la queja, pero eso sí, tiene el fallo a su favor y puede iniciar otro procedimiento en donde lo decida. Este no es el derecho que queremos, afortunadamente el derecho es perfectible. Cambiar esta situación será mi intento, espero lograrlo.

## CAPÍTULO 1. MARCO CONCEPTUAL Y GENERALIDADES.

Con el objeto de hacer más comprensible este trabajo, consideramos pertinente el exponer los significados de los conceptos mencionados en esta tesis, encontrados en distintas fuentes bibliográficas.

Para ello, hemos seleccionado un orden de exposición, que va desde el concepto genérico (como el que ofrece un diccionario o una enciclopedia); hasta el más específico, desde el punto de vista jurídico, que es el que nos interesa. Tomando en cuenta, los criterios de la Ley y de la Doctrina.

Pensamos conveniente aclarar que algunos conceptos no son tomados como importantes desde el punto de vista de las definiciones en el ámbito jurídico, pero por tratarse de conceptos que se encuentran más o menos relacionados entre si, y en muchos casos, sinonimizados a los términos que sí figuran en el argot legal, se equiparan por sus connotaciones; significado este muy importante para nosotros, para poder establecer las congruencias y a su vez, las diferencias entre unos y otros términos.

Además, deseamos externar que consideramos que la forma más práctica de exposición es aquella que se basa en la división estructural de los puntos más importantes que componen cada tema a tratar; por lo que de un concepto genérico, vamos viendo, parte a parte, los puntos específicos que lo componen, por lo que este trabajo estará expuesto al lector de la forma anteriormente indicada.

Señalamos en negritas normales los números de los diferentes artículos relacionados al tema, con el objeto de tener una pronta referencia

de los diferentes Códigos y Leyes que se mencionan. En negrita cursiva se expresan frases relevantes e ideas generales relacionadas con el tema de que se trate. Además subrayamos la idea básica que —consideramos— de importancia en cada tema tratado. Y finalmente, elegimos un formato de explicación de los diferentes puntos de un tópico en específico, utilizando un método de sangrías a diferentes medidas, para hacer más fácil la identificación de la relación de los diferentes aspectos de cada tema en cada capítulo.

### 1.1 CONCEPTO DE CONSUMIDOR.

Para el Diccionario Enciclopédico Everest 5, consumidor es: "*adjetivo, que consume. Utilícese también como sustantivo*"<sup>1</sup>. Como esta definición es correcta pero muy escueta, deseamos relacionar con ella otras dos palabras que se refieren a la misma raíz, y que se encuentran en el mismo diccionario.

La palabra CONSUMIR, significa: "*verbo transitivo, destruir, extinguir. Gastar comestibles u otros géneros. Desazonar, afligir. Tomar el sacerdote en la misa el cuerpo y sangre de Jesucristo bajo las especies de pan y vino. Utilícese también como verbo intransitivo. Colombia: sumergir, zambullir.*"<sup>2</sup> Aquí si podemos darnos una idea de quien es el consumidor, es quien consume, pero ¿Qué denota específicamente la acción de consumir?

Significa destruir, extinguir, gastar, tal y como lo define la siguiente palabra relacionada, "CONSUMO: *masculino, gasto de aquellas cosas que con*

<sup>1</sup> EDITORIAL EVERGRÁFICAS S.A. Diccionario Enciclopédico Everest 5 Nueva  
Línea 2000. Segunda edición. Everest. España, 1991. Tomo I. Página 745.  
<sup>2</sup> Idem.

el uso se extinguen o destruyen. Plural, impuesto municipal sobre los comestibles y otros géneros que se introduce en una población para su venta o consumisión."<sup>3</sup>

Desde el punto de vista doctrinario, tenemos la definición del Licenciado José María Abascal Zamora, que en el Diccionario Jurídico Mexicano nos comenta: "(Del latín *consumere*). Consumir, según el Diccionario de la Academia, es gastar comestibles ú otros géneros".<sup>4</sup>

Pero más adelante nos refiere su propia opinión respecto de la definición de consumidor en la LFPC: cfr<sup>5</sup>: "El concepto de consumidor es muy amplio en la LPC, lo que puede distraer la actividad de las autoridades encargadas de aplicarla, en detrimento de la parte débil en el mercado y de la eficacia de la misma LPC. Por eso es criticable la fórmula que utiliza el legislador, que no siguió el ejemplo del derecho comparado, en el cual el concepto de consumidor corresponde a la persona física que se encuentra al final del proceso de producción". Esta opinión del Licenciado Abascal Zamora, ya ha sido contemplada en la más reciente Ley Federal de Protección al Consumidor, como lo veremos más adelante.

A este respecto, queremos manifestar que estamos de acuerdo con dicha definición, ya que ésta resume en la LFPC un concepto más concreto de lo que es el consumidor. Muy importante aquí es comentar que se nombra también a la persona moral como consumidor, siempre y cuando los bienes o servicios que consuma, no tengan relación directa con los bienes o servicios que ella ofrece como empresa, o participen como parte importante del proceso de producción de dichos bienes o servicios.

<sup>3</sup> Idem.

<sup>4</sup> INSTITUTO DE INVESTIGACIONES JURÍDICAS. Diccionario Jurídico Mexicano. Décima Edición. Porrúa, México 1997. Tomo I, página 677.

<sup>5</sup> Idem.

En la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC), podemos encontrar el significado de consumidor para efectos de dicha Ley en su **artículo segundo** que dice:

*... "Consumidor (es) la persona física o moral que adquiere, realiza o disfruta como destinatario final bienes, productos o servicios".*

y a continuación también quienes no lo son...

*... No es consumidor quien adquiere, almacene, utilice o consuma bienes o servicios con objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros".*

En relación con esta definición, se trata de las personas físicas o morales como empresas, que sin importar su lugar dentro del proceso de producción, se convierten en consumidores no reconocidos por la LFPC, pues literalmente se les pone fuera de dicho presupuesto en esa Ley. La finalidad es clara y precisa: permitir que sean las leyes mercantiles las encargadas de dirimir las controversias que surjan entre estas personas del derecho, que en esta ocasión asumen un papel de comerciantes, aunque por el solo hecho de adquirir cualquier producto en compra a otra u otras personas, se convierten en consumidores *de facto*.

## 1.2 CONCEPTO DE PROVEEDOR.

El Diccionario Enciclopédico Everest 5 nos dice que "PROVEEDOR.- masculino y femenino. (es la) Persona encargada de proveer de todo lo necesario

a una colectividad o casa de gran consumo".<sup>6</sup> Pero, ¿Qué significa proveer?

Según el mismo diccionario, "PROVEER.- Verbo transitivo. Prevenir. *Acopiar todas las cosas necesarias para un fin*".<sup>7</sup> De lo que también deduciríamos que el proveer algo, puede ser un trabajo o negocio de profesión, y de hecho así es: "PROVEEDURÍA.-femenino. Cargo y oficio de proveedor. Casa donde se guardan y distribuyen las provisiones".<sup>8</sup> Sin embargo, también se deduce de las dos definiciones anteriores, que el hecho de que alguien provea determinada cosa o producto, no lo ubica necesariamente por ese hecho dentro de un negocio de compraventa, y mucho menos lo equipara a un vendedor. Cualquier persona puede proveer a alguna otra de algo que la segunda requiera, sin que por ello obtenga un lucro. Esta aclaración, aparentemente tan simple; es sumamente importante ya que en la actualidad, la definición de proveedor cubre todas aquellos vocablos que denotan el "*acopiar todas las cosas necesarias para un fin*", apreciándose que esta definición esta incompleta, ya que el vendedor, el agente de ventas, el representante comercial de una empresa, el promotor, etc. efectivamente son proveedores, pero debería especificarse que son **proveedores comerciales**, diferenciándolos de la más básica definición de proveedor, en el aspecto de que los segundos no necesariamente buscan un lucro, y con utilidad objetiva de ubicar a los primeros como un sinónimo adecuado de todas aquellas personas que se nombran como proveedores en la **fracción II del artículo segundo** de la LFPC:

*"Proveedor (es) la persona física o moral que habitual o periódicamente ofrece, distribuye, vende, arrienda, concede el uso o disfrute de bienes, productos o servicios".*

<sup>6</sup> Ibidem. Tomo IV. Página 2395.

<sup>7</sup> Idem.

<sup>8</sup> Idem.

A lo que agregaríamos que todo lo que el proveedor ofrece, distribuye, concede el uso o disfrute de bienes, productos o servicios, lo efectúa buscando obtener un lucro, situación que no debería de darse por entendida en la fracción en comento, por lo que debería especificarse con toda claridad quedando como sigue:

*Proveedor (es) la persona física o moral que habitual o periódicamente ofrece, distribuye, concede el uso o disfrute de bienes, productos o servicios con un fin de lucro mediante la venta o arrendamiento de los mismos.*

De ésta manera, se define correctamente la conexión jurídica del proveedor con el consumidor en función de la finalidad por la que actúa el primero, y permite que el alcance de la LFPC esté de antemano dirigido a los sujetos de una relación comercial en la que el fin de lucro no existe en las dos partes -situación muy común en los contratos mercantiles-, lo que además tipifica el tipo de relación contractual que se establece entre ambos.

Es pertinente aclarar que quedan excluidos por la propia Ley en su **artículo 5º**, los servicios que se presten en virtud de una relación o contrato de trabajo, los de las instituciones y organizaciones cuya supervisión o vigilancia esté a cargo de las comisiones nacionales Bancaria y de Valores, de Seguros y Fianzas o del Sistema de Ahorro para el Retiro, así como los servicios profesionales que no sean de carácter mercantil, obedeciendo lo anterior a que dichas instituciones tienen sus propias leyes y mecanismos reguladores.

Respecto de los servicios profesionales que no sean de carácter mercantil, son por distinción de materia de orden civil. Sin embargo, este artículo entendido a *contrario sensu*, sujeta la prestación de servicios

profesionales que tengan carácter mercantil a las disposiciones de esta Ley. La mercantilidad de dichos servicios profesionales debe determinarse con base en las disposiciones del Código de Comercio. Desde el punto de vista del *sujeto*, se deben considerar mercantiles los servicios profesionales prestados tanto por sociedades mercantiles como por personas físicas que se dedican habitualmente al comercio (**artículo 3° del Código de Comercio**), con el objeto de obtener un lucro con dicha actividad.

Por el contenido y la finalidad del acto, la prestación de servicios podrá ser calificada de mercantil cuando corresponda a alguna de las hipótesis previstas en el **artículo 75 del Código de Comercio**, que en su **fracción XVI** menciona que se consideran actos mercantiles "cualesquiera otros actos de naturaleza análoga a los expresados en este Código".

Jorge Barrera Graf señala que el hecho de aplicar este criterio de la analogía en relación con las empresas "ha permitido a nuestros tribunales (Suprema Corte, Tribunal Fiscal de la Federación) calificar de mercantiles....a negociaciones distintas de las enumeradas en las **fracciones V a XI del artículo 75 del C. de Comercio**, como son los grandes almacenes, las clínicas y laboratorios, los colegios y como también serían las empresas de prestación de cualquier servicio (deportivo, de hospedaje, de recreo, etc.), con tal de que se den los supuestos de las empresas: organización de factores económicos que realiza el empresario para la oferta de bienes o de servicios al mercado".<sup>9</sup>

Con la finalidad de conocer los derechos del consumidor con respecto del proveedor dentro de la LFPC, haremos mención de los artículos que establecen obligaciones a los segundos. El **artículo 6** de dicha Ley los

---

<sup>9</sup> BARRERA GRAF, Jorge. Instituciones de Derecho Mercantil. Porrúa. México, 1991. Página 78.

sujeta al cumplimiento de las disposiciones de la misma, junto con los consumidores, y todas aquellas entidades de las administraciones públicas federales, estatales y municipales en cuanto tengan el carácter de proveedores o consumidores.

El **artículo 7**, les obliga a respetar los precios, garantías, cantidades, medidas, intereses, cargos, términos, plazos, fechas, modalidades, reservaciones y demás condiciones conforme a las cuales se hubiere ofrecido, obligado o convenido con el consumidor la entrega del bien o prestación del servicio. Este precepto expresa el principio general del Derecho conforme al cual cada quien debe respetar y cumplir las obligaciones que asume en relación con otra u otras personas (*pacta sunt servanda*) sin importar que la fuente de las obligaciones sea un convenio entre el proveedor y el consumidor o una declaración unilateral de voluntad expresada por el proveedor —como ocurre en las ofertas que él mismo publicita—.

El **artículo 8** de la LFPC, indica que los proveedores están obligados a respetar los precios y tarifas acordados, fijados, establecidos, registrados o autorizados por la Secretaría —de Comercio y Fomento Industrial— o por cualquier otra dependencia federal, en los términos de la legislación de la materia, por lo tanto se prohíbe la exigencia de un pago adicional, incluso en la variación de una tarifa en moneda extranjera, como lo indica la siguiente jurisprudencia:

**5º. A. J/3 Tarifas fijadas en moneda extranjera. Cuando resulta injustificada la exigencia de un pago adicional.**

La variación del valor de moneda extranjera no legitima ni justifica la exigencia de un cobro adicional por la empresa transportista prestadora del servicio, porque al momento de

cobrar originalmente el precio al consumidor, cotizó la tarifa aplicable según la equivalencia en pesos vigente en ese momento, de donde se sigue que el consumidor ya le había pagado a la empresa quejosa el monto de la tarifa respectiva, tomando en cuenta el valor del dólar en pesos al momento del pago, de manera que si dicha empresa no realizó de inmediato la conversión monetaria, su omisión no tiene porque perjudicar al consumidor del servicio, debiendo concluirse que la exigencia de una cantidad adicional, sí constituye una variación al precio originalmente pactado. Es cierto que las empresas transportistas deben respetar las tarifas aprobadas por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, pero también lo es que una vez pagada dicha tarifa, a la equivalencia monetaria vigente en el momento del pago, ya se tomó en cuenta el valor de la moneda extranjera y por tanto, si no se respeta ese pago, no se está en presencia de una controversia relativa a la tarifa misma, sino a una variación del precio pactado.

Quinto Tribunal Colegiado en Materia Administrativa del Primer Circuito

Amparo directo 135/88. Transportes Aéreos Nacionales, S. A. (Honduras) 11 de marzo de 1988. Unanimidad de votos. Ponente: Ma. de Fátima I. Sámano Hernández. Secretario: Manuel de J. Rosales Suárez.

Amparo directo 655/88. Compañía Mexicana de Aviación S.A. de C.V. 23 de mayo de 1988. Unanimidad de votos. Ponente:

Pedro Esteban Penagos López. Secretario: Sergio Novales Castro.

Amparo directo 865/88. Western Airlines Inc. (Hoy Delta Airlines Inc.). 13 de junio de 1988. Unanimidad de votos. Ponente: J. S. Eduardo Aguilar Cota. Secretario: Jesús Díaz Barber.

Amparo directo 1945/88. Pan American Airways de México S.A. de C.V. 25 de noviembre de 1988. Unanimidad de votos. Ponente: Ma. de Fátima I. Sámano Hernández. Secretario: Manuel de J. Rosales Suárez.

Amparo directo 2195/88. Pan American Airways de México S.A. de C.V. 20 de enero de 1989. Unanimidad de votos. Ponente: J. S. Eduardo Aguilar Cota. Secretario: Maximiliano Toral Pérez.

*(Semanao Judicial de la Federación, Octava Epoca, t. III, 2ª parte-2, enero-junio de 1989, pp. 953-954, y Gaceta del Seminario Judicial de la Federación, no. 16-18, abril-junio de 1989, pp. 94-95.*

El **artículo 9**, nos dice que "los proveedores de bienes o servicios *incurren en responsabilidad administrativa* por los actos propios que atenten contra los derechos del consumidor y por los de sus colaboradores, subordinados y toda clase de vigilantes, guardias o personal auxiliar que preste servicios en el establecimiento de que se trate, independientemente de la responsabilidad personal en que incurra el infractor".

El **artículo 10** prohíbe expresamente a cualquier proveedor de bienes o servicios llevar a cabo acciones "que atenten contra la libertad o seguridad o integridad personales de los consumidores bajo pretexto de registro o averiguación"; la única excepción es cuando la sorprenda en el momento mismo en que se encuentre cometiendo un delito, respaldada ésta por la hipótesis de flagrancia del artículo 16 constitucional; en cuyo caso debe detenerla para ponerla sin demora a disposición del Ministerio Público, con la consecuente responsabilidad por daño moral y la indemnización por los daños y perjuicios ocasionados en caso de no comprobarse el delito imputado.

El **artículo 12** obliga al proveedor a entregar factura, recibo o comprobante al consumidor para los fines propios de la Ley, independientemente de lo que disponga la legislación fiscal, con el objeto de que éstos sirvan de prueba al consumidor de los derechos que adquiere al concretarse la relación con el proveedor. El artículo 62 reitera a los prestadores de servicios dicha obligación.

El **artículo 13** obliga a las autoridades, proveedores y consumidores a que proporcionen la información necesaria para substanciar los procedimientos en un plazo no mayor de 15 días, existiendo la posibilidad de ampliar dicho plazo por una sola vez. La comunicación de dichos informes no es obligatoria cuando ésta "sea de estricto uso interno, o no tenga relación con el procedimiento de que se trate".

El derecho a la intimidad de los consumidores, se encuentra consagrado en el **artículo 17 de la LFPC**, cuando éste nos menciona que "el consumidor podrá exigir a proveedores específicos y a agencias de investigación de crédito o mercadotecnia, no ser molestado en su domicilio

o lugar de trabajo para ofrecerle bienes y servicios, o "para realizar dichas investigaciones, salvo la autorización expresa del consumidor".

### 1.3 CONCEPTO DE COMPRADOR.

Aunque la Ley Federal de Protección al Consumidor, nunca equipara al consumidor con el comprador, ya que en su definición nunca se menciona la palabra compra, compraventa o comprador; (*consumidor —es- la persona física o moral que **adquiere, realiza o disfruta** como destinatario final bienes, productos o servicios...*); no es posible que nadie adquiera, realice (¿?) o disfrute bienes, productos o servicios de cualquier tipo, si no es mediante el pago cierto y en dinero del precio que la persona que lo proporciona exige por el mismo.

La palabra **realizar**, según el Diccionario Inverso Ilustrado<sup>10</sup> significa: "hacer real una cosa. Sinónimos: armar, componer, construir, hacer, efectuar. Antónimos: abstener, incumplir. Que se puede realizar: *realizable*. Acción y resultado de realizar o realizarse: *realización*. Corriente basada en la existencia objetiva de la realidad: *realismo*. Que profesa el realismo: *realista*".

Salvo que el Legislador haya querido utilizar la palabra "**realiza**" como sinónimo de *compra*, el adquirir o disfrutar de algo que no es propio, o que no obtenemos directamente de lo que es nuestro, o de lo que nos proporcione algún fruto o beneficio, presupone algún tipo de contrato, mediante el cual podamos obtener aquello que necesitamos o deseamos tener como nuestro.

<sup>10</sup> READER'S DIGEST. Diccionario Inverso Ilustrado. Reader's Digest México. México, 1992. Página 583.

No es lógica la suposición de un intercambio, ni una compensación, ni un trueque o permuta, como forma de pago del consumidor al proveedor, ya que en éstos casos es la materia civil la encargada de regular dichas relaciones jurídicas, en las que por cierto, y obviamente no existe de ninguna forma un contrato de compraventa, y en las que la LFPC no puede ser aplicada.

Tampoco es aplicable la LFPC en aquella compraventa que contempla el **artículo 2250 del Código Civil para el Distrito Federal**, en la que "si el precio de la cosa vendida se ha de pagar parte en dinero y parte con el valor de otra cosa, el contrato será de venta cuando la parte en numerario sea igual o mayor que la que se pague con el valor de la otra cosa. Si la parte en numerario fuere inferior, el contrato será de permuta", ya que no es política de las empresas y proveedores el "ofrecer, distribuir, vender, arrendar o conceder el uso o disfrute de bienes, productos y servicios" a los consumidores a cambio de otra cosa que no sea mediante el pago de dinero en cualquiera de sus formas —efectivo, tarjeta, cheque, giro bancario, etc.—, por lo que la relación con el consumidor ni siquiera llega a nacer sin éste presupuesto.

Por lo tanto, debemos admitir que la relación jurídica ante la que se encuentran los consumidores y los proveedores, es una compraventa, aunque no esto no sea expresado de manera literal en la LFPC. De tal suerte, habiendo llegado a la conclusión de que el consumidor es un comprador dentro de la relación jurídica que sostiene con el proveedor, en este subcapítulo deseamos aportar el concepto de comprador, y las obligaciones y derechos que tiene éste sujeto en el contrato de compraventa.

Según el Diccionario Enciclopédico Everest 5, comprador es :  
 "Adjetivo. Que compra. Utilícese también como sujeto".<sup>11</sup> Lo que nos resulta entendible, pero muy simple, de ahí que también consultamos el verbo que crea al sujeto como tal: comprar, significa: "Transitivo. Adquirir algo por dinero. Sobornar".<sup>12</sup> Y de acuerdo al Diccionario Inverso Ilustrado: "**adquirir algo con dinero**. Sinónimos: adquirir. Antónimos: vender. Acto y resultado de comprar: compra. Acto y resultado de comprar y vender: compraventa. Que puede ser adquirido con dinero: *comprable, comprador, compradizo*. Persona que con dinero adquiere algo: *comprador, comprante*. Que compra algo: *cliente, parroquiano, consumidor, público*".<sup>13</sup> Es decir, que este diccionario homologa el significado de comprador con consumidor.

Son obligaciones del comprador según el Código Civil para el Distrito Federal:

- cumplir todo aquello a lo que se haya obligado y especialmente a pagar el precio de la cosa en el tiempo, lugar y forma convenidos (**artículo 2293**) si no se fijó tiempo y lugar, se efectuará en donde se entregue la cosa (**artículo 2294**).
- a pagar los intereses por el tiempo que medie entre la entrega de la cosa y el pago del precio en los tres casos siguientes:
  - I) si así se hubiese convenido,
  - II) si la cosa vendida y entrega produce fruto o renta,
  - III) si se hubiese constituido en mora de acuerdo a los artículos **2104** –responsabilidad por daños y perjuicios al vencimiento del plazo por las obligaciones de hacer, y en el caso de que no exista plazo estipulado, se llevará a cabo lo dispuesto por la parte final del **artículo 2080** "...tratándose de obligaciones de hacer, el pago debe efectuarse cuando lo exija el acreedor.

<sup>11</sup> Ibidem Tomo II. Página 716.

<sup>12</sup> Idem.

<sup>13</sup> Ibidem. Página 542.

siempre que haya transcurrido el tiempo necesario para el cumplimiento de la obligación y;

**2105**—en las obligaciones de dar que tengan plazo fijo, el deudor responde de los daños y perjuicios al vencimiento de dicho plazo, si no hubiere plazo cierto, el acreedor no podrá exigir el cumplimiento sino después de los treinta días siguientes a la interpelación que se haga judicial o extrajudicialmente (ante notario o ante dos testigos), lo anterior conforme a la parte primera del **artículo 2080**.

- a prestar los intereses, si la concesión del plazo fue posterior al contrato, salvo convenio en contrario (**artículo 2298**),
- las demás obligaciones lícitas a que se haya obligado, en su libertad de contratar.

El comprador tiene derecho:

- a suspender el pago cuando el comprador a plazo o con espera del precio fuere perturbado en su posesión o derecho o tuviere justo temor de serlo (**artículo 2299**),
- si es *adquirente de buena fe*:
  - o tratándose de *bienes inmuebles* u otro derecho real, no surtirá efecto la resolución del contrato fundado en falta de pago por parte del adquirente de la propiedad, si no se ha estipulado expresamente y ha sido inscrito en el Registro Público en la forma prevenida por la ley (**artículo 1950**),
  - o tratándose de *bienes muebles*, no tendrá lugar la rescisión, salvo lo previsto para las ventas en las que se faculte al comprador a pagar el precio en abonos (**artículo 1951**).
- también tiene derecho (*a contrario sensu de las obligaciones del vendedor*):
  - o a recibir la cosa vendida (**artículo 2283**).

- o a que el vendedor le garantice las calidades de la cosa (**artículo 2284**).
- o a que el vendedor le preste la evicción (**artículo 2285**) – situación jurídica que se contempla en el **artículo 2119** y que indica que "habrá evicción cuando el que adquirió cosa alguna fuere privado del todo o parte de ella por sentencia que cause ejecutoria, en razón de algún derecho anterior a la adquisición. Una precisión importante de hacer en este punto, es que según el **artículo 2125** "el fallo judicial *impone al que enajena la obligación de indemnizar* en los términos siguientes:

**artículo 2126.**- si el enajenante obro de buena fe, estará obligado a entregar al que sufrió la evicción:

- I) el precio íntegro que recibió por la cosa.
- II) los gastos causados por el contrato, si fueren satisfechos por el adquirente.
- III) los causados en el pleito de evicción y en el de saneamiento,
- IV) el valor de las mejoras útiles y necesarias, siempre que en la sentencia no se determine que el vendedor satisfaga su importe.

**Artículo 2127.**- si el que enajenó procedió de mala fe, tendrá las obligaciones del artículo anterior , con las siguientes agravaciones:

- I) devolverá, a elección del adquirente, el precio que la cosa tenía al tiempo de la adquisición, o el que tenga al tiempo en que sufra la evicción,
- II) satisfará al adquirente el importe de las mejoras voluntarias y de mero placer que haya hecho en la cosa,

III) pagaré los daños y perjuicios.

Nos pareció interesante y necesario incluir estas explicaciones de las obligaciones del enajenante de buena o mala fe, con respecto del adquirente , en este caso de buena fe; ya que nos orientan de la manera en la cual se lleva a cabo la indemnización en el caso de evicción. Notamos una similitud entre el enajenante con el proveedor -vendedor-, y entre el adquirente y el consumidor -comprador-. ¿No podríamos hacer una analogía con respecto a la indemnización de daños y perjuicios en el proceso de queja que se lleva a cabo ante la Procuraduría Federal del Consumidor? ¿No debía ser igual de estricta la Ley para todos aquellos proveedores que actúan de mala fe? La respuesta es afirmativa en ambos casos. La misión de esta tesis es encontrar y aplicar los elementos necesarios en pro de dicha finalidad.

Retomando el concepto de comprador, es pertinente aquí aclarar que no todas las personas pueden ser compradores -y por ende consumidores- por una serie de motivos que el legislador estableció en los artículos contenidos en el Capítulo III "De los que pueden vender y comprar" . del Título Segundo de la Segunda Parte del Libro Cuarto del Código Civil para el Distrito Federal, entre los que mencionaremos:

- a los extranjeros, y a las personas morales, que no pueden comprar bienes raíces, sino sujetándose a lo dispuesto en el artículo 27 constitucional y a sus 'eyes reglamentarias, (**artículo 2274**).
- a los Magistrados, los Jueces, el Ministerio Público, los defensores oficiales, los abogados, los procuradores y los peritos, que no pueden comprar los bienes que son objeto de los juicios en que intervengan, y tampoco podrán ser cesionarios de los derechos que se tengan sobre los citados bienes (**artículo 2276**), excepto cuando se trate de venta o cesión de acciones hereditarias, cuando sean

coherederas las personas mencionadas, o cuando se trate de derechos a que estén afectos bienes de su propiedad, (**artículo 2277**),

- a los hijos sujetos a patria potestad, quienes solamente pueden vender a sus padres los bienes comprendidos en la primera clase de las mencionadas en el artículo 428 –los que adquieran por su trabajo; (**artículo 2278**).
- el propietario de cosa indivisa, que no puede vender su parte respectiva a extraños sino cumpliendo lo dispuesto en los artículos 973 –que permite el derecho del tanto, que debe ejercitarse dentro de los 8 días siguientes a la comunicación hecha a los copropietarios por la vía notarial o judicial de la venta que el vendedor tuviere convenida, para evitar la prescripción negativa de dicho derecho. Mientras no se haya llevado a cabo dicha comunicación, la venta no produce efecto legal alguno; y 974 –que da preferencia del derecho de tanto al copropietario que representa la mayor parte de la cosa, y siendo iguales; al designado por la suerte salvo convenio en contrario- (**artículo 2279**).
- O el caso de los peritos y los corredores, que no pueden comprar los bienes en cuya venta hayan intervenido (**artículo 2281**).

Y no pueden ser compradores, debido a que el **artículo 2282** establece que “las compras hechas en contravención a lo dispuesto en este capítulo serán nulas, ya se hayan hecho directamente o por interpósita persona” y al no nacer la compraventa, no existe ni proveedor ni comprador, supuesto necesario para que proceda la intervención de la Procuraduría Federal del Consumidor.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

#### 1.4 CONCEPTO DE VENDEDOR.

El motivo por el cual se inicia el proceso de queja en la Procuraduría Federal del Consumidor, generalmente se remite al incumplimiento de un contrato de compraventa en sus variadas y distintas modalidades, por parte del proveedor, ya que es el consumidor quien presenta la queja. El presupuesto básico lo encontramos en esta relación entre alguien que provee o que suple algo a otra persona a cambio de un lucro.

Es por esto que consideramos necesario incluir los conceptos básicos de las personas que participan en esta acción de "comprar-vender-".

La segunda persona de la relación de compra y venta, es el vendedor. ¿Qué es un vendedor? Según la definición del Diccionario Enciclopédico Everest 5, es "Adjetivo. *Que vende. Utilícese también como sustantivo*".<sup>14</sup> Es decir, aquel que vende. Pero, entonces ¿Que es vender? El mismo diccionario nos dice que vender es "*transitivo. Traspasar a otro la propiedad de lo que uno posee a cambio de una cantidad de dinero convenida./ tener a disposición del público mercaderías, propias o ajenas, para el que las quiera comprar./ sacrificar al interés cosas que carecen de valor material./ figurativo, traicionar a una persona, faltar a la fé o amistad debida./ Dejarse sobornar./ figurativo exponerse a todo riesgo a favor de alguien./ figurativo. revelar uno sin darse cuenta, una cosa que desea tener oculta./ figurativo. acompañado de la preposición **por**, atribuirse uno cualidades de las que uno carece.(...)*"<sup>15</sup>

De acuerdo con el concepto anterior, debemos entender que el vendedor es aquella persona que traspasa la propiedad de lo posee a cambio de una cantidad de dinero convenida. La razón de ser de la venta, para el

<sup>14</sup> Ibidem. Tomo V. Página 3079.

<sup>15</sup> Idem.

vendedor, es el beneficio líquido que va a obtener de dicha operación. Si se tratara de un beneficio no referido a dinero, estaríamos ante una permuta – donde existe un beneficio para ambas partes al ceder al otro la propiedad de lo que se posee como propio, pero ese beneficio no es afán de lucro. El afán de lucro es el esfuerzo o trabajo que alguien realiza para obtener dinero, a través de la venta o renta de un bien o servicio. La finalidad de que sea dinero y no otra cosa que pueda equivaler al valor de la cosa, es la liquidez que el primero tiene, sin que se necesite autenticar dicho valor, ya que en el caso de la permuta, tendría que venderse la cosa permutada para obtener el dinero que representa su precio, lo que además de llevar tiempo y esfuerzo, no se encuentra garantizado de forma alguna hasta que se obtiene el dinero que se exige por su precio.

Son obligaciones del vendedor según el artículo 2283 del CC para el DF:

- 1) *entregar al comprador la cosa vendida*, teniendo en cuenta lo siguiente:
  - o transmitir la propiedad de la cosa o la titularidad del derecho,
  - o conservar la cosa hasta que ésta no haya sido entregada,
  - o *entregar la cosa en el estado en que se encontraba al perfeccionarse el contrato*, junto con los productos y frutos en el tiempo y lugar convenido. Dicha entrega puede ser de manera:
    - o *virtual*, cuando el comprador acepta que la cosa ha quedado a su disposición,
    - o *jurídica*, cuando existe consideración legal de que la cosa ha sido recibida por el comprador, y;
    - o *real*, cuando se entrega la cosa materialmente.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

- II) *garantizar las calidades de la cosa*, respondiendo por los vicios ocultos, y;
- III) *prestar la evicción*.

### 1.5 CONCEPTO DE COMPRAVENTA.

Independientemente de otras funciones encomendadas a su facultad, y en atención al tema que nos ocupa, el acto jurídico que analizaremos a continuación nos interesa sobremanera, por tratarse de aquel del cual se origina una queja a interponerse en la Procuraduría Federal del Consumidor. En efecto, nos referimos a la compraventa. Primero, expondremos una definición genérica; y posteriormente, una más detallada dentro de la doctrina jurídica. Así pues tenemos que:

*Compraventa. Femenino. Negocio de la persona que se dedica a comprar objetos usados para revenderlos. / contrato de -materia forense- aquel en el que el vendedor se compromete a entregar una cosa que vende y el comprador a pagar el precio convenido por ella.<sup>16</sup>*

Como podemos observar, la compraventa en sí misma, importa un negocio, lo ideal es que lo sea para los dos sujetos que participan en ella -el comprador y el vendedor-, en este caso se habla de artículos usados, aunque la definición se queda limitada, ya que también puede tratarse de artículos nuevos. Además agrega que tratándose de un contrato, el vendedor entrega una cosa, y el comprador paga el precio convenido. Las modalidades de la compraventa, las analizaremos a continuación en una definición más detallada.

<sup>16</sup> Ibidem. Tomo II. Página 718.

TESIS CON  
 FALLA DE ORIGEN

Dice la Licenciada Alicia Elena Pérez Duarte, en su definición de compraventa, en el Diccionario Jurídico Mexicano cfr.<sup>17</sup>, que por su naturaleza es un contrato translativo de dominio clasificado como:

- a) **bilateral**, en virtud de que crea obligaciones para ambas partes,
- b) **generalmente conmutativo**, dado que es posible fijar el monto de la ganancia o pérdida desde el momento de su celebración (excepto en lo relativo a la compra de esperanza, debido a que se trata de un contrato aleatorio),
- c) **oneroso**, porque representa provechos o ventajas y gravámenes o cargas recíprocas.
- d) **nominado**, ya que se trata de un contrato típico reglamentado en la ley, y;
- e) **consensual**, tratándose de bienes muebles, perfeccionado únicamente por el acuerdo de voluntades, ó;
- f) **formal**, si se refiere a bienes inmuebles.

Solo deseamos agregar a esta definición, que en la actualidad se celebran contratos de apartado de artículos diversos en varios centros comerciales, en los cuales se establece una compraventa *con reserva de dominio* lo cual, aunque se equipara a un contrato de promesa —ya que se tiene estipulada la entrega de la cosa en cierta fecha—, técnicamente no se encuadra en ese tipo de contrato, ya que el comprador, está aportando en abonos el pago total de la cosa. Si tomamos en cuenta que de acuerdo al **artículo 2249 del Código Civil para el Distrito Federal**, por regla general la venta es perfecta y obligatoria para las partes cuando se han convenido sobre la cosa y su precio, aunque la primera no haya sido entregada, ni el

<sup>17</sup> Ibidem. Tomo II. Página 550.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

segundo satisfecho; el contrato de compraventa no necesariamente debe ser traslativo de dominio, ya que aunque este es el fin último de dicho contrato – que el comprador tenga en su poder la cosa que compró, y el vendedor el dinero que exigió en el precio de la cosa-; todas las obligaciones y derechos para ambas partes se crean a partir de que se celebre dicho contrato, aunque exista la mencionada *reserva de dominio*, por lo que diferimos de la definición en comento.

A este respecto, recordemos que "...en el derecho romano, la compraventa solo obligaba al vendedor a poner al comprador en posesión de la cosa, garantizándole la posesión pacífica en virtud de que no se trataba de un contrato traslativo de dominio, idea que se transmitió al derecho francés antiguo, y no es sino hasta el Código Napoleón cuando se le transforma en un verdadero contrato traslativo de dominio".<sup>18</sup>

En el presente, la situación es inversa, es decir; aunque la compraventa se haya perfeccionado –al convenirse sobre la cosa y su precio– insistimos, no es necesario que se haga la traslación inmediata del dominio para que ésta surta todos sus efectos. El legislador ha previsto el caso para que el vendedor se proteja, no entregando la cosa hasta ver satisfecho el pago total del precio de la misma, sin que esto signifique que no existe compraventa, protegiendo al mismo tiempo al comprador, al que acoge legalmente concediéndole todos los derechos y obligaciones aunque el precio no haya sido cubierto en su totalidad.

Los elementos de existencia del contrato de compraventa son:

- I) **Los sujetos**, o sea el comprador y el vendedor,
- II) **El objeto directo**, que es el acuerdo de voluntades de transferir la propiedad de una

<sup>18</sup> Ibidem. Tomo II. Páginas 551 y 552.

cosa o un derecho, a cambio de pagar por ellos un precio cierto y en dinero.

- III) **El objeto indirecto**, que lo componen la cosa y el precio.

Son requisitos de validez:

- I) que la cosa esté dentro del comercio y que sea lícita,
- II) que el precio sea cierto y en dinero, y;
- III) que la voluntad no esté viciada, de acuerdo a las reglas generales que el propio Código Civil establece.

Tomando en cuenta la Ley Federal de Protección al Consumidor, y para ubicar en sus definiciones de consumidor y proveedor a los sujetos de la compraventa, recordemos que:

...*"Consumidor (es) la persona física o moral que adquiere, realiza o disfruta como destinatario final bienes, productos o servicios. No es consumidor quien adquiere, almacene, utilice o consume bienes o servicios con objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros"*.

Y que:

*"Proveedor (es) la persona física o moral que habitual o periódicamente ofrece, distribuye, vende, arrienda, concede el uso o disfrute de bienes, productos o servicios"*

Siendo requisitos de validez la capacidad general para contratar, y especial para transmitir el dominio de la cosa, en el caso del vendedor —que para la Ley Federal de Protección al Consumidor es el proveedor, y para adquirirla, en el caso del comprador —que para la misma Ley representa al consumidor.

Todos los artículos del Código Civil para el Distrito Federal que implican incapacidad para celebrar un contrato de compraventa, son aplicables por analogía en la Ley Federal de Protección al consumidor, por una simple razón, en los artículos mencionados del CCDF, el comprador no es un consumidor, ni el vendedor es un proveedor, sino una persona distinta que además ni siquiera puede asumir dicho rol jurídico —el de comprador o el de vendedor— por hallarse en una situación jurídica contemplada por la ley, en la que se le incapacita para contratar en compraventa, como lo establecen los **artículos 2274 al 2282** del Código en comento —y que han sido ampliamente detallados en el subcapítulo 1.3 CONCEPTO DE COMPRADOR de este trabajo).

## 1.6 CONCEPTO DE MULTA.

Consideramos necesaria la inclusión de esta figura jurídica dentro de los conceptos básicos de este trabajo, con la finalidad de distinguirla perfectamente de la de la reparación del daño, para, posteriormente equipararlas en su efectividad de aplicación y detectar las razones por las cuales la primera —que es un pago al Estado— es más eficaz que la segunda —que es también un pago, pero a un particular, que es quien de hecho crea la posibilidad de que exista la multa al echar a andar el aparato jurisdiccional, y a quien generalmente menos favorece que dicha multa exista o no.

La palabra multa proviene del latín *multa* : pena pecuniaria consistente en el pago al Estado de una cantidad de dinero. Se ha debatido hasta el cansancio en torno a las injusticias a que conduce la aplicación de esta especie de sanción pecuniaria, que puede o no representar detrimento alguno para el sujeto dotado de recursos económicos, y si una grave aflicción para quien carece de ellos.

Para paliar este inconveniente, uno de los sistemas adoptados por numerosas legislaciones penales contemporáneas es el del día multa. Conforme a este sistema se fija un precio diario, según el sueldo que recibe el multado, y se establece la pena en un cierto número de días-multa. Con ello se logra que todos los condenados a la pena de multa sientan el efecto patrimonial de ella con intensidad semejante. En la reforma publicada en el D.O. del 13 de enero de 1984, se ha reintroducido el sistema de los días-multa como criterio para fijar el monto de la pena, que en su número no podía exceder de quinientos. De acuerdo al artículo 38 del Código Penal vigente, la multa consiste en el pago de una cantidad de dinero al Gobierno del Distrito Federal, fijada por días-multa, (el día-multa equivale a la percepción neta diaria del inculcado en el momento de cometer el delito, cuyo límite inferior será equivalente a un día de salario mínimo vigente en el Distrito Federal al momento de cometerse el delito). Los mínimos y máximos atenderán a cada delito en particular, los que no podrán ser menores a un día ni exceder de cinco mil, salvo los casos señalados en este Código.

Según el mismo artículo, para fijar el día multa, se tomará en cuenta:

- 1) El salario mínimo vigente al momento de la consumación, si el delito es instantáneo, 2) El salario mínimo vigente cuando cesó la consumación, si el delito es permanente, y; 3) El salario mínimo al momento de la consumación de la última conducta si el delito es continuado.

Subsiste la preocupación por el sentenciado que no puede pagar la multa o que solo puede cubrir una parte de ella, por lo cual la autoridad judicial puede sustituirla total o parcialmente por trabajo en beneficio de la víctima, o trabajo a favor de la comunidad. Lo que remarcamos en negritas es una modalidad propia de la última reforma al Código Penal vigente con fecha del 16 de julio del 2002 y manifestamos que es una buena alternativa para que la reparación del daño sea eficaz. Ahora preguntamos ¿No sería conveniente aplicarla a todos los ámbitos del Derecho donde se concede la dicha reparación del daño?

En cuanto a la exigibilidad de la multa –y con relación a la reparación del daño que es equiparada a la primera en el artículo 49 del CP-, el artículo 40 del mismo código establece que la autoridad ejecutora iniciará el procedimiento económico coactivo –similar en algunos aspectos al *Procedimiento Administrativo de Ejecución (PAE) del Sistema de Administración Tributaria (SAT) de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP)*- dentro de los cinco días siguientes a la recepción de la sentencia, junto con la reparación del daño, debiendo notificarse al acreedor mediante copia certificada de la mencionada sentencia (párrafo 2º del artículo 49 CP).

Continuamos con el artículo 40 del CP, donde se menciona que en atención a las características del caso, el juez podrá fijar plazos razonables para el pago de la multa en exhibiciones parciales, lo que se relaciona nuevamente con la reparación del daño, por lo establecido en el artículo 49, que dice que de acuerdo con el monto de los daños o perjuicios, y de la situación económica del sentenciado, el juez podrá fijar plazos para su pago, que en conjunto no excederán de un año, pudiendo para ello exigir garantía si lo considera conveniente. Prosigue el artículo 40 del CP: si el sentenciado omite sin causa justificada cubrir el importe de la multa en el plazo que se haya fijado, la autoridad competente la exigirá mediante el

Procedimiento económico coactivo –situación que debe ser similar en el caso de la reparación del daño, por lo ya anteriormente descrito.

En cualquier momento podrá cubrirse el importe de la multa, descontándose de ésta la parte proporcional a las jornadas de trabajo prestadas en beneficio de la víctima del delito, a favor de la comunidad o el tiempo de prisión que se hubiera cumplido. Cabe aquí dejar muy en claro por lo expuesto en los párrafos anteriores, que la obligación de pagar la reparación del daño, es declarada preferente al pago de cualquiera otra sanción pecuniaria u obligación contraída con posterioridad a la comisión del delito, salvo las referentes a alimentos y relaciones laborales (artículo 44 del CP).

Es decir, es preferente incluso al pago de la multa, precepto que nos parece muy atinado, pues la acción del aparato jurisdiccional, se pone en marcha a través de la expresión de agravio que transmite el particular al Estado en el tiempo y forma que éste último establece por poseer el monopolio de la impartición de justicia, y que finalmente al ser reivindicado por la ley en vigor a través de una sentencia, merece ser él, y no el Estado quien tenga la preferencia la restablecimiento de las cosas al estado en que se encontraban, a la restitución del bienestar económico, el cual puede ser percibido a través de la reparación del daño, y al resarcimiento de los perjuicios ocasionados, sin demérito de la reparación del daño moral.

## 1.7 CONCEPTO DE REPARACIÓN DEL DAÑO.

Con el objeto de diferenciar perfectamente la multa de la reparación del daño, transcribimos una síntesis de la definición que nos ofrece el

Licenciado Álvaro Bunster, en el Diccionario Jurídico Mexicano al respecto de esta figura jurídica:

"REPARACIÓN DEL DAÑO. Pena pecuniaria que consiste en la obligación impuesta al delincuente de restablecer el *status quo ante* y resarcir los perjuicios derivados de su delito."<sup>19</sup>

El artículo 42 del Código Penal nos dice a éste respecto que la reparación del daño comprende, según la naturaleza del delito que se trate:

- I) el **restablecimiento de las cosas al estado en que se encontraban antes de cometerse el delito (*status quo*)**.
- II) la restitución de la cosa obtenida por el delito, incluyendo sus frutos y accesorios y, si no fuese posible; el pago de su **valor actualizado**. Si se trata de bienes fungibles, el juez podrá condenar a la entrega de **un objeto igual** al que fuese materia del delito **sin necesidad de recurrir a la prueba pericial**;
- III) la reparación del daño moral sufrido por la víctima o las personas con derecho a la reparación, incluyendo el pago de los tratamientos curativos que, como consecuencia del delito; sean necesarios para la recuperación de la salud psíquica y física de la víctima;
- IV) **el resarcimiento de los perjuicios ocasionados**, y
- V) **el pago de salarios o percepciones correspondientes, cuando por lesiones se cause incapacidad para trabajar en oficio, arte o profesión**.

Nos parece un avance enorme por parte del legislador el querer proteger a la víctima en todas las esferas posibles de su vida. Pero lo

<sup>19</sup> Ibidem. Tomo .Página 2791.

anterior no debería ser privativo de la materia penal, sino observarse en todas las áreas del derecho en donde éste interviene en razón del litigio.

Esta amalgama de la que habla el artículo en comento compuesta de la restitución de la cosa obtenida por el delito (y en consecuencia, en detrimento del quejoso), y la indemnización del daño material y moral, y de los perjuicios ocasionados por dicho delito, hasta por tres tantos del valor de la cosa —según el **artículo 52 del CP**, tratándose de delitos cometidos por servidores públicos—, debe, insistimos; concederse en todos los ámbitos del Derecho, cuando se altere el estado pacífico de bienestar del gobernado (que el derecho debiera otorgarle ante cualquier tercero *ipso facto*), debido a que cuando éste estado pacífico de bienestar es atacado por cualquier conducta ú omisión, de cualquier gobernado y en cualquier calidad jurídica que ostente, solo protegiéndolo de manera efectiva se puede hablar de un Estado de Derecho en donde todos somos iguales ante la ley.

El **artículo 37 del CP** consagra como penas pecuniarias la multa, la reparación del daño y la sanción económica. La multa la hemos expuesto en el subcapítulo 1.6 (CONCEPTO DE MULTA), de éste trabajo.

En cuanto a la sanción económica, ésta última consiste en la aplicación de hasta tres tantos del lucro obtenido y de los daños y perjuicios causados, en aquellos delitos cometidos por servidores públicos referidos en los Títulos Décimo Octavo y Vigésimo del Libro Segundo del Código Penal, en los que se encuadran:

- a) Los delitos contra el Servicio Público cometidos por servidores públicos (Título 18°), y ;
- b) Los delitos en contra del adecuado desarrollo de la Justicia, cometidos por servidores públicos (Título 20°).

A la reparación del daño, la ley criminal **le otorga el carácter de pena pública**, al disponer en su artículo 49 que la reparación del daño se **hará efectiva en la misma forma que la multa**, y para ello, el Tribunal remitirá a la autoridad ejecutora copia correspondiente y ésta notificará al acreedor.

Subrayamos lo anterior, en virtud de que a conveniencia del Estado, las figuras jurídicas son manipuladas sin importar si se altera o no su naturaleza jurídica como se señala en la siguiente cita: "Esta elevación de la reparación del daño a pena criminal pública, desdibuja la distinción entre las sanciones de derecho privado, que importan la realización forzada del mandato jurídico en la eventualidad de que no se realice voluntariamente; y la pena, que representa una disminución de bienes jurídicos a modo de un *plus* que hiera al delincuente en su persona."<sup>20</sup>

Al elevar al carácter de pena pública la reparación del daño, el Estado le impregna la coercitividad de su imperio, pero consideramos que ésta no debe referirse únicamente a la materia penal, ya que es necesario que en todas las ramas del Derecho, éste tenga un desenlace positivo al verse cumplidos los lineamientos que sus mismas leyes imponen.

El Ministerio Público, es quien queda obligado a solicitar en su caso la condena en lo relativo a la reparación de daños y perjuicios y probar su monto, y quien en caso de incumplir, será sancionado con cincuenta a quinientos días multa como lo indica el **artículo 44 segundo párrafo del CP** vigente.

Tendrán derecho a la reparación del daño, la víctima y el ofendido, y a falta de éstos, sus dependientes económicos, herederos o derechohabientes en la proporción que señale el derecho sucesorio y demás disposiciones

<sup>20</sup> Ibidem. Tomo IV. Página 2792.

aplicables (**artículo 45 CP**), que tiene relación además con el **párrafo 4° del artículo 49** del mismo código que establece que cuando sean varios lo ofendidos y no resulte posible satisfacer los derechos de todos, se cubrirán proporcionalmente los daños y perjuicios.

En el caso de que el ofendido o sus derechohabientes renuncien a dicha prestación; dicha cantidad se entregará al Fondo para la Reparación del Daño a las Víctimas del Delito. Queremos manifestar que estamos muy de acuerdo con éste precepto, debido a que en legislaciones anteriores, dicha renuncia equivalía a ceder ese importe al Estado, y considerando que ésta situación es muy común en virtud del trauma y las secuelas psicológicas y morales que el delito sufrido ha dejado en el sujeto pasivo, aún cuando la ley le haya colocado como vencedor del juicio que se haya promovido para tal efecto, es lógico suponer que en este punto, el sujeto pasivo de lo que menos quiere saber es de aquello que le recuerde el delito sufrido por él.

Al tenor de lo anterior, consideramos un gran avance lo establecido en el Código Penal para el Distrito Federal vigente de fecha 16 de julio de 2002, signado por el Señor Andrés Manuel López Obrador donde podemos notar la creación de un Fondo para la Reparación del Daño a las Víctimas del Delito (**artículo 41**), que desgraciadamente aún no tiene un sustento jurídico firme en una ley especial, ya que el mismo artículo somete la creación de dicho fondo a "los términos de la legislación correspondiente". En la segunda parte del mencionado artículo, se establece que el importe de la multa y la sanción económica impuestas se destinará preferentemente a la reparación del daño ocasionado por el delito, pero si estos se han cubierto o garantizado su importe; se entregará -la cantidad que sobre de esa reparación- al Fondo.

En esta legislación no son cedidos los beneficios por la reparación del daño al Estado por la renuncia del beneficiario, a quien se deja el libre arbitrio de hacer uso de ella o no, sin que el Estado reciba ningún beneficio como consecuencia de la aplicación de la justicia, ya que esta última, debe ser gratuita y expédita según lo indica nuestra Constitución Política.

De ahí que nos parece lo más justo exigir al Estado que cualquier cantidad pecuniaria definida bajo el rubro de reparación del daño, indemnización o pago por gastos y costas, más intereses, sin importar la materia de que se trate; tenga la misma fuerza coercitiva que la pena pública, es decir; que el Estado logre el cobro efectivo de dicha cantidad a favor del particular, como si fuera para él mismo; y además que en el caso de que el quejoso renuncie a ésta, de inmediato pase a formar parte del multicitado Fondo, que debiendo abarcar todas las materias del Derecho, podría llamarse simplemente Fondo Nacional para la Reparación del Daño.

Sería además de doble utilidad que se tomara en cuenta que éste fondo estuviera exclusivamente destinado a las víctimas de las clases más bajas, ya que en el caso de estas personas, se cumpliría con el objeto de evitarles desamparo económico, de manera temporal o permanente, de acuerdo con la temporalidad del delito, y significándole a las víctimas con mejor poder económico una forma alternativa de deducir impuestos: al permitir que el mismo importe al que están renunciando, sea igual al deducible propuesto.

Continúa el Licenciado Bunster "El resarcimiento del daño, dimana de una ilicitud de derecho privado, guarda proporción con el daño objetivo y no está sujeto a variaciones por la medida del elemento subjetivo. Por concederlo la Ley en interés de la persona perjudicada, es renunciable por ésta, y transmisible a otros. No ocurre así con la pena, que deriva de un

delito, y que proporcional a la gravedad de éste, está sujeta a variaciones en su *quantum* según el aspecto subjetivo del acto punible y su culpabilidad. Por imponer la Ley en interés de la colectividad, no puede renunciarla el Estado, y no es transferible ni transmisible."<sup>21</sup>

No estamos de acuerdo con el Licenciado en la parte que sostiene que "Por concederle la Ley (resarcimiento del daño) en interés de la persona perjudicada, es renunciable por ésta, y transmisible a otros", por las razones de los efectos que comprensiblemente se presentan como secuelas del delito en el sujeto pasivo del mismo, como ya se expuso anteriormente. Aunque estamos de acuerdo con la transmisión a otros -y en todo caso hasta en la renuncia a favor del Fondo Nacional de Reparación del Daño-, el Estado a través de la ley, no debe ser quien indique al sujeto pasivo a quien debe o puede transmitir la dicha prestación originada por la reparación del daño. Concordamos con la última parte del párrafo anterior "Por imponer la Ley en interés de la colectividad, no puede renunciar -a la pena- el Estado, y no es transferible ni transmisible", pero agregaríamos -para remarcar la importancia de la coercitividad -véase el subcapítulo 1.10 CONCEPTO DE COERCITIVIDAD de esta tesis- que debería tener también la reparación del daño equiparada con la pena pública-, que es el Estado el que nace a partir de la voluntad del particular, de buscar un órgano autenticado por todos, y con la autoridad suficiente (véase el subcapítulo 1.9 CONCEPTO DE AUTORIDAD en éste trabajo), para que éste regule las relaciones entre los individuos que lo crearon.

Por lo tanto, es el Estado el que debe servir al particular, y tratándose de las leyes que el Estado promulga a través de los órganos creados para tal fin, el interés público tiene razón de existir a partir de las decisiones que en esos órganos se tomen, y que realmente beneficien a la colectividad.

<sup>21</sup> Idem.

miembro por miembro, y no a la colectividad que el Estado representa en según sus propias estadísticas, ya que lo anterior deja sin protección al particular ante el Estado, bajo la ficción de que se está actuando obedeciendo al interés colectivo o común: el todo no puede estar bien, si una de sus partes —cualquiera que ésta sea—, está mal. Es decir; todos debemos estar bien y ser beneficiados para que se pueda hablar de Interés Público, Beneficio Colectivo, Bien Común e inclusive; Estado de Derecho. Aquí es donde radica la injusticia: nadie puede ser vencedora en juicio a criterio del quehacer jurisdiccional del Estado, si los beneficios los obtiene el mismo. Esto es un fraude.

“La equiparación dispuesta por la Ley, responde a la íntima relación en que ambas se hallan y a la solidaridad en que obran contra los actos ilícitos. En lo sustancial, lo anterior solo ha significado hacerla irredimible por renuncia del ofendido sin modificar en lo demás su condición de sanción de derecho privado,”<sup>22</sup> como lo demuestra la circunstancia de que si no se cubre la reparación del daño con los bienes y derecho del responsable, el sentenciado seguirá sujeto a la obligación de pagar la parte que le falte (**artículo 49, 3er párrafo del CP**). Pudiendo el afectado en todo caso, optar por el ejercicio de la acción civil (mismo artículo, párrafo 5º), pero de nuestra parte preferiríamos que aquel faltante pudiera ser renunciado a favor del Fondo de Reparación del Daño a las Víctimas del Delito, porque ¿qué caso tendría concluir un juicio penal —aún habiéndolo ganado— para entablar ahora otro civil? Sería en definitiva, según nuestro parecer; una forma inútil de gastar el dinero del Estado, y los impuestos de los contribuyentes.

La muerte del delincuente extingue la pretensión punitiva, la del sentenciado, las penas o medidas de seguridad impuestas, pero no el decomiso ni la reparación del daño (**artículo 98 CP**). Lo anterior se

<sup>22</sup> Idem.

encuentra establecido de manera más detallada en el **artículo 96 del CP** "la extinción que se produzca en los términos del artículo 94, no abarca el decomiso de instrumentos, objetos y productos del delito, ni afecta la reparación de daños y perjuicios, salvo disposición legal expresa o cuando la potestad para ejecutar dicha sanción pecuniaria se extinga por causa alguna".

Con mayor razón, el beneficio para el ofendido, sin importar la materia, debe ser eficaz. Para ello se exige que la misma coercitividad que el Estado imprime a sus propias disposiciones, la aplique a favor del particular, cuando éste ha vencido en juicio, según la sentencia que el propio Estado ha resuelto a través de los órganos encargados a tal tarea. Lo anterior en *pro* del interés colectivo, que nace y encuentra su razón de ser y su fundamento de existencia en el bienestar de cada uno de los individuos que forman la masa a gobernar, y de la cual emana el Estado, con todo su imperio y poderío, con la finalidad de defender y preservar ese bienestar.

Es al juez a quien compete fijar el monto de la reparación, (si no está de antemano fijada por la Ley, como en el caso recientemente aludido), de acuerdo con las pruebas obtenidas en el proceso (**artículo 43 CP**) y según el daño o perjuicios que sea preciso reparar.

La obligación de pagar la reparación del daño es preferente al pago de cualquiera otra sanción pecuniaria u obligación contraída con posterioridad a la comisión del delito, salvo las referentes a alimentos y relaciones laborales (**artículo 44 del CP**).

Por ser preferente, debe entregarse, insistimos; al ofendido sin que exista ninguna posibilidad de renuncia por su parte, ya que dicha renuncia puede estar condicionada por cualquiera de los vicios de la voluntad,

alterada e incluso confundida, como es de esperarse del sujeto víctima del delito o de la acción u omisión que le causan daño (moral, económico, social, psicológico, etc.).

Por lo anterior, estamos de acuerdo en que la reparación del daño esté -siempre- por encima de la multa, debido a que; aunque ésta es exclusiva del Estado, nace a partir de determinados actos de los particulares, quienes han encargado al Estado, su aplicación y consecución.

El artículo 48 del CP establece los plazos para la reparación del daño, al indicar que de acuerdo con el monto de los daños o perjuicios, y de la situación económica del sentenciado, el juez podrá fijar plazos para su pago, que en conjunto **no excederán de un año**, pudiendo para ello **exigir la garantía si lo considera conveniente**.

A más de erigir la reparación del daño a pena pública, el CP impone la obligación civil de reparar dicho daño a ciertas personas, por el acto ilícito cometido por otras. El artículo 46 del CP indica, al efecto que están obligados a reparar el daño:

- I) los tutores, curadores o custodios, por los ilícitos cometidos por los inimputables que estén bajo su autoridad;
- II) **los dueños, empresas o encargados de negociaciones o establecimientos mercantiles de cualquier especie, por los delitos que cometan sus obreros, jornaleros, empleados, domésticos y artesanos con motivo y en desempeño de sus servicios,**
- III) **las sociedades o agrupaciones, por los delitos de sus socios o gerentes directores, en los mismos términos en que, conforme a las leyes, sean responsables por las demás obligaciones que los segundos contraigan. Se exceptúa de esta regla a la**

**Sociedad conyugal, pues en todo caso, cada cónyuge responderá con sus bienes propios por la reparación del daño que cause; y**

- IV) el Gobierno del Distrito Federal responderá solidariamente por los delitos que cometan sus servidores públicos, con motivo del ejercicio de sus funciones, (quedando a salvo su derecho para ejercitar las acciones correspondientes contra el servidor público responsable).

Subrayamos las fracciones II y III del artículo anterior, pues deseamos relacionarlas con la Ley Federal del Consumidor, en lo referente a lo que establece el segundo párrafo de la fracción VII del artículo 1° que a la letra dice: Los derechos previstos en esta ley, no excluyen otros derivados de tratados o convenciones internacionales de los que México sea signatario, de la legislación interna ordinaria, de reglamentos expedidos por las autoridades administrativas competentes, así como de los que deriven de los principios generales del Derecho, la analogía, las costumbres y la equidad.

Con lo que las dichas personas mencionadas en aquellas fracciones, son responsables solidarias de la reparación del daño de los proveedores —en cualquiera de las calidades que la LFPC les otorga, al menos en el ámbito penal. Es nuestro proyecto, involucrar a todas las personas responsables de la reparación del daño, sin importar la materia de que se trate.

## 1.8 CONCEPTO DE BILLETE DE DEPÓSITO.

Hemos considerado necesario instruir al eventual lector del presente trabajo acerca del billete de depósito y de la institución encargada de Emitirlo, debido a que es la forma de garantizar la reparación del daño que

hemos elegido de entre todas las que existen, por considerarla la más efectiva y la más rápida, en base a su liquidez.

Analizando las diversas formas de garantizar una obligación, la del billete de depósito reúne, como se ha dicho; la liquidez, por tratarse de un documento público, equiparable a dinero en efectivo. La solidez, en virtud del respaldo de garantía que posee por ser un título emitido por el Estado. La permanencia, debido a que respalda el monto monetario que se ha pagado por el mencionado billete, de una manera permanente y sin devaluación de su valor. Estas características lo hacen ideal para garantizar de manera efectiva, el pago en dinero procedente de una obligación determinada. La institución encargada de la emisión de dichos billetes es Nacional Financiera S.A.

La siguiente información se puede confrontar en la página [www.nafin.com.mx](http://www.nafin.com.mx).<sup>23</sup>

### **1.8.1. EL BILLETE DE DEPÓSITO.**

Nacional Financiera, en apoyo a la ciudadanía, desde hace 50 años, es la exclusiva depositaria de garantías en efectivo constituidas a disposición de autoridades judiciales y administrativas, para lo cual utiliza el instrumento denominado "Billete de depósito", el cual se enmarca en el Artículo 7º de su Ley Orgánica. El objetivo de este servicio es garantizar ante autoridades judiciales o administrativas todo género de obligaciones y responsabilidades, tales son los casos de:

Pago de rentas, Créditos fiscales. Multas, Daños y Perjuicios, Pensiones Alimenticias, Salarios, Letras de Cambio, Pagarés, Cheques,

<sup>23</sup> Los datos de este tema, fueron localizados en la página [www.nafin.gob.mx](http://www.nafin.gob.mx) en el Internet.

Obtención de Libertades Cautionales en Materia Penal. Posturas en Remates, Levantamiento de Embargos. Suspensión de Procedimientos (Judiciales, Fiscales, Laborales y Administrativos). Suspensión del Acto Reclamado en los Juicios de Amparo. Contratos con Organismos Públicos, Concesiones y Permisos, Internación de Extranjeros al País.

Es un documento creado con objeto de amparar las garantías en efectivo que recibe Nacional Financiera a disposición de autoridades administrativas y judiciales y constituye un instrumento ágil, de fácil manejo y operación, cuyas características principales son las siguientes:

Su expedición y pago son de trámite rápido y gratuito.

Puede obtenerse y ser cobrado en toda la República Mexicana.

Se transfiere fácilmente entre autoridades.

Es fraccionable en dos o más Billetes de Depósito.

Su vigencia es indefinida y no requiere de refrendos periódicos.

Es de fácil reposición en caso de robo, extravío, destrucción o deterioro grave a solicitud de la autoridad a cuya disposición se encuentra.

#### *Beneficios.*

Nacional Financiera y las Instituciones de Crédito que la representan en las principales poblaciones del país en la recepción y pago de garantías en efectivo a disposición de las autoridades, responde, mediante una esmerada atención bancaria a las necesidades de seguridad, confianza, experiencia y agilidad requeridas en todo servicio público.

Ventanillas de atención al público: *Distrito Federal*: el servicio de expedición y pago de Billetes de Depósito se proporciona en seis agencias

especiales de depósito. *Interior de la República Mexicana*: este servicio se presta a través de los siguientes bancos representantes: Banamex y Bital.

*Información Adicional*: estamos a tus órdenes en la Unidad de Depósitos Diversos en los teléfonos: 5325-7456, 5325-7455 y 5325-7532.

*Contactos:*

Lic. Emilio Quintero Herrasti  
equintero@nafin.gob.com.mx

Lic. Nora Olvera Ballesteros  
nolvera@nafin.gob.com.mx

### **1.8.2. BREVE RESEÑA HISTÓRICA.**

Nacional Financiera se crea en 1934. En un principio, su propósito principal fue el de promover el mercado de valores y propiciar la moviización de los recursos financieros hacia las actividades productivas, proporcionando liquidez al sistema financiero nacional, mediante la desamortización de los inmuebles adjudicados como garantía en la etapa revolucionaria.

En 1937, inicia la colocación de los primeros títulos de deuda pública en el mercado de valores, como parte de un proceso de rehabilitación de los valores gubernamentales. Asimismo y por primera vez, capta el ahorro nacional emitiendo sus propios títulos financieros, fortaleciendo el incipiente mercado de valores de ese entonces, con lo que éste pronto adquiere importancia dentro del sistema económico. Nacional Financiera, como parte del marco institucional creado por el Estado mexicano para promover el desarrollo económico del país, se convirtió en el instrumento central para

financiar el desarrollo de la infraestructura económica de México. El desarrollo de sus operaciones durante el periodo 1934-1940, contribuye a un proceso general de consolidación del aparato bancario nacional.

Hacia 1940, dos inquietudes eran apremiantes en la política económica del gobierno de México: la industrialización del país y la creación de un mecanismo eficaz para movilizar masivamente el ahorro hacia la promoción de la inversión productiva. En ese año, y con la idea de crear una institución oficial que pudiera operar en esos dos sentidos, se dota a Nacional Financiera de una nueva ley orgánica, expedida el 30 de diciembre de 1940, que la define como banca de fomento, otorgándole facultades para promover, crear y auxiliar financieramente a empresas prioritarias, formar un mercado nacional de valores, y actuar como agente financiero del Gobierno Federal.

La circunstancia histórica de aquellos años exigía cubrir huecos profundos en materia de capitalización, por lo que se otorgaron a Nacional Financiera los medios necesarios para promover la inversión de grandes capitales en obras de infraestructura e industria básica, que requerían de cuantiosos recursos y de plazos largos para completar su ciclo de maduración.

La institución cumplió plenamente los importantes objetivos que le fueron asignados y que sirvieron de base para la etapa subsiguiente: siguió principalmente los siguientes objetivos:

**1) El fomento a la industrialización.**- Un quinquenio después de su constitución como banca de desarrollo, al terminar la Segunda Guerra Mundial y al adoptarse el modelo de industrialización basado en la sustitución de importaciones, Nacional Financiera comienza a madurar una

serie de proyectos industriales que darían como resultado la creación de importantes empresas estratégicas para el desarrollo económico del país. El apoyo de Nacional Financiera al proceso de industrialización de México ha sido fundamental y se ha orientado hacia múltiples sectores básicos. La participación de Nafinsa no ha sido solamente de carácter financiero, ya que también ha jugado un importante papel en la asesoría, formulación y evaluación de proyectos, selección de tecnología, puesta en marcha, operación y venta de grandes proyectos y empresas industriales, y:

***II) El impulso al mercado de valores y consolidación del sistema financiero.***- En forma simultánea, Nacional Financiera se ha caracterizado por ser la pionera en el impulso y desarrollo del mercado de valores. Modificó y diversificó sus instrumentos de captación y participó en la creación del Fondo de Apoyo al Mercado de Valores y del Fondo México, como primer esfuerzo para captar capitales de riesgo en el extranjero. Cabe señalar que a partir de 1975 se transformó en banca múltiple, asociándose con el Grupo Financiero Internacional, lo que le permitió diversificar sus fuentes de recursos y llevar las acciones de fomento a muchas regiones del país.

En su papel de agente financiero del Gobierno Federal, Nacional Financiera ha contratado líneas de crédito en el mercado internacional de capitales en condiciones ventajosas para el desarrollo del país, en términos de plazos, años de gracia y tasa de interés.

Con firmeza, Nafinsa ha realizado su proceso de internacionalización estableciendo oficinas en los centros financieros más importantes, participando en grupos bancarios mundiales y creando nuevos esquemas y procedimientos de co-inversión, lo que ha dado lugar a la materialización de proyectos realizados mediante la cooperación internacional.

La actividad fiduciaria de Nafinsa se inicia en 1953, y en este campo la Institución ha realizado importantes actividades en favor de áreas y agentes productivos marginados o bien considerados estratégicos, al instrumentar una política de control selectivo del crédito con base en recursos públicos.

Mediante la administración de estos fondos y fideicomisos de fomento, Nafinsa ha movilizado, como fiduciaria, importantes montos de recursos patrimoniales por cuenta de terceros hacia actividades o regiones que se buscaba promover, en condiciones preferenciales. Dentro de la actividad bursátil, la Institución ha jugado también un papel importante, ya que ha ideado y puesto en marcha un novedoso instrumento denominado Fondo Neutro para la Inversión Extranjera, cuyo propósito es hacer posible que los extranjeros puedan adquirir acciones preferenciales de compañías mexicanas registradas en la Bolsa de Valores. Este mecanismo permite convertir una acción "A" regular, destinada a mexicanos, en una acción neutra llamada Certificado de Participación Ordinaria, adquirible por extranjeros.

En resumen, Nacional Financiera, durante esta etapa se convirtió en la más importante banca de desarrollo del país y de América Latina y en un agente fundamental de impulso y equilibrio del mercado de valores del sistema financiero nacional.

Durante casi toda la década de los años ochenta, la economía mexicana vivió un proceso de crisis por lo que la Institución vivió una etapa atípica, en la cual continuó realizando un importante papel como banca de desarrollo al sanear las finanzas de algunas empresas estratégicas para la economía nacional. La devaluación de la moneda, los altos pagos de,

intereses y principal de la deuda externa, el desequilibrio de la balanza comercial, la elevada inflación, la drástica contracción de financiamiento externo privado entre otros aspectos, causaron graves problemas a empresas públicas y privadas, orillando a varias de ellas a situaciones de insolvencia y cierre.

Ante esta situación, Nacional Financiera orientó gran parte de sus recursos y capacidad administrativa a la rehabilitación de aquellas empresas cuya conservación era fundamental para preservar la planta productiva y el empleo (principalmente en la minería, siderurgia y transportes) en forma tal que una vez superada la crisis, continuaran desempeñando su importante papel dentro de la economía nacional.

La apertura de la economía mexicana ha significado la transformación acelerada de un mercado en el que la planta productiva nacional, antes protegida, requiere desarrollarse y mantenerse en condiciones similares a las de sus competidores en el exterior. Ante esta nueva realidad, constituye un reto importante la modernización y el cambio estructural de la industria del país, siendo tarea de Nacional Financiera, impulsar la competitividad de las empresas, para que asuman los compromisos y oportunidades del nuevo milenio.

Así, Nacional Financiera ha enfocado sus esfuerzos para ajustar sus políticas y diseñar nuevos esquemas e instrumentos, con el fin de apoyar de manera efectiva las necesidades de la industria y, en forma particular, fomentar la integración de las micro, pequeñas y medianas empresas a los grandes consorcios.

La vasta experiencia de Nacional Financiera en el desarrollo del sistema bancario y el mercado de valores, en el financiamiento de la

infraestructura básica, el fomento al desarrollo industrial, y posteriormente la apertura a la competencia global de nuestros días, le permiten contar con un compromiso de servicio y excelencia en el desarrollo de México.

### 1.9 CONCEPTO DE AUTORIDAD.

Debido a que en esta tesis se trata de identificar, entre otras cosas; el alcance real de la Procuraduría Federal del Consumidor, en su potestad de autoridad, consideramos conveniente dar una definición detallada de dicho concepto. cfr.<sup>24</sup>

La palabra "autoridad" (del latín *auctoritas-atis*: prestigio, garantía, ascendencia, potestad; de *auctor*: hacedor, autor, creador), significa dentro del lenguaje ordinario estima, ascendencia, influencia, fuerza o poder de algo o de alguno, prerrogativa, potestad o facultad. *Auctoritas* aparece tanto en el *ius privatum*, en el *ius publicum*, como en el *ius sacrum*. La palabra *auctoritas* presupone un atributo o cualidad especial de alguien (*auctor*) o de un acto (rito, ceremonia o fórmula); solo las acciones de ciertas personas o la realización de los actos apropiados producen los efectos que se les pretende atribuir.

Con el correr del tiempo, todas las magistraturas, colegios y demás corporaciones (prefectos, ediles, pretores, jueces, jurisconsultos, etc.), tenían su *auctoritas*, y llamamos así a la fuerza u obligatoriedad de sus actos o resoluciones.

En su conjunto, la *auctoritas* atribuida a todas las magistraturas, expresa todas las potestades y funciones de la administración romana, la cual, posteriormente habría de desembocar en la *summa potestas* hecha

---

<sup>24</sup> Ibidem. Tomo I. Página 287

manifiesta en la autoridad del emperador (*auctoritas principis*) llamado por ello *augustus*. La supremacía imperial condujo a la soberana autoridad del Estado, a la *maiestas*, que Bodino habría de llamar en la Baja Edad Media "soberanía". De ahí, "autoridad" se aplica por extensión a todo aquello que es manifestación del poder de Estado.

Los juristas entienden por autoridad "la posesión de quien se encuentra investido de facultades o funciones, o la persona que goza (o se le atribuye) fuerza, ascendencia u obligatoriedad. Por extensión, la expresión se aplica para designar a los individuos u órganos que participan del poder público, nombrando así a los detentadores (legítimos) del poder.

De lo anterior, se desprende que el significado persistente de *auctoritas* expresa, primeramente ascendencia, fuerza, vínculo; en segundo lugar, manifiesta capacidad, atributo, potestad, función. Por último, se refiere a los individuos o entidades investidos de estas facultades o funciones.

"El concepto jurídico de autoridad indica que alguien esta facultado jurídicamente para realizar un acto válido, presupone la posesión de capacidad o potestad para modificar válidamente la situación jurídica de los demás. El orden jurídico otorga a los individuos investidos como órganos del Estados, a los que se denomina "autoridades", la facultad de obligar (o permitir) a los demás mediante actos de voluntad (Kelsen). De esta forma las relaciones de autoridad no son sino relaciones de dominio, donde se presenta la posibilidad de imponer la voluntad de uno a la conducta de los demás. Pero solo el dominio ejercido por los órganos del Estado es un dominio en virtud de autoridad (Weber). Un individuo (o un grupo) tiene autoridad si su poder descansa en el orden jurídico de la comunidad, si es la autoridad legítima. Es de esta manera como se identifica autoridad (la

autoridad en una determinada comunidad) con la fuerza o poder del orden jurídico: el monopolio legítimo el poder."<sup>25</sup>

Puede entenderse como autoridad pública a) el poder público en sí mismo o fuerza pública, b) el funcionario que en representación de un órgano público ejerce dicho poder o fuerza y, c) el órgano estatal a quien la ley atribuye tal poder o fuerza. Las dos primeras acepciones se aplican a:

- 1) los tres poderes del Estado: legislativo, administrativo y judicial, que son poder público.
- 2) A las autoridades estatales: legislativas, administrativas y judiciales.

Como el órgano público es a quien la ley atribuye la fuerza pública o el poder público, se llega a decir que es la autoridad y no la persona física que lo representa quien ostenta dicha potestad.

Autoridad para el derecho administrativo, es la persona física, trabajador del Estado, dotada por la ley de poder público. El Maestro Gabino Fraga afirma que "cuando la competencia otorgada a un órgano implica la facultad de realizar actos de naturaleza jurídica que afecten la esfera de los particulares y la de imponer a estos sus determinaciones, es decir, cuando el referido órgano está investido de facultades de decisión y de ejecución, se está frente a un órgano de autoridad"<sup>26</sup>

Manuel María Díez considera que "autoridades son los funcionarios públicos que tienen la potestad de mandar, decidir y hacer cumplir órdenes"<sup>27</sup>

---

<sup>25</sup> Idem.

<sup>26</sup> FRAGA, Gabino. Derecho Administrativo. Trigésimo sexta edición. Porrúa. México, 1997. Página 490.

<sup>27</sup> DíEZ, Manuel María. Derecho Administrativo. Bibliografía Omeba. Buenos Aires, 1967. Página 345.

En rigor, los funcionarios públicos siempre están dotados de autoridad, es decir; están provistos de poder público, de poder de decisión y ejecución. Pueden, si la ley los autoriza: trasladar parte de esa autoridad a otros funcionarios y empleados públicos a través de un acto de delegación de facultades en forma temporal o indefinida.

Ignacio Burgoa dice que "para el juicio de amparo, autoridades son aquellos órganos estatales de *facto* o de *iure*, con facultades de decisión o ejecución, cuyo ejercicio engendra la creación, modificación o extinción de situaciones generales o particulares, de hecho o jurídicas, o bien produce una alteración o afectación de ellas, de manera imperativa, unilateral y coercitiva."<sup>28</sup>

Con el objeto de tener una idea clara de algunos de los conceptos relacionados a la palabra autoridad, por tener la misma raíz gramatical, tenemos las siguientes definiciones tomadas del Diccionario Enciclopédico Everest 5:<sup>29</sup>

**Autoridad.** Femenino. Derecho o poder de mandar y hacerse obedecer; regir, gobernar, promulgar leyes, etc./ persona revestida de este derecho o poder./ crédito y fe que se da a una persona en materias determinadas./ ostentación, fausto, aparato,./ texto, expresión o conjunto de expresiones que se citan o alegan en apoyo de lo que se dice.

**Autoritario.** adjetivo. Que se funda exclusivamente en la autoridad./ partidario extremado del principio de autoridad. U.t.c.s.

<sup>28</sup> BURGOA, Ignacio. El juicio de amparo. Sexta edición. Porrúa. México 1968. Página 205.

<sup>29</sup> Ibidem. Tomo I. Página 340.

**Autoritarismo.** Masculino. Sistema fundado en la sumisión incondicional a la autoridad.

**Autorización.** Femenino. Acción y efecto de autorizar.

**Autorizado.**—participio pasivo— de autorizar./ adjetivo. Se dice de la persona respetada o digna de respeto por sus cualidades o circunstancias.

**Autorizar.** transitivo. Dar a uno autoridad o facultad para hacer algo./ dar fe el escribano o el notario en un documento./ aprobar una cosa./ confirmar una cosa con autoridad, texto o testimonio./ dar importancia o lustre a una persona.

Tomando en cuenta las definiciones anteriores, podemos entender el termino de autoridad en el ámbito legal, como aquella institución representada por ciertas personas —funcionarios públicos— que ostentan la facultad para hacer algo, y que están autorizadas —en este caso por el estado— para ejecutar dicha potestad.

Ahora, debemos decir aquí, que podemos o no estar de acuerdo con las decisiones tomadas y ejecutadas por cierta autoridad, pero la legitimidad de los actos de dicha autoridad nacen en la voluntad de aquellos que le dan vida propia al Estado, es decir; el pueblo, y encuentran su realización en el imperio del mismo, el cual es respaldado, impuesto y respetado a través de la coercitividad —de la que hablaremos en el subcapítulo 1.10 de éste trabajo—.

Siendo el pueblo quien debe recibir los beneficios de la creación del Estado, al perseguir con dicha creación, la finalidad básica del Derecho —regular la relación entre los individuos que componen determinada sociedad—.

a el le corresponde actualizar las normas que configuran su Derecho, mismas que rigen antes que a nadie al Estado.

Cuando este fin se consigue, estamos ante la plena realización del Derecho Positivo. Del modo contrario, el Estado que decidimos crear para que fuera el regulador de nuestras diferencias, mediante todo aquello que nos es común y necesario a todos, es un tirano que nos ahoga dentro de sus mismas instituciones, creadas para autentificar el fraude y el abuso llevado a cabo por unos cuantos en perjuicio de muchos. Ahí nace la peor de las injusticias: la de la aparente existencia de un estado de Derecho que a todos nos sea justo. Es ahí donde debe aparecer la verdadera autoridad, ejecutada por algunos y que debiera ser obedecida por todos, ¡Ya que al fin y al cabo todos la autentificamos al reconocerla como tal!

### 1.10 CONCEPTO DE COERCION Y COACCION.

El comportamiento es resultado de causas y motivaciones tan persistentes -biológicas, fisiológicas, psíquicas, sociales, económicas etc., que es muy difícil suprimir o atenuar su fuerza provocadora. Para que alguien se comporte como otro quiere o desea, este necesita disponer de medios altamente persuasivos (inhibidores) para alterar el cuadro de motivaciones de aquél. Según Hart "la forma mas simple en la que un individuo se ve constreñido a hacer lo que otro desea es cuando se está amenazado con consecuencias desagradables si rehúsa."<sup>30</sup>

Es importante distinguir las diferencias entre coerción y coacción, ya que con frecuencia los diccionarios jurídicos y los tratados de filosofía del

<sup>30</sup> HART, H.L.A. El concepto del derecho, traducción de Genaro Corrió. Editora Nacional (reimpresión de la edición de Abeledo-Perrot, Buenos Aires, 1963). México, 1978.

derecho consideran a la palabra coerción sinónimo de coacción, situación que como veremos, es falsa; ya que es posible encontrar una sutil diferencia entre las dos voces.

La coercibilidad (del latín *coerceo* que significa contener, ceñir, encerrar), es la posibilidad abstracta que detenta el ordenamiento jurídico de aplicar una sanción a la conducta antijurídica. La coerción es un momento intermedio entre la aplicación concreta de la fuerza (coacción) y la posibilidad meramente abstracta de que esta se aplique (coercibilidad). Es en sí la advertencia directa del sistema de derecho al violentador de la norma jurídica que expresa que de no cumplir con la prescripción normativa aplicará una sanción.

La coerción tiene en su aplicación un contenido coactivo, pero no sustenta la totalidad de la fuerza de que el ordenamiento jurídico puede hacer uso para sancionar la conducta antijurídica.

Según el Diccionario Jurídico Mexicano, la coacción (del latín *coactio-nis*: cobro, extracción fiscal, de *coactō, are*: compeler, a su vez, de *cogo-ere*: "conducir a", así *coactus*: "impulso") significa "empleo de la fuerza o violencia (o miedo) sobre un individuo para que éste haga alguna cosa", "cualidad de algo que apremia o impulsa a hacer algo-", "acción de compeler".<sup>31</sup>

La coacción se distingue de cualquier otro empleo de fuerza o violencia por su propósito específico **provocar una acción**. Dentro del lenguaje jurídico, por coacción se entiende en términos generales, "empleo de la fuerza de que dispone el orden jurídico". Tal expresión alude al carácter coactivo del Derecho que reside en el hecho de que emplea la fuerza **para regular la conducta humana**, estableciendo e imponiendo

<sup>31</sup> Ibidem. Tomo I. Página 482.

sanciones —coerción— y haciendo uso de la ejecución forzada —coacción—. No hay un sistema de coacción por fuera del Derecho que venga a “auxiliar”, “garantizar”, o “asegurar” la eficacia del orden jurídico. El Derecho no se encuentra “protegido” por un sistema extraordinario de sanciones, el derecho es coactivo, tiene como característica ser un orden coactivo que regula la conducta humana mediante el uso de la fuerza.

La sanción es un acto de coacción, toda vez que es resentida como un mal, una desventaja (privación de la vida, de la libertad, de bienes económicos, de derechos), la cual se aplica si es necesario mediante la fuerza física. Con independencia de si la sanción es un elemento esencial o de definición de toda norma jurídica, el carácter coactivo es prácticamente indiscutible. Es importante subrayar que la imposición de la sanción no siempre requiere del empleo de la fuerza física. Existen algunas sanciones en que la aplicación de la fuerza física es prácticamente imposible como en el caso de la cancelación de un derecho o de un título.

Según Kelsen, las sanciones así como los actos coactivos que no tienen tal carácter, son instituidos por el orden jurídico, son socialmente immanentes —de este mundo y no ultramundanos o espirituales—, e institucionalizados: es decir, establecidos y aplicados por instituciones jurídicas (órganos del Estado) cuyos actos se atribuyen al orden jurídico, lo que le permite —en su ejecución— hacer caso omiso de las reacciones espontáneas de aprobación o reprobación de los miembros de la comunidad.<sup>32</sup> Lo anterior coincide con la opinión de Hart, quien sostiene que “no cabe duda que la característica mas general y relevante del derecho en todo tiempo y lugar es que su presencia indica que cierta conducta

---

<sup>32</sup> KELSEN, Hans. Teoría General del Derecho y del Estado. Traducción de Eduardo García Maynez. UNAM. México. 1959

humana deja de ser optativa." <sup>33</sup> Todos los órdenes jurídicos que son eficaces ejercen en cierto grado una coacción psíquica. El Derecho no es un orden coactivo porque ejerza una coacción psíquica, sino porque instituye, establece e impone actos de coacción. El gran debate sobre el carácter coactivo gira no alrededor de si el Derecho es o no es coactivo, sino de cómo y en que grado funciona la coacción dentro del orden jurídico.

El antecedente de esta relación entre coerción-coacción, como facultad del imperio del Estado, lo podemos encontrar en el libro *El Príncipe* de Nicolás Maquiavelo. La obra en general, trata de la idea que su autor tiene de la forma de gobernar, misma que refiere a Lorenzo de Médicis al que comenta "no quiero que se mire como presunción el que un hombre de humilde cuna se atreva a examinar y criticar el gobierno de los príncipes. Porque así como aquellos que dibujan un paisaje se colocan en el llano para apreciar mejor los montes y los lugares altos, y para apreciar mejor el llano escalan los montes, así para conocer bien la naturaleza de los pueblos hay que ser príncipe y para conocer la de los príncipes hay que pertenecer al pueblo".<sup>34</sup>

Lo que a Maquiavelo le impresiona sobre todo de la antigua Roma, es la perfecta alianza de los tres principios de gobierno: el monárquico -*principato*-, el aristocrático -*ottimato*- y el democrático -*popolare*-, representados respectivamente en el Consulado, el Senado y el Tribunado, de cuya mutua colaboración resulta el buen gobierno. Y cuando, por el contrario, predomina alguno de ellos exclusivamente, teremos las peores formas de régimen político: la monarquía se convierte en tiranía, la aristocracia en oligarquía y la democracia en oclocracia. En la actualidad,

<sup>33</sup> Idem.

<sup>34</sup> MAQUIAVELO, Nicolás. *El príncipe*. Precedido de Nicolás Maquiavelo en su 5º centenario por Antonio Gómez Robledo de el Colegio Nacional. Porrúa, México, 1997. Página LIII.

podríamos comparar por analogía la monarquía con el presidencialismo - Poder Ejecutivo-, la aristocracia con el Poder Judicial y los grandes millonarios, y la democracia -que por cierto no existe en la actualidad- con la demagogia política de la que se sirven los diputados y senadores, sobre todo de tendencia izquierdista, para llegar a sus curules.

En los tiempos de Maquiavelo, el poder estaba casi totalmente representado por el rey en turno (recordemos la frase de Luis XV "el estado soy yo"), de ahí la importancia de que el príncipe -que sería próximamente llamado a ser rey-, tuviera los conocimientos necesarios para gobernar con habilidad. Dice Maquiavelo que "...el príncipe debe conciliarse hasta donde sea posible el amor de sus súbditos, siendo este el ideal de todo gobierno, pero a renglón seguido añade que es siempre mucho más seguro ser temido que amado, y serlo al mismo tiempo lo uno y lo otro es lo más difícil. Y la razón fundamental por la cual ha de preferirse la dureza a la clemencia, no reside, como a primera vista pudiera parecer, en una concepción tuciorista de la seguridad del Estado, sino en la concepción que del hombre en general tiene Maquiavelo y sin la cual no puede entenderse en absoluto su filosofía política, "porque de los hombres se puede decir generalmente lo siguiente: que son ingratos, volubles, simuladores y disimuladores, amigos de rehuir el peligro y ávidos de ganancia. Mientras les haces el bien y no los necesitas, son por entero tuyos, pero en cuanto te ven en peligro se te rebelan". Ni hay que creer que sean mas leales por los beneficios que reciben, porque como los hombres son malos, nada desean tanto como poder sacudirse el vínculo de la gratitud, por lo que es mas seguro tenerlos obligado por el miedo."Los hombres se afligen del mal y se aburren del bien".

Habíamos de recordar estos textos para poner de manifiesto como los consejos de crueldad encontramos en el príncipe, brotan de la mas desoladora visión de la especie humana, con la cual por consiguiente, hay

que conducirse como con las fieras mas dañinas —recordemos a Thomas Hobbes: el hombre es el lobo del hombre—. “Debe por tanto el príncipe, no curarse de la infamia de cruel, con tal de tener a sus súbditos unidos y leales. La crueldad no obstante tiene también su código, es decir: sus modos o cautelas. Una muy importante es no atentar jamás a la propiedad ajena (a no ser naturalmente que también se mate al propietario), porque siempre habrá por parte del expropiado un deseo de venganza. Y a la objeción de que este deseo lo tendrán igualmente, en caso de asesinato; los deudos del occiso, contesta Maquiavelo que no hay que temer por este lado, porque los hombres olvidan más pronto la muerte del padre que la pérdida del patrimonio”.

La otra cautela, es la de que la mano dura debe hacerse sentir de una vez y con todo su peso (un buen baño de sangre para empezar), después de lo cual podrá irse extendiendo, pero ahora con toda lentitud, la mano blanda. “porque las injurias deben hacerse todas juntas, a fin de que ofendan menos al saborearse menos, mientras que los beneficios deben hacerse poco a poco para que puedan saborearse mejor”. Todas estas normas de gobierno, el código de la crueldad, está —según Maquiavelo— estrictamente supeditado a la razón del Estado.<sup>35</sup>

En su tiempo, esta *razón del Estado*, no estaba fundamentada en la legalidad, sino en el poder. Actualmente —y retomando la relación coerción-coacción como los tiempos de advertencia y ejecución de la amenaza—, la característica coactiva del Derecho mediante la utilización del empleo de la fuerza física, contiene en esencia la filosofía Maquiaveliana, pero partiendo de una justificación distinta: la de la juridicidad.

<sup>35</sup> Ibidem . Páginas XXXII a la XXXV.

Dice Antonio Gómez de Robledo, en la edición de la casa Porrúa de *El Príncipe* de Maquiavelo "la justicia por su parte, es la salud, la única posible, del alma humana y del Estado. Así lo enseñó Platón, a quien es una lástima que Maquiavelo no haya leído, según todas las apariencias, con tanta devoción como a Tito Livio. Habría podido tal vez modificar su teoría del Estado, para concebirlo, no como un orden de fuerza, sino como una asociación fundada en la voluntad común de observar la justicia y en la comunidad de intereses", y agrega más adelante "sobre estos principios y no sobre los de Maquiavelo, han ido construyéndose, bien que mal y hasta con espantosas peripecias, el Estado y la comunidad internacional, (de manera que) con muy otras modalidades, naturalmente, (...) el hecho es que estamos volviendo gradualmente a la concepción que del Estado se tuvo en la antigüedad: un orden normativo de la conducta humana, en el cual la coacción es ciertamente uno de sus rasgos imprescindibles, pero no el único, porque sobre el aparato coactivo está —o lo debería— el Estado como educador o promotor del desenvolvimiento completo y armonioso del espíritu humano. El Estado, en otras palabras, al servicio de la formación integral del hombre."<sup>36</sup>

Retomando; en orden de aparición: la sociedad, el Estado —para servir a los gobernados—, el Derecho —como herramienta para regular la relación entre los hombres que viven en sociedad—, la coerción-coacción —a través de la legalidad—, y como consecuencia un Estado de Derecho pleno y real. ¿Podremos lograrlo?

---

<sup>36</sup> Ibidem. Páginas XLV, XLVII, XLVIII.

## CAPITULO 2.- LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.

Por tratarse este libro acerca de la materia de las relaciones de consumo, el consumidor y el proveedor, los derechos y obligaciones de cada uno de éstos sujetos de dicha relación; y existiendo un organismo legalmente instituido para regular dichas relaciones, nos parece conveniente ofrecer un panorama histórico acerca de dicha Institución, su equivalencia dentro del derecho comparado y la ubicación jurídica de la misma dentro de nuestro sistema legal, con la finalidad de establecer las bases de las que partiremos, para posteriormente establecer propiamente nuestra tesis, motivo del presente trabajo.

### 2.1 HISTORIA Y GENERALIDADES.

Hemos considerado conveniente incluir este capítulo con la finalidad de ofrecer al lector un panorama de los proyectos, objetivos, finalidades y logros que la PROFECO ha alcanzado. Los datos que aquí mostramos pueden confrontarse en la página de Internet de la Procuraduría Federal del Consumidor. Se trata de una síntesis de los tópicos más importantes y que de alguna manera aportan de manera concreta la historia y aspectos generales de dicha Institución.

Debido a que los datos aquí expuestos, proceden de fuentes y estadísticas internas, será muy difícil demostrar –o negar– su reflejo de la realidad; debido a que como sabemos, la mayoría de las instituciones de nuestro país, exaltan sistemáticamente –de manera exagerada a veces– los logros por ellas alcanzados; por lo que estaremos a lo que estos datos nos refieren. Sabemos también que por razones políticas y de conveniencia

gubernamental, dichas fuentes son de estricto manejo interno, es decir; se le dice al público lo que le es conveniente decir a la Institución. Con estos antecedentes, y avenidos a lo anterior, invitamos al eventual lector a que conozca esta Institución llamada PROFECO.

### **2.1.1 LA PROFECO.**

La Procuraduría Federal del Consumidor es un organismo descentralizado del Estado que desde hace más de 25 años presta múltiples servicios a la población consumidora. Su principal misión es procurar equidad y seguridad jurídica en las relaciones que establecen los consumidores con los proveedores. La Procuraduría protege y promueve el respeto a los derechos de los consumidores; sin embargo la mejor defensa es la que puede ejercer el propio consumidor, si cuenta con información oportuna y suficiente sobre la mejor forma de comprar o contratar servicios. Por eso la PROFECO orienta, asesora y educa a la población en general a fin de prevenir abusos, mejorar los hábitos de consumo y fomentar una cultura de consumo crítica, consciente y responsable, cumpliéndose estos objetivos a través de la vigilancia y verificación de los precios que se ofrecen en el mercado al consumidor para a su vez darlos a conocer al público a través de las distintas publicaciones y medios informativos que la PROFECO utiliza para tal finalidad.

### **2.1.2 RESEÑA HISTORICA.**

La siguiente información, puede confrontarse en [www.profeco.org.mx](http://www.profeco.org.mx), que es la página de la Procuraduría Federal del Consumidor en la web.<sup>37</sup>

---

<sup>37</sup> Los datos de este tema, fueron localizados en la página de la Procuraduría Federal del Consumidor en el Internet: [www.profeco.gob.mx](http://www.profeco.gob.mx)

El 5 de febrero de 1976 entra en vigor la Ley Federal de Protección al Consumidor y con esta acción se enriquece el conjunto de derechos sociales del pueblo mexicano, en virtud de que por primera vez se establecen derechos para la población consumidora y se cuenta con un organismo especializado en la procuración de justicia en la esfera del consumo.

Dicha ley creó dos organismos: El Instituto Nacional del Consumidor y la Procuraduría Federal del Consumidor, esta última con carácter de organismo descentralizado de servicio social, personalidad jurídica y patrimonio propio con funciones de autoridad administrativa, encargada de promover y proteger los intereses del público consumidor, instaurándose en la Ciudad de México las oficinas centrales de la PROFECO.

A partir de ese momento, se puso en marcha el programa de desconcentración territorial con la instauración de tres representaciones federales: Puebla, Monterrey y Guadalajara y, posteriormente, la representación en Tlaxcala.

En 1982, la Institución ya contaba con 32 oficinas en las principales ciudades del país, que atendían las demandas de los consumidores.

Las funciones de la PROFECO están orientadas a la protección, asesoría y representación de la población consumidora, conciliación y arbitraje en los casos en que surgen diferencias entre consumidores y proveedores. La experiencia adquirida desde su creación, a través del contacto permanente y directo con los consumidores, evidenció el hecho de que la Ley Federal de Protección al Consumidor contenía algunas omisiones e imprecisiones en sus artículos y proporcionaba facultades insuficientes a la institución para velar por la cabal observancia y cumplimiento de los preceptos de la propia ley; por este motivo se realizaron diversas reformas a la misma:

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

63

- El 7 de enero de 1982, es adicionado el Art. 29 bis con el que se permite a la Procuraduría la regulación de los sistemas de comercialización utilizados en el mercado nacional; complementariamente, el 7 de febrero de 1985 se modifica y adicionan diversos artículos con relación a: competencia, naturaleza jurídica, atribuciones de la PROFECO, definiciones y denominaciones, información de bienes y servicios, facultades de la entonces Secretaría de Comercio y Fomento Industrial; ahora Secretaría de Economía, información comercial que ostentan productos o etiquetas, ventas al consumidor, promociones y ofertas, atribuciones del Procurador Federal del Consumidor, entre otras.
- Posteriormente el 12 de enero de 1988, son publicadas algunas reformas y adiciones al Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal y la propia Ley Federal de Protección al Consumidor. Por último, el 4 de enero de 1989 son incluidos en la Ley algunos artículos que confieren atribuciones y facultades sancionadoras a la Procuraduría; así como denuncias por violación de precios. Por acuerdo del C. Procurador Federal del Consumidor del 8 de febrero de 1989, se delega facultades en materia de inspección y sanciones, creándose la Subprocuraduría de Inspección y Vigilancia, encargada de llevar a cabo dichas tareas, conforme a las atribuciones de la Ley Federal de Protección al Consumidor en materia de precios y tarifas acordados, establecidos o autorizados por la SECOFI.
- El 6 de febrero de 1991, es publicado el Reglamento del capítulo octavo de la Ley Federal de Protección al Consumidor, a efecto de que se establecieran las bases de organización y funcionamiento de la PROFECO y, en consecuencia, se fortalecieran los mecanismos

de defensa de los derechos e intereses de la población consumidora en general.

- Asimismo, para que las unidades administrativas de la Procuraduría condujeran sus actividades en forma programada con base en las políticas derivadas de la planeación nacional, resultaba indispensable definir un proceso de adscripción orgánica, que permitiera, además de facilitar a la población el acceso a los servicios que se prestaban, alcanzar una mejor organización y distribución del trabajo dentro del ámbito de competencia, por lo que el 7 de febrero de 1991 se realizó la adscripción oficial de las unidades administrativas de la PROFECO para el adecuado ejercicio de las atribuciones y el despacho de los asuntos a su cargo.
- Es hasta 1992, cuando se realiza un cambio sustancial en materia de protección a los consumidores mediante una nueva Ley publicada el 24 de diciembre, la cual racionaliza dichas funciones en un solo organismo, fusionando al extinto INCO con la PROFECO, permitiendo con ello la atención integral de funciones como: orientación y asesoría; recepción, trámite y conciliación de quejas y denuncias; emisión de resoluciones administrativas; registro de contratos de adhesión; protección técnico-jurídica a los consumidores; verificación y vigilancia de Normas Oficiales Mexicanas, pesas y medidas, instructivos y garantías; así como precios autorizados, establecidos y/o concertados con la SECOFI; acciones de grupo; facultades para ordenar la realización de publicidad correctiva; información y orientación a los consumidores, a través de los diversos medios de comunicación, como impresos, radio y televisión; contribuir a elevar la cultura de consumo de la población y mejorar sus hábitos de adquisición.
- El 5 de agosto de 1994, la Ley Federal de Protección al Consumidor vuelve a ser objeto de ajuste al adicionársele diversas

disposiciones; se reforma la Procuraduría, se hizo necesario que las delegaciones dispusieran de facultades amplias y suficientes para dar atención expedita a los programas de trabajo desconcentrados, lo cual fue posible mediante la publicación en el Diario Oficial de la Federación del 2 de mayo de 1994, del acuerdo por el que se delega en los titulares de las delegaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor las atribuciones correspondientes.

- Sin embargo, dicho acuerdo delegatorio, así como el Reglamento del capítulo octavo de la Ley Federal de Protección al Consumidor del 6 de febrero de 1991, quedaron sin efecto con las publicaciones en el Diario Oficial del 23 y 24 de agosto de 1994, del reglamento y del estatuto orgánico de la PROFECO respectivamente, instrumentos jurídicos administrativos que hoy en día respaldan el funcionamiento operativo de la Institución.

México ocupa el segundo lugar entre los países latinoamericanos que expidieron una Ley Federal de Protección al Consumidor y el primero en crear una Procuraduría, por lo que la experiencia mexicana resulta importante, especialmente para aquellos países que empiezan a trabajar en la protección de los derechos de los consumidores.

### **2.1.3 MISIÓN Y VISION DE LA PROFECO.**

#### **MISION**

Promover y proteger los derechos de la población consumidora, mediante servicios de calidad mundial, orientados a procurar equidad y seguridad jurídica en las relaciones de consumo; así como facilitar al consumidor todos los elementos jurídicos, técnicos y de información que

permitan dirimir sus controversias en un plano de igualdad con los proveedores, privilegiando la conciliación y el acuerdo por encima de la confrontación y la querrela. Asimismo, realizar acciones de orientación, información, difusión, investigación y educación, a fin de fomentar una cultura de consumo en México, que prepare al consumidor para acceder en mejores condiciones al mercado de bienes y servicios.

#### VISION

Consolidarse como un Organismo confiable por su eficacia, honestidad y calidad en los servicios, integrado por un equipo de trabajo permanentemente capacitado, que permita responder con oportunidad y eficacia a las exigencias de la población consumidora, e incrementar su capacidad de respuesta Institucional a los retos que imponen los cambios del entorno nacional e internacional, esforzándose para que todos los sectores de la población tengan acceso a los servicios que la Institución ofrece.

#### **2.1.4 CALIDAD MUNDIAL EN LOS SERVICIOS DE LA PROFECO (ISO 9000).**

Desde su creación en 1975, la PROFECO ha sido una Institución de servicio social que defiende y protege los derechos de los consumidores.

Las Unidades Administrativas que realizan una función sustantiva y de atención al público, profundizan sus medidas para mejorar procesos, sistemas y procedimientos; así como para capacitar a su personal y consolidar su profesionalización.

Como parte de estos esfuerzos, la Procuraduría se encuentra comprometida con establecer un modelo de calidad en su operación, que se refleje en la mejora continua de los servicios que presta a la población consumidora. Un resultado de esta Política, ha sido que a la fecha, la Institución cuenta con la certificación de la Norma ISO 9002 en la Dirección General de Quejas y Conciliación, así como en 11 Delegaciones. El proyecto de modernización y calidad iniciado, contempla la certificación gradual y por etapas de la totalidad de Delegaciones distribuidas en el territorio nacional. Ahora tocó el turno de certificarse a las Delegaciones de Xochimilco y Azcapotzalco ubicadas en el valle de México, las cuales obtuvieron este reconocimiento el pasado mes de abril.

La certificación fue alcanzada en un servicio estratégico de la PROFECO, denominado "conciliación inmediata telefónica y domiciliaria", a través del cual se reducen sustancialmente tiempos y requisitos en la atención de las quejas de los consumidores. Por otra parte, a través de la certificación en este procedimiento, los consumidores tendrán la garantía de que están siendo atendidos conforme a estándares de calidad internacional, lo que podrán constatar cuando reciban un servicio más eficiente, y eficaz así como un trato amable y humano.

En marzo de 2000, la Delegación de la PROFECO en Monterrey, Nuevo León, logró certificarse en la totalidad de sus procesos. Lo anterior significa que los procedimientos que sustentan la totalidad de los servicios al público de dicha Delegación, reúnen los requisitos de calidad internacional exigidos por la Norma Internacional ISO 9002.

La PROFECO, logró culminar esta primera etapa de un proyecto que busca en el largo plazo, alcanzar la certificación de todas las Delegaciones de la Dependencia. Resta mucho por hacer. Se reconocen oportunidades de mejora en los tiempos de espera al consumidor, así como en la

simplificación de trámites, procesos y servicios internos y externos de la institución. Por ello, la PROFECO iniciará una segunda etapa que incluye el proyecto de reingeniería orientado a mejorar sus procesos y hacerlos más productivos para, posteriormente, continuar y ampliar el programa de certificación ISO 9002.

### **2.1.5 EL ARBITRAJE EN LAS RELACIONES DE CONSUMO.**

El arbitraje es el procedimiento por medio del cual la PROFECO puede ser designada, por mutuo acuerdo entre el consumidor y el proveedor, como árbitro para resolver la controversia que se presente entre los mismos, derivada de una relación de consumo, actuando de forma similar a como lo haría un juez en un juicio ante tribunales. Cabe destacar que la Procuraduría actúa de manera imparcial, gratuita y rápida, debido a que es un árbitro institucional, tratando de igual manera tanto al consumidor como al proveedor y otorgando idénticas oportunidades para que ambos demuestren, a través de las pruebas con que cuenten, a quién le asiste la razón.

El arbitraje puede derivarse de una queja presentada ante la PROFECO por una deficiente prestación de servicios o por el incumplimiento derivado de un contrato, cuando las partes no lleguen a un arreglo conciliatorio. Sin embargo, existe la posibilidad de que el consumidor y el proveedor se sometan al arbitraje sin que exista queja o reclamación previa.

Existen dos tipos de arbitraje: **En amigable composición y en estricto derecho.**

El primero de ellos resulta más fácil, flexible y económico para las partes, ya que no necesita la asistencia de un abogado, en tanto que el de estricto derecho se desarrolla siguiendo las mismas formalidades y/o

requisitos de cualquier juicio y, por tanto, es más complejo, siendo necesaria la asistencia de un abogado. En ambos casos, la Procuraduría dicta en su oportunidad el laudo arbitral mediante el cual se resuelve de manera definitiva el problema entre el consumidor y el proveedor.

Cabe destacar que, en cualquier etapa del procedimiento arbitral, el mismo puede terminar mediante la celebración de un convenio entre las partes, el cual deberá ser equitativo para las mismas, señalando sus correspondientes obligaciones y derechos.

La Procuraduría Federal del Consumidor está facultada para que en su momento oportuno, una vez emitido el laudo o convenio, pueda citar a las partes a efecto de verificar su cumplimiento, debiendo resaltar que en caso de faltarse a dicho cumplimiento, el afectado podrá promover ante los tribunales competentes la ejecución del mismo, bien sea por la vía de apremio, o bien, por la vía ejecutiva mercantil, independientemente de las sanciones que, en su caso, imponga la PROFECO.

### **2.1.6 ATRIBUCIONES DE LA PROFECO.**

#### **ARTÍCULO 24 DE LA LFPC.**

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

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

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

**ARTÍCULO 9 DEL ESTATUTO ORGÁNICO DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.**

Atribuciones de la Dirección General de Organización de Consumidores:

- I) Planear y formular programas nacionales y proyectos especiales de organización y capacitación a consumidores.
- II) Promover y apoyar la constitución de organizaciones de consumidores y proporcionarles capacitación y asesoría.
- III) Proponer la concertación, coordinación y colaboración de acciones con dependencias y entidades del sector público y organismos sociales y privados, para promover y apoyar la organización y capacitación de consumidores, y
- IV) Definir los criterios para la asesoría y orientación en la formación de grupos de compra en común.

Como podemos observar, se trata de dotar al consumidor —por sí solo o en grupos de consumidores— de las armas jurídicas suficientes para fundamentar su defensa basados en la capacitación y asesoría respecto de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

**2.1.7 UBICACIÓN JURÍDICA DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR..**

En este tema expondremos la altura jurídica que ostenta la Procuraduría Federal del Consumidor en nuestro sistema de Leyes. Antes

que nada estudiaremos las atribuciones que la propia Ley Federal de protección al Consumidor le concede. Así tenemos que el artículo 1º dispone que *"la presente Ley es de orden público e interés social y de observancia toda la república. Sus disposiciones son irrenunciables y contra su observancia no podrán alegarse costumbres, usos, prácticas o estipulaciones en contrario."*

Y agrega *"El objeto de esta Ley es promover y proteger los derechos del consumidor y procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores"*.

Así tenemos en el artículo en comento el objetivo (*promover y proteger los derechos del consumidor y procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores*), y el alcance de la PROFECO (*de observancia en toda la república*), lo que la convierte en un organismo con *competencia federal*.

Lo referente a que es *de orden público, y de interés social*, nos determina la naturaleza de sus disposiciones: son de Derecho Público y de Derecho Social, por lo tanto, se entiende que sus normas, deben buscar equilibrar la desventaja del consumidor ante el proveedor —como en el Derecho del Trabajo se protege al trabajador contra el patrón, y en el Derecho Familiar se busca tutelar a la mujer y a los menores).

Además *contra su observancia no podrán alegarse costumbres, usos, prácticas o estipulaciones en contrario*, lo que reafirma la definitividad de nuestro sistema de Leyes.

En la parte final del artículo 3º, se encomienda a la Procuraduría *vigilar que se cumpla con lo dispuesto en la propia Ley y sancionar su incumplimiento*. Por otro lado, *"son auxiliares en la aplicación y vigilancia de*

esta Ley las autoridades federales, estatales y municipales" según lo sostiene el artículo 4° de la LFPC.

Pero la verdadera fundamentación de su categoría jurídica la encontramos en el artículo 20 "la Procuraduría Federal del Consumidor es un organismo descentralizado de servicio social con personalidad jurídica y patrimonio propio. Tiene funciones de autoridad administrativa y esta encargada de promover y proteger los derechos e intereses del consumidor y procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores. Su funcionamiento se regirá por lo dispuesto en esta Ley, los reglamentos de ésta y su estatuto".

Si bien se trata de un organismo descentralizado, "la Procuraduría se organizará de manera desconcentrada para el despacho de los asuntos a su cargo, con oficinas centrales, delegaciones, subdelegaciones, y demás unidades administrativas que estime conveniente, en los términos que señalen los reglamentos y su estatuto" según lo estipulado en el artículo 22.

El artículo 23 nos indica que el patrimonio de la Procuraduría estará integrado por:

- I) Los bienes con que cuenta,
- II) Los recursos que directamente le asigne el Presupuesto de Egresos de la Federación,
- III) Los recursos que le aporten las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, Estatal y Municipal,
- IV) Los ingresos que perciba por los servicios que proporcione el los términos que señale la Ley de la materia, y;
- V) Los demás bienes que adquiera por cualquier otro título legal.

Como *autoridad administrativa*, la Procuraduría —según lo estipula el artículo 24— tiene las siguientes atribuciones:

- I) *Promover y proteger los derechos del consumidor, así como aplicar las medidas necesarias para propiciar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores.*
- II) *Procurar y representar los intereses de los consumidores, mediante el ejercicio de las acciones, recursos, trámites o gestiones que 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.*

*Xbis.* *Promover en coordinación con la Secretaría —de Comercio y Fomento Industrial— la formulación, difusión y uso de códigos de ética, por parte de proveedores, que incorporen los principios previstos por esta Ley respecto de las transacciones que celebren con consumidores a través del uso de medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología.*

- X) *Actuar como perito y consultor en materia de calidad de bienes y servicios y elaborar estudios relativos.*
- XI) *Celebrar convenios con proveedores y consumidores y sus organizaciones para el logro de los objetivos de esta Ley.*
- XII) *Celebrar convenios y acuerdos de colaboración de información con autoridades federales, estatales, municipales y entidades paraestatales, en beneficio de los consumidores.*
- XIII) *Vigilar y verificar el cumplimiento de precios y tarifas acordados, fijados, establecidos, registrados o autorizados por la Secretaría y coordinarse con otras dependencias legalmente facultadas para inspeccionar precios para lograr la eficaz protección de los intereses del consumidor y, a la vez, evitar duplicación de funciones.*
- XIV) *Vigilar y verificar el cumplimiento de normas oficiales mexicanas, pesas y medidas para la actividad comercial, instructivos, garantías y especificaciones industriales, en los términos de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización.*
- XV) *Registrar los contratos de adhesión que lo requieran, cuando cumplan la normatividad aplicable, y organizar y llevar el Registro Público de contratos de adhesión.*
- XVI) *Procurar la solución de las diferencias entre consumidores y proveedores conforme a los procedimientos establecidos en esta Ley.*
- XVII) *Denunciar ante el Ministerio Público los hechos que puedan ser constitutivos de delitos y que sean de su conocimiento y, ante las autoridades competentes, los actos que constituyan violaciones administrativas que afecten los intereses de los consumidores.*
- XVIII) *Promover y apoyar la constitución de organizaciones de consumidores, proporcionándoles capacitación y asesoría.*
- XIX) *Aplicar las sanciones establecidas en ésta Ley.*
- XX) *Excitar a las autoridades competentes a que tomen medidas adecuadas para combatir, detener, modificar o evitar todo género de prácticas que*

*lesionen los intereses de los consumidores, y cuando lo considere pertinente, publicar dicha excitativa.*

XXI) *Las demás que le confieran esta Ley y otros ordenamientos.*

*Como podemos apreciar, existe en la LFPC todo un catálogo de atribuciones respecto de su participación para la defensa del consumidor, pero encontramos pocas armas coactivas para llevar a cabo dicha defensa con el éxito esperado.*

Con excepción de los artículos 126 a 129, en los que se nombran sanciones específicas a artículos específicos, solo encontramos un artículo coactivo que puede ser de ayuda para la finalidad que ostenta la Procuraduría. Se trata, en efecto, del artículo 25 de su Ley, que a la letra dice *"la Procuraduría, para el desempeño de las funciones que le atribuye la ley, podrá emplear los siguientes medios de apremio:*

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

De tal modo, que consideramos necesario recurrir a la figura del *desacato a la autoridad*, con la finalidad de otorgarle una mayor fuerza coactiva al desarrollo de sus procedimientos. Pero de esto hablaré más adelante.

## 2.2 DERECHO COMPARADO.

Nos parece necesario incluir en este trabajo, una síntesis de los artículos de leyes extranjeras respecto de la defensa del consumidor, en los

que encontramos una equivalencia, y en algunos casos; la total ausencia en nuestra Ley. Tomamos como referencia de derecho comparado las legislaciones sobre materia de defensa del consumidor de los países de Argentina y España, a quienes consideramos —por cierto— como los más adelantados en materia de legislación jurídica.

### 2.2.1 LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR EN ARGENTINA.

A continuación se expone una síntesis de la **Ley N° 24.240** sancionada el 22 de septiembre de 1993, promulgada parcialmente el 13 de octubre del mismo año por el Senado y la Cámara de Diputados de la Nación Argentina, en la cual exponemos algunos artículos que consideramos interesantes al compararlos con nuestra Ley Federal del Consumidor, y que puede localizar el lector en la página [www.consumo.arg](http://www.consumo.arg) dentro de la red del Internet<sup>38</sup>.

#### **LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**CONCEPTO DE CONSUMIDOR.**- Se consideran consumidores o usuarios, las personas físicas o jurídicas que contratan a título oneroso para su consumo final o beneficio propio o de su grupo familiar o social:

- a) La adquisición o locación de cosas muebles;
- b) La prestación de servicios;
- c) La adquisición de inmuebles nuevos destinados a vivienda, incluso los lotes de terreno adquiridos con el mismo fin, cuando la oferta sea pública y dirigida a persona indeterminadas. (ARTÍCULO 1°).

<sup>38</sup> Los datos de este tema, fueron localizados en la página del consumidor en Argentina. [www.consumo.arg](http://www.consumo.arg)

**CONCEPTO DE PROVEEDORES DE COSAS O SERVICIOS.-** Quedan obligados al cumplimiento de esta ley todas las personas físicas o jurídicas, de naturaleza pública o privada que, en forma profesional, aun ocasionalmente, produzcan, importen, distribuyan o comercialicen cosas o presten servicios a consumidores o usuarios. Se excluyen del ámbito de esta ley los contratos realizados entre consumidores cuyo objeto sean cosas usadas.

No tendrán el carácter de consumidores o usuarios, quienes adquieran, almacenen, utilicen o consuman bienes o servicios para integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación a terceros. No están comprendidos en esta ley los servicios de profesionales liberales que requieran para su ejercicio título universitario y matrícula otorgada por colegios profesionales reconocidos oficialmente o autoridad facultada para ello, pero sí la publicidad que se haga de su ofrecimiento. (ARTÍCULO 2°).

En caso de duda, se estará siempre a la interpretación más favorable para el consumidor. (ARTÍCULO 3°).

!gual obligación regirá en todos los casos en que se trate de artículos importados, siendo los sujetos anunciados en el artículo 4 responsables del contenido de la traducción. (ARTÍCULO 6°; 2° PARRAFO).

Las precisiones formuladas en la publicidad o en anuncios prospectos, circulares u otros medios de difusión obligan al oferente y se tienen por incluidas en el contrato con el consumidor. (ARTÍCULO 8°).

Cuando se ofrezcan en forma pública a consumidores potenciales indeterminados cosas que presenten alguna deficiencia, que sean usadas o

reconstituidas debe indicarse las circunstancias en forma precisa y notoria. (ARTÍCULO 9°).

Cuando se comercialicen cosas muebles no consumibles, el consumidor y los sucesivos adquirentes gozarán de garantía legal por los defectos o vicios de cualquier índole, aunque hayan sido ostensibles o manifiestos al tiempo del contrato, cuando afecten la identidad entre lo ofrecido y lo entregado y su correcto funcionamiento.

**VIGENCIA DE LA GARANTÍA LEGAL.-** tendrá vigencia por tres (3) meses a partir de la entrega, pudiendo las partes convenir un plazo mayor. En caso de que la cosa deba trasladarse a fábrica o taller habilitado, el transporte será realizado por el responsable de la garantía y serán a su cargo los gastos de flete y seguros y cualquier otro que deba realizarse para la ejecución del mismo. (ARTÍCULO 11).

Los fabricantes, importadores y vendedores de las cosas mencionadas en el artículo anterior, deben asegurar un servicio técnico adecuado y el suministro de partes y repuestos. (ARTÍCULO 12).

**CERTIFICADO DE GARANTÍA.-** En caso de ser necesaria la notificación al fabricante o importador de la entrada en vigencia de la garantía, dicho acto estará a cargo del vendedor. La falta de notificación no libera al fabricante o importador de la responsabilidad solidaria establecida en el artículo 13.

Cualquier cláusula cuya redacción o interpretación contraríen las normas del presente artículo es nula y se tendrá por no escrita. (ARTÍCULO 14).

**TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN**

79

**CONSTANCIA DE LA REPARACIÓN.-** Cuando la cosa hubiese sido reparada bajo los términos de una garantía legal, el garante estará obligado a entregar al consumidor una constancia de reparación en donde se indique:

- a) La naturaleza de la reparación;
- b) Las piezas reemplazadas o reparadas;
- c) La fecha en que el consumidor le hizo entrega de la cosa;
- d) La fecha de devolución de la cosa al consumidor.

**PROLONGACIÓN DEL TIEMPO DE GARANTÍA.** El tiempo durante el cual el consumidor está privado del uso de la cosa en garantía, por cualquier causa relacionada con su reparación, debe computarse como prolongación del plazo de garantía legal. (ARTÍCULO 16).

**REPARACIÓN NO SATISFATORIA.-** En los supuestos en que la reparación efectuada no resulte satisfactoria por no reunir la cosa reparada, las condiciones óptimas para cumplir con el uso al que está destinada, el consumidor puede (ARTÍCULO 17) :

- a) Pedir la sustitución de la cosa adquirida por otra de idénticas características. En tal caso el plazo de la garantía legal se computa a partir de la fecha de la entrega de la nueva cosa;
- b) Devolver la cosa en el estado en que se encuentre a cambio de recibir el importe equivalente a las sumas pagadas, conforme el precio actual en plaza de la cosa, al momento de abonarse dicha suma o parte proporcional, si hubiere efectuado pagos parciales;
- c) Obtener una quita proporcional del precio.

**ESTA TESIS NO SE SALE  
DE LA BIBLIOTECA**

En todos los casos, la opción por parte del consumidor no impide la reclamación de los eventuales daños y perjuicios que pudieren corresponder.

La **GARANTÍA SOBRE UN CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS** deberá documentarse por escrito haciendo constar:

- a) La correcta individualización del trabajo realizado;
- b) El tiempo de vigencia de la garantía, la fecha de iniciación de dicho período y las condiciones de validez de la misma;
- c) La correcta individualización de la persona, empresa o entidad que la hará efectiva.

Las empresas prestatarias de servicios públicos domiciliarios deberán colocar en toda facturación que se extienda al usuario y en las oficinas de atención al público carteles con la leyenda "Usted tiene derecho a reclamar una indemnización si le facturamos sumas o conceptos indebidos o reclamamos el pago de facturas ya abonadas. (ARTÍCULO 24).

**RECIPROCIDAD EN EL TRATO.-** Las empresas indicadas en el artículo anterior deben otorgar a los usuarios reciprocidad de trato, aplicando para los reintegros o devoluciones los mismos criterios que establezcan para los cargos por mora. (ARTÍCULO 26).

**REGISTRO DE RECLAMOS.-** Las empresas prestadoras deben habilitar un registro de reclamos, en donde quedarán asentadas las presentaciones de los usuarios. Dichos reclamos deben ser satisfechos en plazos perentorios conforme la reglamentación de la presente ley. (ARTÍCULO 27).

Las facturas deberán ser entregadas al usuario con no menos de diez (10) días de anticipación a la fecha de su vencimiento. (ARTÍCULO 29).

**INTERRUPCIÓN DE LA PRESTACION DEL SERVICIO** —trátandose de servicios públicos—. Cuando la prestación del servicio público domiciliario se interrumpa o sufra alteraciones, se presume que es por causa imputable a la empresa prestadora. Efectuado el reclamo por el usuario, la empresa dispone de un plazo máximo de treinta (30) días para demostrar que la interrupción o alteración no le es imputable. En caso contrario, la empresa deberá reintegrar el importe total del servicio no prestado dentro del plazo establecido precedentemente. Esta disposición no es aplicable cuando el valor del servicio no prestado sea deducido de la factura correspondiente. El usuario puede interponer el reclamo desde la interrupción o alteración del servicio y hasta los quince (15) días posteriores al vencimiento de la factura (artículo 30). Las constancias que las empresas prestatarias de servicios públicos, entreguen a sus usuarios para el cobro de los servicios prestados, deberán expresar si existen períodos u otras deudas pendientes, en su caso fechas, concepto e intereses si correspondiera, todo ello escrito en forma clara y con caracteres destacados. En caso que no existan deudas pendientes se expresará: "no existen deudas pendientes". ART 30-bis. La falta de esta manifestación hace presumir que el usuario se encuentra al día con sus pagos y que no mantiene deudas con la prestataria. En caso que existan deudas y a los efectos del pago, los conceptos reclamados deben facturarse por documento separado, con el detalle consignado en este artículo.

**DEVOLUCIÓN DEL COBRO DE LO INDEBIDO.** En los casos que una empresa prestataria de servicios públicos facturase sumas o conceptos indebidos o reclamare el pago de facturas ya abonadas por el usuario, deberá devolver las sumas incorrectamente percibidas con más de los intereses y punitivos que cobra por mora en el pago de facturas, e indemnizar al usuario con un crédito equivalente al veinticinco por ciento (25 %) del importe cobrado o reclamado indebidamente. La devolución y/o indemnización se hará efectiva en la factura inmediata siguiente.

La tasa de interés y punitivos por mora en facturas de servicios públicos pagadas fuera de término, no podrá exceder en más de un cincuenta por ciento (50 %) la tasa activa para descuento de documentos comerciales a treinta (30) días del Banco de la Nación Argentina del último día del mes anterior a la efectivización del pago. (ARTÍCULO 31).

**VENTA DOMICILIARIA.** Es aquella propuesta de venta de una cosa o prestación de un servicio efectuada al consumidor en el lugar donde reside, en forma permanente o transitoria o en su lugar de trabajo. En ella el contrato debe ser celebrado por escrito y con las precisiones del artículo 10. Lo dispuesto precedentemente no es aplicable a la compraventa de bienes perecederos recibidos por el consumidor y abonados al contado. (ARTÍCULO 32).

**VENTA POR CORRESPONDENCIA Y OTRAS.-** Es aquella en que la propuesta se efectúa por medio postal, telecomunicaciones, electrónico o similar y la respuesta a la misma se realiza por iguales medios. No se permitirá la publicación del número postal como domicilio. (ARTÍCULO 33).

**REVOCACIÓN DE ACEPTACIÓN.-** En los casos de los artículos 32 y 33, el consumidor tiene derecho a revocar la aceptación durante el plazo de cinco (5) días corridos, contados a partir de la fecha en que se entregue la cosa o se celebre el contrato, lo último que ocurra, sin responsabilidad alguna. Esa facultad no puede ser dispensada ni renunciada. El vendedor debe informar por escrito al consumidor de esta facultad de revocación en todo documento que, con motivo de venta le sea presentado al consumidor. Tal información debe ser incluida en forma clara y notoria. El consumidor debe poner la cosa a disposición del vendedor y los gastos de devolución son por cuenta de este último. (ARTÍCULO 34).

**PROHIBICIÓN DE PROPUESTA.-** Queda prohibida la realización de propuesta al consumidor, por cualquier tipo de medio, sobre una cosa o servicio que no haya sido requerido previamente y que genere un cargo automático en cualquier sistema de débito, que obligue al consumidor a manifestarse por la negativa para que dicho cargo no se efectivice. Si con la oferta se envió una cosa, el receptor no está obligado a conservarla ni a restituirla al remitente aunque la restitución pueda ser realizada libre de gastos. (ARTÍCULO 35).

**DE LOS TERMINOS ABUSIVOS Y CLAUSULAS INEFICACES, DE INTERPRETACION.-** Sin perjuicio de la validez del contrato, se tendrán por no convenidas:

- a) Las cláusulas que desnaturalicen las obligaciones o limiten la responsabilidad por daños;
- b) Las cláusulas que importen renuncia o restricción de los derechos del consumidor o amplíen los derechos de la otra parte;
- c) Las cláusulas que contengan cualquier precepto que imponga la inversión de la carga de la prueba en perjuicio del consumidor.

La interpretación del contrato se hará en el sentido más favorable para el consumidor. Cuando existan dudas sobre los alcances de su obligación, se estará a la que sea menos gravosa.

En caso en que el oferente viole el deber de buena fe en la etapa previa a la conclusión del contrato o en su celebración o transgreda el deber de información o la legislación de defensa de la competencia o de lealtad comercial, el consumidor tendrá derecho a demandar la nulidad del contrato o la de una o más cláusulas. Cuando el juez declare la nulidad parcial,

simultáneamente integrará el contrato, si ello fuera necesario. (ARTÍCULO 37).

**RESPONSABILIDAD POR DAÑOS.-** Si el daño al consumidor resulta del vicio o riesgo de la cosa o de la prestación del servicio, responderán el productor, el fabricante, el importador, el distribuidor, el proveedor, el vendedor y quien haya puesto su marca en la cosa o servicio. El transportista responderá por los daños ocasionados a la cosa con motivo o en ocasión del servicio. (ARTÍCULO 40). La responsabilidad es solidaria, sin perjuicio de las acciones de repetición que correspondan. Sólo se liberará total o parcialmente quien demuestre que la causa del daño le ha sido ajena.

**FACULTADES Y ATRIBUCIONES.-** La Secretaría de Industria y Comercio, sin perjuicio de las funciones específicas, en su carácter de autoridad de aplicación de la presente ley tendrá las siguientes facultades y atribuciones (ARTÍCULO 43) :

...)

f) Disponer de oficio o a requerimiento de parte la celebración de audiencias con la participación de denunciantes damnificados, presuntos infractores, testigos y peritos.

**AUXILIO DE LA FUERZA PÚBLICA.-** Para el ejercicio de las atribuciones a que se refieren los incisos d) y f) del artículo 43 de la presente ley, la autoridad de aplicación podrá solicitar el auxilio de la fuerza pública. (ARTÍCULO 44).

#### **PROCEDIMIENTO Y SANCIONES**

**ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS.-** (ARTÍCULO 45) La autoridad nacional de aplicación iniciará actuaciones administrativas en caso de presuntas

infracciones a las disposiciones de la presente ley, sus normas reglamentarias y resoluciones que en consecuencia se dicten, de dicten, de oficio o por denuncia de quien invocare un interés particular o actuare en defensa del interés general de los consumidores.

Prevía instancia conciliatoria, se procederá a labrar acta en la que se dejará constancia del hecho denunciado o verificado y de la disposición presuntamente infringida.

En la misma acta se dispondrá agregar la documentación acompañada y citar al presunto infractor para que, dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, presente por escrito su descargo y ofrezca las pruebas que hacen a su derecho.

Si se tratare de un acta de inspección, en que fuere necesaria una comprobación técnica posterior a los efectos de la determinación de la presunta infracción y que resultare positiva, se procederá a notificar al presunto responsable la infracción verificada, intimándolo para que en el plazo de cinco (5) días hábiles presente por escrito su descargo. En su primera presentación, el presunto infractor deberá constituir domicilio y acreditar personería.

Cuando no acredite personería se le intimará para que en el término de cinco (5) días hábiles subsane la omisión bajo apercibimiento de tenerlo por no presentado.

La constancia del acta labrada conforme a lo previsto en este artículo, así como las comprobaciones técnicas que se dispusieren, constituirán prueba suficiente de los hechos así comprobados, salvo en los casos en que resulten desvirtuados por otras pruebas.

Las pruebas se admitirán solamente en casos de existir hechos controvertidos y siempre que no resulten manifiestamente inconducentes. Contra la resolución que deniegue medidas de prueba sólo se concederá el recurso de reconsideración. La prueba deberá producirse entre el término de diez (10) días hábiles, prorrogables cuando haya causas justificadas, teniéndose por desistidas aquellas no producidas dentro de dicho plazo por causa imputable al infractor.

En el acta prevista en el presente artículo, así como en cualquier momento durante la tramitación del sumario, la autoridad de aplicación podrá ordenar como medida preventiva el cese de la conducta que se reputa en violación de esta ley y sus reglamentaciones.

Concluidas las diligencias sumariales, se dictará la resolución definitiva dentro del término de veinte (20) días hábiles.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el presente artículo, la autoridad de aplicación gozará de la mayor aptitud para disponer medidas técnicas, admitir pruebas o dictar medidas de no innovar.

Contra los actos administrativos que dispongan sanciones se podrá recurrir por ante la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo Federal, o ante las cámaras federales de apelaciones con asiento en las provincias, según corresponda de acuerdo al lugar de comisión del hecho.

El recurso deberá interponerse ante la misma autoridad que dictó la resolución, dentro de los diez (10) días hábiles de notificada y será concedido en relación y con efecto suspensivo, excepto cuando se hubiera denegado medidas de prueba, en que será concedido libremente.

Las provincias, dictarán las normas referidas a la actuación de las autoridades administrativas locales, estableciendo un régimen de procedimiento en forma compatible con el de sus respectivas constituciones.

**INCUMPLIMIENTO DE ACUERDOS CONCILIATORIOS.-** (ARTÍCULO 46) El incumplimiento de los acuerdos conciliatorios se considerará violación a esta ley. En tal caso, el infractor será pasible de las sanciones establecidas en la presente, sin perjuicio del cumplimiento imperativo de las obligaciones que las partes hubieran acordado.

**SANCIONES.-** Verificada la existencia de la infracción, quienes la hayan cometido se harán pasibles de las siguientes sanciones, las que se podrán aplicar independiente o conjuntamente, según resulte de las circunstancias del caso (ARTÍCULO 47) :

- a) Apercibimiento;
- b) Multa de quinientos pesos (\$ 500) a quinientos mil pesos (\$ 500000), hasta alcanzar el triple de la ganancia o beneficio ilegal obtenido por la infracción;
- c) Decomiso de las mercaderías y productos objeto de la infracción;
- d) Clausura del establecimiento o suspensión del servicio afectado por un plazo de hasta treinta (30) días;
- e) Suspensión de hasta cinco (5) años en los registros de proveedores que posibilitan contratar con el Estado;
- f) La pérdida de concesiones, privilegios, regímenes impositivos o crediticios especiales de que gozare.

En todos los casos, se dispondrá la publicación de la resolución condenatoria, a costa del infractor en el diario de mayor circulación de la jurisdicción donde se cometió la infracción.

**DENUNCIAS MALICIOSAS.-** Quienes presentaren denuncias maliciosas o sin justa causa ante la autoridad de aplicación, serán sancionados según lo previsto en los incisos a) y b) del artículo anterior, sin perjuicio de las que pudieren corresponder por aplicación de las normas civiles y penales. (ARTÍCULO 48).

**APLICACIÓN Y GRADUACIÓN DE LAS SANCIONES.-** En la aplicación y graduación de las sanciones previstas en el artículo 47 se tendrá en cuenta el perjuicio resultante de la infracción para el consumidor o usuario, la posición en el mercado del infractor, la cuantía del beneficio obtenido, el grado de intencionalidad, la gravedad de los riesgos, o de los perjuicios sociales derivados de la infracción y su generalización, la reincidencia y las demás circunstancias relevantes del hecho.

Se considerará reincidente a quien, habiendo sido sancionado por una infracción a esta ley incurra en otra de similar naturaleza dentro del término de tres (3) años. (ARTÍCULO 49).

**PRESCRIPCIÓN.-** Las acciones y sanciones emergentes de la presente ley prescribirán en el término de tres (3) años. La prescripción se interrumpirá por la comisión de nuevas infracciones o por el inicio de las actuaciones administrativas o judiciales. (ARTÍCULO 50).

**COMISION DE UN DELITO.-** Si del sumario surgiese la eventual comisión de un delito, se remitirán las actuaciones al juez competente. (ARTÍCULO 51).

**DE LAS ACCIONES ACCIONES JUDICIALES.-** Sin perjuicio de lo expuesto, el consumidor y usuario podrán iniciar acciones judiciales cuando sus intereses resulten afectados o amenazados.

La acción corresponderá al consumidor o usuario, a las asociaciones de consumidores constituidas como personas jurídicas, a la autoridad de aplicación nacional o local y al ministerio público. El ministerio público cuando no intervenga en el proceso como parte, actuará obligatoriamente como fiscal de la ley. (ARTÍCULO 52).

**NORMAS DEL PROCESO.-** Se aplicarán las normas del proceso de conocimiento más abreviado que rijan en la jurisdicción del tribunal ordinario competente.

Quienes ejerzan las acciones previstas en esta ley representado un derecho o interés individual podrán acreditar mandato mediante simple acta poder en los términos que establezca la reglamentación. (ARTÍCULO 53).

**TRIBUNALES ARBITRALES.-** La autoridad de aplicación propiciará la organización de tribunales arbitrales, que actuarán como amigables componedores o árbitros de derecho según el caso, para resolver las controversias que se susciten con motivo de lo previsto en esta ley. Podrá invitar para que integren estos tribunales arbitrales, en las condiciones que establezca la reglamentación, a las personas que teniendo en cuenta las competencias, propongan las asociaciones de consumidores y cámaras empresarias. Regirá el procedimiento del lugar en que actúa el tribunal arbitral. (ARTÍCULO 59).

Como podemos apreciar, existe un gran adelanto respecto de la legislación en Argentina en la materia referente a la defensa del consumidor

### 2.2.2 LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR EN ESPAÑA.

La presente información puede ser cotejada y ampliada por el lector en la página [inc@consumo-inc.es.](mailto:inc@consumo-inc.es), que es la página referente a la defensa del consumidor en España.<sup>39</sup>

Los antecedentes del Instituto Nacional del Consumo los encontramos en el año 1965 con la creación del Gabinete de Orientación al Consumo, dependiente de la Comisaría General de Abastecimientos y Transportes. En el año 1975 se crea el Instituto Nacional del Consumo por Decreto 2950/1975, de 7 de noviembre. En 1977, por Decreto 3162/1977, de 11 de noviembre, el Instituto Nacional del Consumo se transforma en Organismo Autónomo.

En agosto de 1981, nace la Secretaría de Estado para el Consumo, y el Instituto pasa a depender funcionalmente de ella. En diciembre del mismo año, mediante Real Decreto 2924/1981, se adscribe al recién creado Ministerio de Sanidad y Consumo, a través de la Secretaría de Estado para el Consumo.

La estructura básica del Instituto queda determinada por el Real Decreto 1943/1986, de 19 de septiembre, por el cual la Secretaría de Estado desaparece y se crea la Subsecretaría de Sanidad y Consumo de la cual depende orgánicamente el Instituto Nacional del Consumo hasta la fecha.

<sup>39</sup> Los datos de este tema, fueron localizados en la página de la defensa del consumidor en España. [inc@consumo-inc.es.](mailto:inc@consumo-inc.es)

Posteriormente, el Real Decreto 858/1992, de 10 de julio, configura la estructura básica del Ministerio de Sanidad y Consumo, siendo modificado por el Real Decreto 1415/1994, de 25 de junio, que regulaba las funciones del Instituto Nacional del Consumo.

En la actualidad, el Real Decreto 840/2002 de 28 de julio, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Sanidad y Consumo, en su artículo 9, dedicado al Instituto Nacional del Consumo, establece que éste "es el Organismo que ejerce, en desarrollo del artículo 51 de la Constitución y en la Ley 26/1984 del 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, las funciones de promoción y fomento de los derechos de los consumidores y usuarios".

#### FUNCIONES.

El Instituto Nacional del Consumo es el organismo que ejerce, de acuerdo con lo establecido en el artículo 53 de la Constitución y en la Ley 26/1984, del 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, las funciones de promoción y fomento de los derechos de los consumidores y usuarios.

El Real Decreto 840/2002 de 28 de julio, en su artículo 9, desarrolla la estructura básica del Instituto Nacional del Consumo.

#### ÓRGANOS RECTORES.

Para el desarrollo de sus funciones, el Instituto cuenta con los siguiente: órganos rectores:

**PRESIDENTE.-** Corresponde la Presidencia al Subsecretario de Sanidad y Consumo, quien asume la alta dirección del organismo, así como la aprobación de los planes generales de actividad del Instituto.

**DIRECTOR.-** La Dirección del organismo la asume la Directora General de Consumo y Atención al Ciudadano con las siguientes funciones:

- La representación legal del organismo.
- La ejecución y dirección estratégica de los planes generales con la consiguiente evaluación y control de sus resultados.
- Elaborar el anteproyecto de presupuesto y preparar la memoria anual relativa a las actividades del Instituto.
- La dirección de personal y la coordinación general de las unidades del Instituto.
- La disposición del gasto y la ordenación de pagos, así como la celebración de los contratos y convenios con entidades públicas y privadas que sean precisos para el cumplimiento de sus fines.

#### **SUBDIRECCIONES GENERALES.**

A las dos Subdirecciones Generales con que cuenta el organismo, les corresponden las siguientes funciones:

##### **1 SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ORDENACIÓN DEL CONSUMO:**

- La propuesta de ordenación en materia de consumo, el apoyo técnico a los servicios de inspección de consumo de otras Administraciones públicas, así como el desarrollo de las funciones relativas al buen funcionamiento del mercado para la protección del consumidor y la gestión de la red de alerta de los productos de consumo no alimenticios.
- La supervisión del Centro de Investigación y Control de la Calidad (CICC) en la realización de análisis, pruebas y ensayos sobre la calidad y seguridad de los bienes y servicios de uso y consumo, la formación y

asesoramiento de personal técnico, así como la actividad dirigida al fomento de la calidad de aquellos.

- La información, formación y educación de los consumidores.
- La promoción y realización de encuestas y estudios en relación con el consumo, así como la interlocución con los sectores económicos para la promoción de buenas prácticas y transparencia en su relación con los consumidores.
- La secretaría de los órganos de cooperación con las Comunidades Autónomas y el apoyo a la Conferencia Sectorial de Consumo.
- El fomento y registro de las asociaciones de consumidores y usuarios, así como el apoyo al Consejo de Consumidores y Usuarios.

## **2 SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ARBITRAJE:**

- Implantación, desarrollo y difusión del Sistema Arbitral de Consumo, en desarrollo de lo previsto en el Real Decreto 636/1993, de 3 de mayo, y demás disposiciones vigentes.
- La relación con las Juntas Arbitrales de Consumo constituidas y, en especial, con la Junta Arbitral Central.
- La preparación de acciones judiciales en defensa de los intereses generales de los consumidores según lo previsto en la legislación vigente.

El Instituto Nacional de Consumo es un organismo autónomo, dependiente del Ministerio de Sanidad y Consumo que, en desarrollo del artículo 51 de la Constitución y de la Ley 26/84 General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, ejerce las funciones de promoción y fomento de los derechos de los consumidores y usuarios. Su oficina principal se encuentra establecida en la calle Príncipe de Vergara 54, 28006, Madrid España. Su correo electrónico es [inc@consumo-inc.es](mailto:inc@consumo-inc.es).

Con la finalidad de comparar algunos aspectos de nuestra Ley Federal del Consumidor con la mencionada Ley para la Defensa de los consumidores y Usuarios de España, presentamos a continuación un resumen de los artículos que nos parecieron mas interesantes y que guardan una estrecha relación con el presente trabajo, desde distintos puntos de vista, como pueden ser por definición, por derecho comparado, o por analogía de los Principios Generales del Derecho, o simplemente porque algunos supuestos no se encuentran contemplados o están incompletos o mal explicados en nuestra Ley.

Nos dice la referida Ley española, que el artículo 51 de la Constitución de 27 de diciembre de 1978 establece que los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos. Asimismo, promoverán su información y educación, fomentarán sus organizaciones y las oírán en las cuestiones que puedan afectarles.

Con el fin de dar cumplimiento al citado mandato constitucional, la presente Ley, para cuya redacción se han contemplado los principios y directrices vigentes en esta materia en la Comunidad Económica Europea, aspira a dotar a los consumidores y usuarios de un instrumento legal de protección y defensa, que no excluye ni suplanta otras actuaciones y desarrollos normativos derivados de ámbitos complementarios cercanos o conexos, tales como la legislación mercantil, penal o procesal y las normas sobre seguridad industrial, higiene y salud pública, ordenación de la producción y comercio interior.

Los objetivos de esta Ley se concretan en:

- 1) Establecer, sobre bases firmes y directas, los procedimientos eficaces para la defensa de los consumidores y usuarios.
- 2) Disponer del marco legal adecuado para favorecer un desarrollo óptimo del movimiento asociativo en este campo.
- 3) Declarar los principios, criterios, obligaciones y derechos que configuran la defensa de los consumidores y usuarios y que, en el ámbito de sus competencias, habrán de ser tenidos en cuenta por los poderes públicos en las actuaciones y desarrollos normativos futuros en el marco de la doctrina sentada por el Tribunal Constitucional

**DEFINICIÓN DE CONSUMIDOR.-** Para los efectos de esta Ley, son consumidores o usuarios las personas físicas o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales, bienes muebles o inmuebles, productos, servicios, actividades o funciones, cualquiera que sea la naturaleza pública o privada, individual o colectiva de quienes los producen, facilitan, suministran o expiden. No tendrán la consideración de consumidores o usuarios quienes sin constituirse en destinatarios finales, adquieran, almacenen, utilicen o consuman bienes o servicios, con el fin de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación a terceros. (Artículo primero).

Son **DERECHOS BÁSICOS** de los consumidores y usuarios (según el artículo 2):

- a) La protección contra los riesgos que puedan afectar su salud o seguridad.

- b) La protección de sus legítimos intereses económicos y sociales; en particular frente a la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos.
- c) La indemnización o reparación de los daños y perjuicios sufridos.
- d) La información correcta sobre los diferentes productos o servicios y la educación y divulgación, para facilitar el conocimiento sobre su adecuado uso, consumo o disfrute.
- e) La audiencia en consulta, la participación en el procedimiento de elaboración de las disposiciones generales que les afecten directamente y la representación de sus intereses, todo ello a través de las asociaciones, agrupaciones o confederaciones de consumidores y usuarios legalmente constituídas. La protección jurídica, administrativa y técnica en las situaciones de inferioridad, subordinación o indefensión.

Los derechos de los consumidores y usuarios serán protegidos prioritariamente cuando guarden relación directa con productos o servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado. La renuncia previa de los derechos que esta Ley reconoce a los consumidores y usuarios en la adquisición y utilización de bienes o servicios es nula. Asimismo, son nulos los actos realizados en fraude de esta Ley, de conformidad con el artículo 6º del Código Civil.

Los reglamentos reguladores de los diferentes productos, actividades o servicios determinarán al menos (artículo 4):

- a) Los conceptos, definiciones, naturaleza, características y clasificaciones.
- b) Las condiciones y requisitos de las instalaciones y del personal cualificado que deba atenderlas.

**TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN**

97

- c) Los procedimientos o tratamientos usuales de fabricación, distribución y comercialización permitidos, sujetos a autorización previa o prohibidos.
- d) Las listas positivas de aditivos autorizadas y revisadas por el Ministerio de Sanidad y Consumo.
- e) El etiquetado, presentación y publicidad.
- f) Las condiciones y requisitos técnicos de distribución, almacenamiento, comercialización, suministro, importación y exportación, sin perjuicio de lo dispuesto en la legislación arancelaria y en la reguladora del comercio exterior.
- g) Los métodos oficiales de análisis, toma de muestras, control de calidad e inspección.
- h) Las garantías, responsabilidades, infracciones y sanciones.
- i) El régimen de autorización, registro y revisión.

**GARANTIA DE LA SALUD Y SEGURIDAD DE LAS PERSONAS.** Para lo anterior se observará lo siguiente (Artículo 5):

- a) La prohibición de utilizar cualquier aditivo que no figure expresamente citado en las listas positivas autorizadas y publicadas por el Ministerio de Sanidad y Consumo, y siempre teniendo en cuenta la forma, límites y condiciones que allí se establezcan. Dichas listas serán permanentemente revisables por razones de salud pública o interés sanitario, sin que, por tanto, generen ningún tipo de derecho adquirido.
- b) La prohibición de tener o almacenar productos reglamentariamente no permitidos o prohibidos, en los locales o instalaciones de producción, transformación, almacenamiento o transporte de alimentos o bebidas.

- c) Las exigencias de control de los productos tóxicos o venenosos incluidos los resultantes de mezclas y otras manipulaciones industriales, de forma que pueda comprobarse con rapidez y eficacia su origen, distribución, destino y utilización.
- d) La prohibición de venta a domicilio de bebidas y alimentos, sin perjuicio del reparto, distribución o suministro de los adquiridos o encargados por los consumidores en establecimientos comerciales autorizados para venta al público. Reglamentariamente, se regulará el régimen de autorización de ventas directas a domicilio que vengán siendo tradicionalmente practicadas en determinadas zonas del territorio nacional.
- e) El cumplimiento de la normativa que establezcan las Corporaciones Locales o, en su caso, las Comunidades Autónomas sobre los casos, modalidades y condiciones en que podrá efectuarse la venta ambulante de bebidas y alimentos.
- f) La prohibición de venta o suministro de alimentos envasados, cuando no conste en los envases, etiquetas, rótulos, cierres o precintos, el número del Registro General Sanitario de Alimentos, en la forma reglamentariamente establecida.
- g) La obligación de retirar o suspender, mediante procedimientos eficaces, cualquier producto o servicio que no se ajuste a las condiciones y requisitos exigidos o que, por cualquier otra causa, suponga un riesgo previsible para la salud o seguridad de las personas.
- h) La prohibición de importar artículos que no cumplan lo establecido en la presente Ley y disposiciones que la desarrollen.

- i) Las exigencias de control de los productos manufacturados susceptibles de afectar a la seguridad física de las personas, prestando a este respecto la debida atención a los servicios de reparación y mantenimiento.
- j) La prohibición de utilizar en la construcción de viviendas y locales de uso público materiales y demás elementos susceptibles de generar riesgos para la salud y seguridad de las personas.
- k) La obligación de que las especialidades farmacéuticas se presenten envasadas y cerradas con sistemas apropiados aportando en sus envases o prospectos información sobre composición, indicaciones y efectos adversos, modo de empleo y caducidad, de suerte que los profesionales sanitarios sean convenientemente informados y se garantice la seguridad, especialmente de la infancia, y se promueva la salud de los ciudadancs.

Los poderes públicos (según lo indica el artículo 6), directamente o en colaboración con las organizaciones de consumidores o usuarios, organizarán, en el ámbito de sus competencias, campañas o actuaciones programadas de control de calidad, especialmente en relación con los siguientes productos y servicios:

- a) Los de uso o consumo común, ordinario y generalizado.
- b) Los que reflejen una mayor incidencia en los estudios estadísticos o epidemiológicos.
- c) Los que sean objeto de reclamaciones o quejas, de las que razonablemente se deduzcan las situaciones de inferioridad, subordinación o indefensión a que se refiere el artículo 23. e).

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

- d) Los que sean objeto de programas específicos de investigación.
- e) Aquellos otros que, en razón de su régimen o proceso de producción y comercialización, puedan ser más fácilmente objeto de fraude o adulteración.

En esta Ley también encontramos lo referente a la protección de los intereses económicos y sociales, en el Capítulo III, del cual mencionaremos lo siguiente:

Los legítimos intereses económicos y sociales de los consumidores y usuarios deberán ser respetados en los términos establecidos en esta Ley, aplicándose, además, lo previsto en las normas civiles y mercantiles y en las que regulan el comercio exterior e interior y el régimen de autorización de cada producto o servicio. (artículo 7).

**LA PROMOCIÓN Y PUBLICIDAD DE LOS PRODUCTOS.-** La oferta, promoción y publicidad de los productos, actividades o servicios, (artículo 8), se ajustarán a su naturaleza, características, condiciones, utilidad o finalidad, sin perjuicio de lo establecido en las disposiciones sobre publicidad. Su contenido, las prestaciones propias de cada producto o servicio, y las condiciones y garantías ofrecidas, serán exigibles por los consumidores o usuarios, aun cuando no figuren expresamente en el contrato celebrado o en el documento o comprobante recibido. La oferta, promoción y publicidad falsa o engañosa de productos, actividades o servicios, será perseguida y sancionada como fraude. Las asociaciones de consumidores y usuarios, constituidas de acuerdo con lo establecido en esta Ley, estarán legitimadas para iniciar e intervenir en los procedimientos administrativos tendentes a hacerla cesar.

Las cláusulas, condiciones o estipulaciones que se apliquen a la oferta o promoción de productos o servicios, y las cláusulas no negociadas individualmente relativas a tales productos o servicios, incluidos los que faciliten las Administraciones públicas y las entidades y empresas de ellas dependientes, deberán cumplir los siguientes requisitos (artículo 10) :

- a) Concreción, claridad y sencillez en la redacción, con posibilidad de comprensión directa, sin reenvíos a textos o documentos que no se faciliten previa o simultáneamente a la conclusión del contrato, y a los que, en todo caso, deberán hacerse referencia expresa en el documento contractual.
- b) Entrega, salvo renuncia expresa del interesado, de recibo justificante, copia o documento acreditativo de la operación, o en su caso, de presupuesto debidamente explicado.
- c) Buena fe y justo equilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes, lo que en todo caso excluye la utilización de cláusulas abusivas.

En caso de duda sobre el sentido de una cláusula prevalecerá la interpretación más favorable para el consumidor. Las cláusulas, condiciones o estipulaciones que utilicen las empresas públicas o concesionarias de servicios públicos, estarán sometidas a la aprobación y control de las Administraciones públicas competentes, cuando así se disponga como requisito de validez y con independencia de la consulta prevista en el artículo 22 de esta Ley. Todo ello sin perjuicio de su sometimiento a las disposiciones generales de esta Ley.

El régimen de comprobación, reclamación, garantía y posibilidad de renuncia o devolución que se establezca en los contratos (artículo 11), deberá permitir que el consumidor o usuario se asegure de la naturaleza, características, condiciones y utilidad o finalidad del producto o servicio;

pueda reclamar con eficacia en caso de error, defecto o deterioro; pueda hacer efectivas las garantías de calidad o nivel de prestación, y obtener la devolución equitativa del precio de mercado del producto o servicio, total o parcialmente, en caso de incumplimiento. Durante el período de vigencia de la garantía, el titular de la misma tendrá derecho como mínimo a:

- a) La reparación totalmente gratuita de los vicios o defectos originarios y de los daños y perjuicios por ellos ocasionados.
- b) En los supuestos en que la reparación efectuada no fuera satisfactoria y el objeto no revistiese las condiciones óptimas para cumplir el uso a que estuviese destinado, el titular de la garantía tendrá derecho a la sustitución del objeto adquirido por otro de idénticas características o a la devolución del precio pagado.

En los bienes de naturaleza duradera, el consumidor o usuario tendrá derecho a un adecuado servicio técnico, y a la existencia e repuestos durante un plazo determinado.

Respecto al Derecho a la información, nos indica el artículo 13 que los bienes, productos y, en su caso, los servicios puestos a disposición de los consumidores y usuarios deberán incorporar, llevar consigo o permitir de forma cierta y objetiva una información veraz, eficaz y suficiente sobre sus características esenciales. (...) En el caso de viviendas cuya primera transmisión se efectúe después de la entrada en vigor de esta Ley, se facilitará, además, al comprador una documentación completa suscrita por el vendedor, en la que se defina, en planta a escala, la vivienda y el trazado de todas sus instalaciones, así como los materiales empleados en su construcción, en especial aquellos a los que el usuario no tenga acceso directo.

Cuando se detecten situaciones de inferioridad, subordinación o indefensión, los poderes públicos y, concretamente, los órganos y servicios de las Administraciones públicas competentes en materia de consumo, adoptarán o promoverán las medidas adecuadas para suplir o equilibrar las situaciones de inferioridad, subordinación o indefensión en que pueda encontrarse, individual o colectivamente, el consumidor o usuario. (artículo 23).

Además, se pondrá especial atención en el análisis de las reclamaciones o quejas y, en general, de todas aquellas actuaciones de personas o Entidades, públicas o privadas, que impliquen:

- 1) Obligaciones innecesarias o abusivas de cumplimentar impresos, verificar cálculos o aportar datos en beneficio exclusivo de la Entidad correspondiente.
- 2) Trámites, documentos o mediaciones sin utilidad para el consumidor o usuario o a costes desproporcionados.
- 3) Esperas, permanencias excesivas o circunstancias lesivas para la dignidad de las personas.
- 4) Limitaciones abusivas de controles, garantías, repuestos o reparaciones.
- 5) Dudas razonables sobre la calidad o idoneidad del producto o servicio.
- 6) Otros supuestos similares.

Los resultados de estos estudios o análisis podrán ser hechos públicos, conforme a lo establecido en el capítulo IV. Los poderes públicos asimismo velarán por la exactitud en el peso y medida de los bienes y productos, la transparencia de los precios y las condiciones de los servicios postventa de los bienes duraderos.

En los supuestos más graves de ignorancia, negligencia o fraude que determinen una agresión indiscriminada a los consumidores o usuarios, el Gobierno podrá constituir un órgano excepcional que, con participación de representantes de las Comunidades Autónomas afectadas, asumirá, con carácter temporal, los poderes administrativos que se le encomienden para garantizar la salud y seguridad e las personas, sus intereses económicos, sociales y humanos, la reparación de los daños sufridos, la exigencia de responsabilidades y la publicación de los resultados. (artículo 24).

En lo que respecta a las garantías y responsabilidades, nos dice el artículo 25 que el consumidor y el usuario tienen derecho a ser indemnizados por los daños y perjuicios demostrados que el consumo de bienes o la utilización de productos o servicios les irroguen salvo que aquellos daños y perjuicios estén causados por su culpa exclusiva o por la de las personas de las que deba responder civilmente.

Además, con carácter general, y sin perjuicio de lo que resulte más favorable al consumidor o usuario, en virtud de otras disposiciones o acuerdos convencionales, regirán los siguientes criterios en materia de responsabilidad (artículo 27):

- a) El fabricante, importador, vendedor o suministrador de productos o servicios a los consumidores o usuarios, responde del origen, identidad e idoneidad de los mismos, de acuerdo con su naturaleza y finalidad y con las normas que los regulan.
- b) En el caso de productos a granel responde el tenedor de los mismos, sin perjuicio de que se pueda identificar y probar la responsabilidad del anterior tenedor proveedor.
- c) En el supuesto de productos envasados, etiquetados y cerrados con cierre íntegro, responde la firma o razón

social que figure en su etiquetado, presentación o publicidad. Podrá eximirse de esa responsabilidad probando su falsificación o incorrecta manipulación por terceros, que serán los responsables.

Si a la producción de daños concurren varias personas, responderán solidariamente ante los perjudicados. El que pagare al perjudicado tendrá derecho a repetir de los otros responsables, según su participación en la causación de los daños.

No obstante lo dispuesto en los artículos anteriores, se responderá de los daños originados en el correcto uso y consumo de bienes y servicios, cuando por su propia naturaleza o estar así reglamentariamente establecido, incluyan necesariamente la garantía de niveles determinados de pureza, eficacia o seguridad, en condiciones objetivas de determinación y supongan controles técnicos, profesionales o sistemáticos de calidad, hasta llegar en debidas condiciones al consumidor o usuario. (artículo 28). En todo caso, se consideran sometidos a este régimen de responsabilidad los productos alimenticios, los de higiene y limpieza, cosméticos, especialidades y productos farmacéuticos, servicios sanitarios, de gas y electricidad, electrodomésticos y ascensores, medios de transporte, vehículos a motor y juguetes y productos dirigidos a los niños.

El consumidor o usuario tiene derecho a una compensación, sobre la cuantía de la indemnización, por los daños contractuales y extracontractuales durante el tiempo que transcurra desde la declaración judicial de responsabilidad hasta su pago efectivo. (artículo 29).

El Gobierno, previa audiencia de los interesados y de las Asociaciones de Consumidores y usuarios, podrá establecer un sistema de seguro obligatorio de responsabilidad civil derivada de los daños causados por

productos o servicios defectuosos y un fondo de garantía que cubra, total o parcialmente, los daños consistentes en muerte, intoxicación y lesiones personales. (artículo 30). Como podemos apreciar, es muy importante establecer un fondo que de inmediato ofrezca una reparación pecuniaria al consumidor. La última reforma al Código Penal del Distrito Federal, contempla la creación de un fondo para la reparación del daño en pro de la víctima, pero —como lo ya lo hemos cuestionado— ¿Por qué no crear dicho fondo para todas y cada una de las materias del Derecho?

Las infracciones en materia de consumo serán objeto de las sanciones administrativas correspondientes, previa instrucción del oportuno expediente, sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales o de otro orden que puedan concurrir. (artículo 32).

Se consideran infracciones en materia de defensa de los consumidores y usuarios (artículo 34):

- 1 El incumplimiento de los requisitos, condiciones, obligaciones o prohibiciones de naturaleza sanitaria.
- 2 Las acciones u omisiones que produzcan riesgos o daños efectivos para la salud de los consumidores o usuarios, ya sea en forma consciente o deliberada, ya por abandono de la diligencia y precauciones exigibles en la actividad, servicio o instalación de que se trate.
- 3 El incumplimiento o transgresión de los requerimientos previos que concretamente formulen las autoridades sanitarias para situaciones específicas, con el objeto de evitar contaminaciones o circunstancias nocivas de otro tipo que puedan

- resultar gravemente perjudiciales para la salud pública.
- 4 La alteración, adulteración o fraude en bienes y servicios susceptibles de consumo por adición o sustracción de cualquier sustancia o elemento; alteración de su composición o calidad; incumplimiento de las condiciones que correspondan a su naturaleza o la garantía, arreglo o reparación de bienes duraderos y en general cualquier situación que induzca a engaño o confusión o que impida reconocer la verdadera naturaleza del producto o servicio.
  - 5 El incumplimiento de las normas reguladoras de precios, la imposición injustificada de condiciones sobre prestaciones no solicitadas o cantidades mínimas o cualquier otro tipo de intervención o actuación ilícita que suponga un incremento de los precios o márgenes comerciales.
  - 6 El incumplimiento de las normas relativas a registro, normalización o tipificación, etiquetado, envasado y publicidad de bienes y servicios.
  - 7 El incumplimiento de las disposiciones sobre seguridad en cuanto afecten o puedan suponer un riesgo para el usuario o consumidor.
  - 8 La obstrucción o negativa a suministrar datos o a facilitar las funciones de información, vigilancia o inspección.
  - 9 La introducción de cláusulas abusivas en los contratos.

10 En general, el incumplimiento de los requisitos, obligaciones o prohibiciones establecidas en esta Ley y disposiciones que la desarrollen.

Las infracciones se calificarán como leves, graves y muy graves, atendiendo a los criterios de riesgo para la salud, posición en el mercado del infractor, cuantía del beneficio obtenido, grado de intencionalidad, gravedad de la alteración social producida, generalización de la infracción y la reincidencia. (artículo 35).

Las infracciones en materia de defensa de los consumidores y usuarios serán sancionadas con multas de acuerdo con la siguiente graduación (artículo 36):

- Infracciones leves, hasta 500.000 pesetas.
- Infracciones graves, hasta 2.500.000 de pesetas, pudiendo rebasar dicha cantidad hasta alcanzar el quíntuplo del valor de los productos o servicios objeto de la infracción.
- Infracciones muy graves, hasta 100.000.000 de pesetas, pudiendo rebasar dicha cantidad hasta alcanzar el quíntuplo del valor de los productos o servicios objeto de la infracción.

En los supuestos de infracciones muy graves, el Consejo de Ministros podrá acordar el cierre temporal del establecimiento, instalación o servicio por un plazo máximo de cinco años. En tal caso, será de aplicación lo prevenido en el artículo 57.4 de la Ley 8/1980, de 10 de marzo, por la que se aprueba el Estatuto de los Trabajadores.

Las cuantías señaladas anteriormente deberán ser revisadas y actualizadas periódicamente por el Gobierno, teniendo en cuenta la variación de los índices de precios al consumo.

No tendrá carácter de sanción la clausura o cierre de establecimientos, instalaciones o servicios que no cuenten con las autorizaciones o registros sanitarios preceptivos, o la suspensión de su funcionamiento hasta tanto se rectifiquen los defectos o se cumplan los requisitos exigidos por razones de sanidad, higiene o seguridad, ni la retirada del mercado precautorio o definitiva de productos o servicios por las mismas razones. (artículo 37).

La autoridad a que corresponda resolver el expediente podrá acordar, como sanción accesoria, el decomiso de la mercancía adulterada, deteriorada, falsificada, fraudulenta, no identificada o que pueda entrañar riesgo para el consumidor.

Los gastos de transporte, distribución, destrucción, etc., de la mercancía señalada en el párrafo anterior, serán por cuenta del infractor. (artículo 38).

Tenemos al final de esta Ley de España, un capítulo denominado "disposiciones adicionales", en donde se hacen algunas precisiones que sirven para que dicha Ley sea mas eficaz.

#### *DISPOSICIONES ADICIONALES.*

Primera. Cláusulas abusivas. A los efectos previstos en el artículo 10 bis, tendrán el carácter de abusivas al menos las cláusulas o estipulaciones siguientes:

#### **I VINCULACIÓN DEL CONTRATO A LA VOLUNTAD DEL PROFESIONAL.**

1 Las cláusulas que reserven al profesional que contrata con el consumidor un plazo excesivamente largo o insuficientemente determinado para aceptar o rechazar una oferta contractual o satisfacer la prestación debida, así como las que prevean la prórroga automática de un contrato de duración determinada si el consumidor no se manifiesta en contra, fijando una fecha límite que no permita de manera efectiva al consumidor manifestar su voluntad de no prorrogarlo.

2 La reserva a favor del profesional de facultades de interpretación o modificación unilateral del contrato sin motivos válidos especificados en el mismo, así como la de resolver anticipadamente un contrato con plazo determinado si al consumidor no se le reconoce la misma facultad o la de resolver en un plazo desproporcionadamente breve o sin previa notificación con antelación razonable un contrato, por tiempo indefinido, salvo por incumplimiento del contrato o por motivos graves que alteren las circunstancias que motivaron la celebración del mismo. En los contratos referidos a servicios financieros lo establecido en el párrafo anterior se entenderá sin perjuicio de las cláusulas por las que el prestador de servicios se reserve la facultad de modificar sin previo aviso el tipo de interés adeudado por el consumidor o al consumidor, así como el importe de otros gastos relacionados con los servicios financieros, cuando aquellos se encuentren adaptados a un índice, siempre que se trate de índices legales; se describa el modo de variación del tipo, o en otros casos de razón válida, con la condición de que el profesional esté obligado a informar de ello en el más breve

plazo a los otros contratantes y éstos puedan resolver inmediatamente el contrato.\*

**3** La supeditación a una condición cuya realización dependa únicamente de la voluntad del profesional para el cumplimiento de las prestaciones, cuando al consumidor se le haya exigido un compromiso firme.

**4** La consignación de fechas de entrega meramente indicativas condicionadas a la voluntad del profesional.

**5** La exclusión o limitación de la obligación del profesional de respetar los acuerdos o compromisos adquiridos por sus mandatarios o representantes o supeditar sus compromisos al cumplimiento de determinadas formalidades.

**6** La estipulación del precio en el momento de la entrega del bien o servicio, o la facultad del profesional para aumentar el precio final sobre el convenido, sin que en ambos casos existan razones objetiva o sin reconocer al consumidor el derecho a rescindir el contrato si el precio final resultare muy superior al inicialmente estipulado.

---

\* Lo anterior permitiría que en nuestro país no volviera a suceder algo como lo que paso en 1994, en donde muchas personas perdieron todo lo que tenían, debido a la flotabilidad del peso, pero sería necesario también erradicar la practica del anatosismo, para que los indices tan volátiles de las finanzas mexicanas no nos afectaran a tal grado. Desafortunadamente dicha practica esta permitida legalmente por nuestra Suprema Corte de Justicia, en respuesta a los intereses politicos y económicos de los banqueros de nuestro país, y que hacen que dicha institución no sea ni suprema, ni de justicia. (nota del sustentante).

7 La concesión al profesional del derecho a determinar si el bien o servicio se ajusta a lo estipulado en el contrato.

## **II PRIVACIÓN DE DERECHOS BÁSICOS DEL CONSUMIDOR.**

1 La exclusión o limitación de forma inadecuada de los derechos legales del consumidor por incumplimiento total o parcial o cumplimiento defectuoso del profesional. En particular las cláusulas que modifiquen, en perjuicio del consumidor, las normas legales sobre vicios ocultos, salvo que se limiten a reemplazar la obligación de saneamiento por la de reparación o sustitución de la cosa objeto del contrato, siempre que no conlleve dicha reparación o sustitución gasto alguno para el consumidor y no excluyan o limiten los derechos de éste a la indemnización de los daños y perjuicios ocasionados por los vicios y al saneamiento conforme a las normas legales en el caso de que la reparación o sustitución no fueran posibles o resultasen insatisfactorias.

2 La exclusión o limitación de responsabilidad del profesional en el cumplimiento del contrato, por los daños o por la muerte o lesiones causados al consumidor debidos a una acción u omisión por parte de aquél, o la liberación de responsabilidad por cesión del contrato a tercero, sin consentimiento del deudor, si puede engendrar merma de las garantías de éste.

3 La privación o restricción al consumidor de las facultades de compensación de créditos, así como de la de retención o consignación.

4 La limitación o exclusión de forma inadecuada de la facultad del consumidor de resolver el contrato por incumplimiento del profesional.

5 La imposición de renunciias a la entrega de documento acreditativo de la operación.

6 La imposición de renunciias o limitación de los derechos del consumidor.

### III FALTA DE RECIPROCIDAD.

1 La imposición de obligaciones al consumidor para el cumplimiento de todos sus deberes y contraprestaciones, aun cuando el profesional no hubiere cumplido los suyos.

2 La retención de cantidades abonadas por el consumidor por renuncia, sin contemplar la indemnización por una cantidad equivalente si renuncia el profesional.

3 La autorización al profesional para rescindir el contrato discrecionalmente, si al consumidor no se le reconoce la misma facultad, o la posibilidad de que aquél se quede con las cantidades abonadas en concepto de prestaciones aún no efectuadas cuando sea él mismo quien rescinda el contrato.

### IV SOBRE GARANTÍAS.

1 La imposición de la carga de la prueba en perjuicio del consumidor en los casos en que debería corresponder a la otra parte contratante.

### V OTRAS.

1 Las declaraciones de recepción o conformidad sobre hechos ficticios, y las declaraciones de adhesión del consumidor a cláusulas de las cuales no ha tenido la oportunidad de tomar conocimiento real antes de la celebración del contrato.

**2** La transmisión al consumidor de las consecuencias económicas de errores administrativos o de gestión que no le sean imputables.

**3** La imposición al consumidor de los gastos de documentación y tramitación que por Ley imperativa corresponda al profesional. En particular, en la primera venta de viviendas, la estipulación de que el comprador ha de cargar con los gastos derivados de la preparación de la titulación que por su naturaleza correspondan al vendedor (obra nueva, propiedad horizontal, hipotecas para financiar su construcción o su división y cancelación).

**4** La imposición al consumidor de bienes y servicios complementarios o accesorios no solicitados.

**5** Los incrementos de precio por servicios accesorios, financiación, aplazamientos, recargos, indemnización o penalizaciones que no correspondan a prestaciones adicionales susceptibles de ser aceptados o rechazados en cada caso expresados con la debida claridad o separación.

**6** La previsión de pactos de sumisión expresa a Juez o Tribunal distinto del que corresponda al domicilio del consumidor, al lugar del cumplimiento de la obligación o aquél en que se encuentre el bien si fuera inmueble así como los de renuncia o transacción respecto al derecho del consumidor a la elección de fedatario competente según la Ley para autorizar el documento público en que inicial o ulteriormente haya de formalizarse el contrato.

Se entenderá por profesional, a los efectos de esta disposición adicional, la persona física o jurídica que actúa dentro de la actividad profesional, ya sea pública o privada.

Hemos visto hasta aquí, como la Ley española contempla algunos supuestos que no se encuentran tan detallados en nuestra Ley Federal del Consumidor, y deseamos que el eventual lector tome especial atención en lo referente a la reparación del daño, ya que, como lo subrayamos anteriormente "En los supuestos en que la reparación efectuada no fuera satisfactoria y el objeto no revistiese las condiciones óptimas para cumplir el uso a que estuviese destinado, el titular de la garantía tendrá derecho a la sustitución del objeto adquirido por otro de idénticas características o a la devolución del precio pagado.", situación que —entre muchas otras— queremos proponer en este trabajo.

La reparación del daño, no puede llevarse a cabo de manera adecuada, cuando las leyes no permiten a los organismos que se rigen por ellas el alcance necesario para sancionar las infracciones y violaciones a sus preceptos normativos. Y es de llamar la atención que se pretenda que un método arbitral sea elevado a la categoría de juicio para que así pueda sustituir lo que —se supone— las leyes deberfan lograr: otorgar el derecho a la restitución de las cosas que el consumidor pierde por abuso o negligencia de quien se las ofrece en venta, además del pago de los daños y perjuicios que esto ocasionare.

## CAPÍTULO 3 PROPUESTA DE REFORMA A LOS ARTÍCULOS 111 Y 112 Y DEROGACIÓN DEL SISTEMA ARBITRAL EN LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.

Hemos llegado al punto álgido de este trabajo. Es aquí donde aplicaremos los significados de los distintos conceptos que expusimos en el capítulo 1 (Marco Conceptual y Generalidades), y todo lo referente a la Procuraduría Federal del Consumidor (expuesto en el capítulo 2), y la relación que tienen unos con la otra, y que tan real es la aplicación de la jurisdicción de dichos conceptos.

Para tener un marco de referencia jurídica, hemos sintetizado las leyes del consumidor de Argentina y de España en lo que llegamos a considerar relacionado al tema. Así, pudimos observar que el procedimiento de queja en Argentina sí reviste las características propias de un proceso judicial, ya que en su Capítulo XXII -PROCEDIMIENTO Y SANCIONES-, se indican los distintos plazos para presentar la queja, para ofrecer las pruebas y desahogarlas, etc., y los efectos de las resoluciones. En cambio, en España la protección al consumidor está más orientada a la prevención a través de la coerción, debido a que si bien es cierto que existe un buen catálogo de supuestos de infracciones, éstas no están bien diversificadas, ya que solo se dividen en "leves, graves y muy graves, atendiendo a los criterios de riesgo para la salud, posición en el mercado del infractor, cuantía del beneficio obtenido, grado de intencionalidad, gravedad de la alteración social producida, generalización de la infracción y la reincidencia", según lo dicta el artículo 35 Capítulo IX INFRACCIONES Y SANCIONES, de dicha ley. Y decimos que no están bien diversificadas porque en nuestra opinión debería indicarse claramente la infracción y la sanción correspondiente (situación que apudamos en nuestra

Ley Federal de Protección al Consumidor, que se basa en una determinada cantidad de dinero equivalente a lo que se gana por día de salario mínimo, para cuantificar las multas).

Basándonos en lo anterior, abordaremos de lleno el tema; intentando demostrar que nuestra Ley puede mejorarse si para empezar (basados en el máximo axioma del derecho positivo que sostiene que el Derecho no es tal, si no es eficaz); se le otorga la fuerza coactiva necesaria a la Procuraduría Federal del Consumidor, ya que una autoridad, no lo es; cuando carece de imperio coactivo. Numero dos: hacer efectiva la reparación del daño al consumidor, siendo la misma Procuraduría con su Ley, coadyuvantes a tal efecto.

### 3.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y ALTERNATIVAS.

El artículo 111 se encuentra en la Sección Segunda, referente al Procedimiento Conciliatorio en la Ley Federal de Protección al Consumidor, que a la letra dice:

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

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

## TESIS CON FALLA DE ORIGEN

118

A continuación ennumeraremos las anomalías que encontramos en nuestra Ley. En el artículo 111 se indica que *"La Procuraduría señalará día y hora para la celebración de una audiencia de conciliación en la que se procurará avenir los intereses de las partes, la cual deberá tener lugar, por lo menos, cuatro días después de la fecha de notificación de la reclamación al proveedor"*.

Queremos hacer notar aquí, que esto en la práctica nunca se lleva a cabo, ya que la cita para la primera audiencia con el proveedor, se programa con una posterioridad de 30 a 45 días de interpuesta la queja, lo que nos muestra que existe una gran deficiencia en el procedimiento de notificación que la Procuraduría lleva a cabo, bajo el pretexto de la carga de trabajo existente, ya que dicha notificación debe efectuarse dentro de los 15 días siguientes a la fecha de recepción y registro de la reclamación, según lo indicado en el artículo 103 de la LFPC.

Si tomamos en consideración que el consumidor ha perdido dos días para llegar a esta etapa del procedimiento de queja -uno para informarse de los requisitos y el otro para presentar la queja-, y que debido a los horarios de atención al público, tuvo el consumidor, (seguramente) que faltar su trabajo, ya que la atención al público es de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas, y en los teléfonos de las distintas Delegaciones de la Procuraduría del Consumidor que se proporcionan en el servicio de LOCATEL (56581111) nunca nos contestaron cuando llamamos para informarnos de los requisitos necesarios para interponer una queja: encontramos sumamente injusto lo que indica el segundo párrafo del referido artículo 111: *"la conciliación podrá celebrarse vía telefónica" o por otro medio idóneo, en cuyo caso será necesario*

---

\* Además esta conciliación telefónica contradice a las fracciones I y II del artículo 104 que mencionan que: "Las notificaciones que realice la Procuraduría serán personales en los siguientes casos:

- I: Cuando se trate de la primera notificación,
- II: Cuando se trate del requerimiento de un acto a la parte que debe cumplirlo,

que se confirmen por escrito los compromisos adquiridos", debido a que para presentar la queja, el consumidor debe acreditar que ha cumplido las obligaciones que lo comprometen con el proveedor acreditando su personería (identificación oficial, comprobantes de pago de la cosa o bien o servicio adquirido), según lo señalan las fracciones I y III de el artículo 99, y que además no ha prescrito su derecho para reclamar ante la Procuraduría, según lo indica el artículo 105 (seis meses en general para los bienes muebles, y un año tratándose de bienes inmuebles); mientras que el proveedor puede no presentarse, si así lo desea.

Con relación a lo anterior, el artículo 112 indica que:

*"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 10 días, en caso de no asistir a ésta, se le impondrá una nueva medida de apremio y se tendrá por presuntamente cierto lo manifestado por el reclamante.*

*En caso de que el reclamante no acuda a la audiencia de conciliación y no presente dentro de los siguientes 10 días justificación fehaciente de su inasistencia, se tendrá por desistido*

---

Debido a que esta conciliación se lleva a cabo cuando el proveedor no se presenta a la primera audiencia. Lo que frecuentemente sucede, es que el proveedor se niega o cuelga el telefono, o hace compromisos que no es obligado a cumplir. Y es que sin existir un adecuado procedimiento de notificación, no existe modo alguno de comprobarle al proveedor que ha sido notificado, para fincarle la responsabilidad conducente. Pero aun cuando éste ha sido notificado y multado por su inasistencia a la audiencia de conciliación, la multa, aparte de serle inútil al consumidor- muchas veces no es pagada. O cuando es pagada, su monto disminuye hasta en un 50 % por pronto pago. ¿Qué mella puede hacer este "castigo" al proveedor, para que la Procuraduría le induzca el temor necesario para que cumpla con lo dispuesto en su Ley?

*de la reclamación y no podrá presentar otra ante la Procuraduría por los mismos hechos"*

Es cierto que en el caso de faltar a la audiencia de conciliación, el proveedor se hace acreedor a una multa, pero ¿De qué le sirve al consumidor, o que reparación del daño obtiene si de esa multa no le corresponde ni un peso?, y por otro lado ¿Quién le pagará los dos días de su salario, y los que aún le quedan por faltar?

Y decimos lo anterior, porque según el artículo en comento, se habla de dos audiencias de conciliación, pero el artículo 114 establece en su parte final que *"El conciliador podrá suspender cuando lo estime pertinente o a instancia de ambas partes, la audiencia de conciliación hasta en dos ocasiones. En caso de que se suspenda la audiencia, el conciliador señalará día y hora para su reanudación, dentro de los quince días siguientes"*.

Lo que no precisa el artículo es si se aplicará lo que en él se dispone en ambas audiencias (las dos que indica el artículo 112). De tal suerte que si se aplica a las dos citadas audiencias, estaríamos hablando de cuatro sesiones más -dos diferidas por cada una de las audiencias establecidas-, para tener un total de seis sesiones, para desahogar dos audiencias, pudiéndose diferir dos veces cada una.

Entonces, ¿Cuántos días de permiso debe solicitar el consumidor para presentarse a cada una de estas sesiones desde el día que interpuso la queja? Uno por informarse, otro al presentar la queja, y seis mas por las "dos" audiencias diferidas hasta dos veces cada una en un plazo de aproximadamente noventa días -según el computo de los días contemplados en los artículos 103, 111, 112 y 114, y sin contar los días existentes entre aquel en el que el consumidor fue informado de los requisitos de la queja, y

aquel otro en el cual la interpuso ante la Procuraduría, y eso si es que la "carga de trabajo" existente no recorre las fechas.

Por lo anterior es claramente visible el daño económico que sufre el consumidor, por una parte por el proveedor, que ha causado menoscabo en su patrimonio —de ahí el origen de la queja—, y la propia Procuraduría con su procedimiento, ya que al no cumplir lo que su misma Ley le indica, prolonga el menoscabo mencionado, y con los días que —innecesariamente hizo faltar al consumidor a su trabajo—, ocasiona también un perjuicio.

Finalmente, tenemos el artículo 116, que nos expone los siguiente:

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

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

Queremos manifestar de entrada, que no estamos de acuerdo con el procedimiento arbitral. Opinamos que en un sistema de leyes como el nuestro, ese sistema debe desaparecer, ya que —en teoría—, para eso están las leyes, y para eso fueron creadas las instituciones, respaldadas por dichas leyes en el ámbito y materia de su competencia.

Y en todo caso no debería llamarse procedimiento, ni juicio arbitral, sino convenio o contrato arbitral, debido a que en el caso del "juicio" arbitral de estricto derecho "las partes formularán compromiso en el que fijarán las de procedimiento que **convencionalmente** establezcan, aplicándose

*supletoriamente el Código de Comercio y a falta de disposición en dicho Código, el ordenamiento procesal civil local aplicable*", según lo establece el artículo 120. Hemos señalado la palabra convencionalmente en negritas, ya que de faltar esta palabra en el texto, lo dispuesto por este artículo sería inconstitucional, ya que de acuerdo al artículo 13 de nuestra carta magna:

**"NADIE PUEDE SER JUZGADO POR LEYES PRIVATIVAS NI POR TRIBUNALES ESPECIALES. NINGUNA PERSONA O CORPORACION PUEDE TENER FUERO, NI GOZAR MAS EMOLUMENTOS QUE LOS QUE SEAN COMPENSACION DE SERVICIOS PUBLICOS Y ESTEN FIJADOS POR LA LEY..."**

De tal modo que al indicarse que este supuesto juicio resulta del acuerdo de las voluntades del consumidor y del proveedor, no se contradice el citado artículo constitucional, pero tampoco y de ninguna manera estamos hablando de un "procedimiento" o "juicio".

Por otro lado, ¿Por qué debe ser supletoria la aplicación del Código de Comercio o la aplicación de la legislación procesal civil local aplicable? ¿Por qué no mejor legislar adecuadamente?

En el caso del arbitraje por amigable composición, *"se fijarán las cuestiones que deberán ser objeto del arbitraje y el arbitro tendrá libertad para resolver en conciencia y a buena fe guardada, **sin sujeción a reglas legales, pero observando las formalidades esenciales del procedimiento.***

Lo que hemos subrayado nos parece que ocha por tierra el significado de la palabra LEY, ya que lo que no está sujeto a reglas legales, es por *contrario sensu* ilegal. Ahora, si bien es cierto que los árbitros oficialmente reconocidos son peritos en su materia, debemos recordar que en la mayoría de los procedimientos legales, los peritos autentifican la calidad de una prueba, pero jamás la califican, eso le corresponde al juez. Entonces,

realmente no se están "observando las formalidades esenciales del procedimiento".

De acuerdo con el Licenciado Héctor Fix Zamudio, respecto de las formalidades esenciales del procedimiento "deben considerarse como tales los principios formativos del procedimiento judicial que se juzgan necesarios para que las partes tengan la posibilidad real de lograr una decisión justa de la controversia planteada y por ello deben estimarse como un aspecto de defensa procesal (...) en las materias mercantil, civil, administrativa y laboral, los aspectos específicos de las formalidades esenciales del procedimiento no están consignadas en el texto constitucional (como en el caso de la materia penal, que se encuentran en el artículo 20), sino en sentido negativo en el artículo 159 de la mencionada Ley de Amparo, en cuanto establece las violaciones al procedimiento, que por afectar gravemente las defensas del reclamante, pueden invocarse en el juicio de amparo que se interpone contra la sentencia definitiva. Entre dichas infracciones podemos señalar:

- 1) cuando el afectado no es citado al proceso o se le notifica en forma distinta de la prevenida por la Ley,
- 2) cuando el afectado hubiese sido mala o defectuosamente representado en el mismo proceso,
- 3) cuando no se le reciban las pruebas ofrecidas, o no se desahogue, conforma a la Ley,
- 4) cuando se reciban indebidamente un incidente de nulidad,
- 5) cuando no se le respetan los plazos a que tiene derecho,
- 6) cuando no se le proporcione la información necesaria,
- 7) cuando el desechamiento de recursos provoque indefensión, etc.

La exigencia de la celeridad de la tramitación procesal prevista por el artículo 159 constitucional se ha vigorizado con la incorporación al

Derecho Mexicano de lo dispuesto por el artículo sexto de la Convención Americana de los Derechos del Hombre, que establece la exigencia de que el proceso se realice dentro de un plazo razonable".<sup>40</sup>

### 3.2 PROPUESTA MAS VIABLE. EXPLICACIÓN Y ANÁLISIS.

Nuestra propuesta para la solución del problema planteado en el punto anterior, se refiere a dos aspectos:

- 1) Hacer cambios en la fuerza jurídica de la Procuraduría Federal del Consumidor, y;
- 2) Hacer los cambios requeridos en los artículos de la Ley Federal de Protección al Consumidor ya señalados, derogando el sistema de arbitraje.

En el primer punto es necesario:

- a) Otorgar a la PROFECO un verdadero carácter de autoridad - concepto que ya hemos agotado en éste trabajo, equiparándola a los juzgados civiles de primera instancia, para permitirle así la ejecución de las medidas de apremio con que cuentan dichos juzgados, con el objeto de que sus resoluciones tengan la fuerza coactiva necesaria, como lo manda el artículo 17 constitucional:

*...LAS LEYES FEDERALES Y LOCALES ESTABLECERAN LOS MEDIOS NECESARIOS PARA QUE SE GARANTICE LA INDEPENDENCIA DE LOS TRIBUNALES Y LA PLENA EJECUCION DE SUS RESOLUCIONES..*

<sup>40</sup> Ibidem. Tomo II. Páginas 1461 y 1462.

Desde el punto de vista civil, tenemos aquí un problema de apreciación para lograr tal objetivo. Resulta que en los juzgados de orden civil, podemos, si así lo deseamos; interponer una demanda contra un proveedor, cuando podamos argumentar que se nos ha hecho un daño, y por tratarse directamente de un contrato de compraventa, cae en la competencia de esta materia. Pero lo que sucede en la práctica diaria, es que se le exige al consumidor que agote las vías legales que podrían considerarse previas a tal proceso. La idea práctica de lo anterior, es que —si es posible—, el quejoso logre a corto plazo resolver a su favor el derecho que reclama. Lo anterior nos parece muy adecuado, en virtud de que se ahorraría tiempo tanto para el particular, como para las instituciones encargadas de conocer de esas controversias, y eso redundaría — o así debería ser — en que habría menos cargar procesal.

El principio que respalda —según algunos abogados que nos hacían sus comentarios— el que se agoten las vías previas, es el principio de la definitividad, teniéndose la creencia de que este principio se refiere a la definitividad de la instancia, es decir; que este principio sostiene que deben agotarse necesariamente todas las vías previas alternativas a la vía civil.

Esto es falso. Este principio se utiliza fundamentalmente en el juicio de amparo y en derecho procesal administrativo.

En el juicio de amparo, se habla de este principio como un requisito de procedibilidad para impugnar un acto de autoridad por la vía del amparo, por lo que deben agotarse previamente todos los recursos ordinarios que la ley que regula el acto reclamado prevé.

En base a lo anterior, siendo el principio de la definitividad del acto reclamado un requisito de procedibilidad, cuando dicho principio no es

respetado, hará improcedente la pretensión de amparo, y su efecto será el sobreseimiento del juicio.

. Debido a que los recursos que hay que agotar deben ser ordinarios, en consecuencia no es obligatorio intentar los extraordinarios, y mucho menos los excepcionales.

En derecho procesal administrativo, se entiende por principio de definitividad, el que una resolución, para ser impugnada; debe haber causado estado.

De ahí se desprende la expresión "agotamiento previo de recursos", la voz latina *impugno*, de donde procede impugnación, equivale a refutación o ataque, puesto que el que impugna, refuta o combate un acto, una situación jurídica o una resolución judicial.

Conforme al concepto general de impugnación, esta puede proceder tanto para actos de autoridad, como para actos de particulares.

Para poder impugnar, tenemos en el derecho los recursos, que por su naturaleza, según el Licenciado Ignacio Medina Lima, siempre "serán impugnativos de actos de autoridad y mas concretamente de actos de la autoridad judicial, instaurado por sujetos procesales (las partes o los terceros legitimados) en solicitud del reexamen de alguna resolución y cuya finalidad es obtener otra nueva que la invalide, revoque o modifique. Ese nuevo examen puede corresponde ya sea a la competencia de un órgano superior o a la del mismo que la haya pronunciado. En el primer caso se trata de un verdadero recurso, y en el segundo, se trata de un remedio

procesal, también llamado recurso horizontal, en contraste con el anterior que es vertical".<sup>41</sup>

Agotar un recurso será, por tanto; substanciarlo íntegramente, desde su interposición hasta el momento en que sea decidido por el órgano revisor competente.

Prosigue el Licenciado Medina "como antecedente histórico de estas disposiciones, debemos recordar que el supuesto de agotamiento previo de recurso requerido para la procedencia del juicio de amparo, al que Ignacio Burgoa llama principio de definitividad, no se hallaba consignado en el texto original de nuestras leyes fundamentales hasta la Constitución de 1857. Ese principio se comenzó por incorporarlo en algunas leyes orgánicas del amparo y en el Código Federal de Procedimientos Civiles de 1908. los recursos que deben agotarse antes de interponer el amparo, deben estar previstos en la ley y el afectado por el acto o la resolución de que se trate, debe hallarse en aptitud legal para interponerlos, lo que no ocurre -por ejemplo- cuando el demandado en un juicio civil no fue legalmente emplazado para salir a defenderse y viene a tomar conocimiento del juicio mucho tiempo después de concluido éste".<sup>42</sup>

En base a lo anterior y habiendo especificado el contenido del mencionado principio de definitividad, consideramos que no existe una razón bien fundamentada como para que no se pueda llevar una queja a la competencia civil, sin tener que agotar la vía de la queja ante la Procuraduría Federal del Consumidor, sino quizás, el ahorro de tiempo que ello pudiera significar.

<sup>41</sup> Ibidem. Tomo I. Página 123.

<sup>42</sup> Ibidem. Tomo I. Páginas 124 y 125.

Pero este ahorro de tiempo —si es que en verdad se presentara—, es contraproducente por otro lado, debido a que efectivamente habría más carga de trabajo en los juzgados. No obstante lo anterior, la solución mas viable para que no se requiera desaparecer a la PROFECO, sería darle la misma fuerza jurídica que cualquier juzgado tiene judicialmente hablando, para que pase a ser de una simple instancia conciliadora, a ser una instancia auxiliar de los juzgados civiles de primera instancia.

Y que además permita que sus resoluciones tengan la misma fuerza coactiva que tienen dichos juzgados, para que al llegar a la sentencia, esta pudiera ser impugnada en segunda instancia de manera directa, lo cual permitiría que el tiempo que se llevara el consumidor en el trámite de la queja ante la PROFECO, no fuera inútil, como lo es en el presente, cuando se le dejan a salvo sus derechos después de haber perdido varios días con tal de darle seguimiento a la queja, y no perder por inasistencia el interés jurídico que exige la Ley.

- b) Imponer un respeto a la autoridad de la PROFECO, fundamentado en su fuerza coercitiva y coactiva, cedida a dicha institución por el imperio que el Estado ostenta, posee y ejerce de manera monopólica, y que es otorgada al mismo por el particular como célula originaria de la sociedad que crea a dicho Estado. Para lograr lo anterior, la PROFECO debe estar facultada para imponer multas y medios de apremio con el objeto de evitar el desacato a su autoridad. Esa cesión que el estado confiere a sus autoridades, se llama autorización. Cualquier autoridad deja de serlo, si solo cuenta con la autorización para ejercer la coerción, sin que al ser infraccionadas sus disposiciones, pueda llevar a cabo

la coacción. Es decir, tiene el poder de amenazar, pero no el de cumplir el contenido de dicha amenaza.

- c) Para lograr lo anterior, la PROFECO requiere de tener la facultad de poder llevar a cabo un Procedimiento Administrativo de Ejecución de Sentencia, con el objeto de coaccionar a quien ha violentado la coerción que publica su Ley. Dicho procedimiento coactivo, no puede ni debe ser de menor fuerza que cualquier otro que ejecute el Estado en pro de sus intereses, ya que como se dijo en alguna parte de esta tesis, **el Estado debe servir al particular, ya que él es su creador**, por lo tanto; la suprema finalidad del Estado debe ser el bien común, pero que éste sea efectivo en todos y cada uno de los individuos que forman la sociedad que le ha dado vida. Proponemos en analogía de procedimiento y fuerza coactiva, el Procedimiento Administrativo de Ejecución que lleva a cabo la Secretaría de Hacienda y Crédito Público en contra de los deudores morosos, como patrón a seguir por la PROFECO.

Es el caso en la actualidad, de que en la PROFECO, los proveedores que ya conocen el procedimiento, prefieren pagar hasta tres veces la multa que se les aplique por faltar a las juntas de conciliación, que exponerse a llegar a un convenio que les obligue a reponer la cosa objeto de la compra, sobre todo cuando el precio de ésta es alto o mayor que el dinero que pagaría por las multas.

Este es otro de los inconvenientes de que no se haga distinción del precio del objeto motivo de la queja, ya que pueden ser cantidades que van desde un peso, hasta miles de ellos.

## TESIS CON FALLA DE ORIGEN

130

Por lo mismo insistimos en obligar al proveedor a que garantice hasta por el precio de la cosa en la primera audiencia., de esta manera, si no llega a un convenio satisfactorio para el consumidor, y el conciliador notase que es evidente la actitud cerrada o de abuso del proveedor, debe entregarle el billete de deposito que ampara la cantidad de dinero que el consumidor pagó por la cosa o bien o servicio que adquirió. Lo que además redundaría en mayor eficacia funcional por parte de la PROFECO:

- d) Al tiempo actual la fuerza coactiva de las Instituciones del Estado ha caído en la negligencia y con el paso del tiempo y en vista de sus constantes fracasos y fraudes, va creando desconfianza e impotencia en todos los gobernados. Pensamos que la principal razón es que actualmente la justicia no es ni gratuita, ni pronta, ni expedita como lo sostiene el artículo 17 constitucional que a la letra dice:

*...TODA PERSONA TIENE DERECHO A QUE SE LE ADMINISTRE JUSTICIA POR TRIBUNALES QUE ESTARAN EXPEDITOS PARA IMPARTIRLA EN LOS PLAZOS Y TERMINOS QUE FIJEN LAS LEYES, EMITIENDO SUS RESOLUCIONES DE MANERA PRONTA, COMPLETA E IMPARCIAL. SU SERVICIO SERA GRATUITO, QUEDANDO EN CONSECUENCIA, PROHIBIDAS LAS COSTAS JUDICIALES...*

La necesidad de una justicia a tiempo y en tiempo no es un problema nuevo. Nezahualcóyotl <sup>43</sup> fue entre otras cosas, un gran legislador en su tiempo<sup>43</sup>. entendía muy bien un

<sup>43</sup> "De Alva Ixtlilxóchitl menciona que fueron ochenta las leyes que Nezahualcóyotl puso en vigor. Sin duda, algunas de ellas ya existían con anterioridad, pero muchas otras las dictó él en persona. Se le ha considerado el más sabio gobernante del mundo prehispánico, debido a que sabemos que su innovadora legislación fue la que adoptó a partir de entonces, todo el valle del Anáhuac y que permaneció vigente hasta :

principio básico del Derecho que dice que "justicia tarde es injusticia", por lo que estableció en su tiempo que ningún juicio demorara en su trámite mas de ochenta días. Para la impartición de justicia en materia civil y penal, estructuró un poder judicial muy avanzado, con juzgados que hoy llamaríamos de *primera instancia*, y tribunales de apelación. Se aplicaba un criterio muy estricto para seleccionar, entre los ciudadanos más preparados y honorables, a los jueces de estos organismos, pues se aplicaba la pena de muerte a aquel que aceptase algún soborno, y a quienes cometieran delitos graves. Esta medida en muchas legislaciones de nuestra época se ha eliminado, aunque sigue y seguirá siendo objeto de largas discusiones, pero sin duda; se justificaba a plenitud en la época prehispánica. De hecho, en el siglo XV existía esa pena en todos los países del mundo, y en varios de ellos actualmente existe.

Respecto de los cambios necesarios en la Ley Federal de Protección al Consumidor, consideramos que los artículos propuestos para reformarse quedarían así (en cursiva, lo que hemos agregado a los artículos):

**Artículo 111.-** 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, a *mas tardar cinco días* después de la fecha de notificación de la reclamación al proveedor.

*La notificación al proveedor se hará mediante citatorio, en el que se le aperciba, que:*

- I) Como requisito para presentarse en la primera audiencia, además de acreditar personalidad de acuerdo al procedimiento civil, debe garantizar mediante billete de depósito el precio del importe pagado por el consumidor por el bien o servicio que reclama -mismo que se encuentra en la factura o comprobante que el mismo proveedor entrega con motivo de la compra de la cosa o de la contratación del servicio.*
- II) En caso de no concurrir a la primera audiencia de conciliación, y no presente justificación fehaciente de su inasistencia dentro de los siguientes cinco días, se hará acreedor a una multa por desacato a la autoridad, quedando sujeto además a una segunda audiencia en la que esta vez deberá garantizar por el doble del precio de la cosa, bien o servicio reclamado, por concepto de reparación de daños y perjuicios. En el caso de que justifique su inasistencia en el plazo señalado, se pospondrá esa primera audiencia en un plazo máximo de 10 días contados a partir de aquel en que haya presentado su justificación.*
- III) Que en el caso de no presentarse a la segunda audiencia, se hará acreedor a una nueva multa, de mayor cantidad pecuniaria, y que desde ese momento hasta que se ejecute el Procedimiento Administrativo de Ejecución de Sentencia, el importe señalado en el artículo anterior esta*

*generando el interés legal vigente al día de dicha ejecución, mismo que será pagado al consumidor y a la autoridad en la proporción que a cada cual corresponda por los conceptos ya mencionados.*

**Artículo 112.-** *Si a juicio del juzgador y de acuerdo a las pruebas y alegatos ofrecidos por ambas partes, el proveedor no hubiere probado ampliamente la negligencia del consumidor con respecto de la garantía que se ofrece al comprar la cosa, o al contratar el bien o servicio, se permitirá al proveedor:*

- I) Tratándose de la primera audiencia, ofrecer la restitución de la cosa, bien o servicio por una nueva, o que el tiempo transcurrido desde la interposición de la queja, hasta el día en que se llegue a convenio, no cause erogación alguna para el consumidor, quedando dicho importe por ese tiempo como compensación a los daños y perjuicios que éste último pudiese haber sufrido desde la fecha que originó el motivo de queja.*
- II) Tratándose de la segunda audiencia, se otorgará al consumidor la elección de ser restituido o no, en el primer caso podrá recibir la cosa, bien o servicio más el importe hasta por el mismo precio, por concepto de reparación del daño ocasionado por la inasistencia del proveedor a la primera audiencia de conciliación. En el caso de que no desease la restitución, podrá exigir al proveedor el importe en dinero hasta por el doble del precio de la cosa, bien o servicio y decir si*

*dará por terminada la relación contractual, o continuará con ella, de acuerdo a su conveniencia e intereses.*

*En virtud de que al proveedor se le está otorgando la oportunidad de ser oído y vencido en juicio, se entiende la afirmación ficta del dicho del consumidor si aquel no se presenta a cualquiera de las dos audiencias, lo que justifica la acción coactiva de la Procuraduría Federal del Consumidor, para llevar a cabo el Procedimiento Administrativo de Ejecución, en el cual; podrá embargar bienes suficientes al proveedor para garantizar el pago del precio erogado por el consumidor, mas lo referente a la reparación del daño (de acuerdo a la audiencia de conciliación de que se trate), y las multas que se le aplicaren por desacato a la autoridad, más los intereses, gastos y costas generados por y hasta el momento de la ejecución del citado Procedimiento coactivo, para lo cual se observará complementariamente lo dispuesto por el Procedimiento Administrativo de Ejecución que lleva a cabo la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.*

### 3.3 TRASCENDENCIA O IMPACTO QUE SE PREVEE A LA APLICACIÓN O NO APLICACIÓN DE LA REFORMA.

Con respecto al impacto que prevenos si se aplica la reforma, podemos decir que, aunque la reforma es un poco severa, está fundamentada en los conceptos jurídicos que analizamos en el capítulo primero de este trabajo. Creemos que al principio, formaría una opinión generalizada de escepticismo, ya que la reparación de daño en nuestro país es solo una idea abstracta plasmada en todas las leyes, y que solo se lleva a cabo en el Derecho Perai, bajo la coacción directa de sus normas, que

ciertamente tienen efectividad debido a la realización de la amenaza - coerción - .

Pero estamos seguros que al empezar a arrojar buenos resultados, mas consumidores se acogerían a la LFPC con la confianza de ver satisfecha la restitución de aquello que han elegido adquirir para su uso, goce o disfrute, y por lo que han pagado con el fruto de su trabajo, además de obtener la reparación del daño que les hubiere sido causada en un tiempo adecuado, si ésta es procedente.

Y los proveedores tendrían por fuerza que mejorar las calidades de sus productos, y cambiar su filosofía como empresa en lo relacionado a la atención al cliente. De manera similar, aquellos proveedores que ofrecen bienes o servicios, se esmerarían por atender al consumidor de sus servicios tal y como éste se lo merece. Al paso del tiempo, posiblemente se lograría la excelencia -como en el área turística, en la que somos bastante apreciados por nuestra hospitalidad-, y ¿Por qué no? podríamos competir en los niveles de calidad de los grandes países desarrollados, con los cuales, por cierto, tenemos una gran cantidad de tratados comerciales, y que desgraciadamente; en estos tiempos nos llevan la delantera en la mayoría de los rubros.

Este cambio de actitud en los consumidores y en los proveedores, originaría un equilibrio entre lo que nos quieren vender y lo que en realidad nos venden. Tendríamos mayor conciencia de nuestros derechos y no dudaríamos en reclamarlos si supiéramos que -teniendo la razón de nuestra parte- vamos a ser resarcidos en lo que es nuestro. Poco a poco se recuperaría la confianza en las Instituciones del Estado, por ser las encargadas de velar por los intereses colectivos en todos los ámbitos y materias y por cumplir de manera efectiva con su cometido.

De lo contrario, el estado actual de negligencia dentro del Derecho, nos está llevando a la anarquía, ese estado donde cada quien se rige por sus propias reglas y no existe un poder único y reconocido que este autenticado por todos y sea respetado y obedecido.

Esta es la parte final del caos, pero recordemos que la cadena se rompe en su eslabón más débil, y en esta comparación, cualquiera de los organismos del Estado es susceptible de colapsarse. La Procuraduría Federal del Consumidor no es la excepción, y mas allá de las estadísticas que nos muestra el gobierno en turno, la verdad es que es una institución que ha perdido credibilidad, sobre todo por dos cuestiones fundamentales:

- la primera, porque no llega al final del procedimiento, a causa de que no tiene la fuerza coactiva suficiente, y por ello deja a los consumidores con sus derechos a salvo para que inicien otro procedimiento por la vía que convenga a su derecho (¡que pérdida de tiempo pasar por la Procuraduría Federal del Consumidor!),
- y la segunda, porque el procedimiento arbitral no ofrece ninguna garantía para el consumidor.

Al paso del tiempo y de no cambiar la PROFECO, esta destinada a ser una institución totalmente burocratizada, que además nos cuesta a todos, y que de seguir así —sin resolver a fondo las quejas— se quedará cada vez con menos quejas por resolver, por una simple razón: la gente ya no creerá en ella como institución.

Todo el Derecho es igual. Persigue básicamente el mismo objetivo: regular las relaciones entre los hombres que viven en sociedad en un mismo

espacio y tiempo. Deja de ser eficaz, cuando no se palpan resultados reales derivados de su aplicación. Y entre otras cosas, deja de ser bueno para todos cuando para unos es una esperanza, mientras que para otros es el instrumento de su abuso.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

## CONCLUSIONES.

PRIMERA.- Los derechos del consumidor se encuentran consagrados en la Ley Federal de Protección al Consumidor. Aunque su aplicación involucra la actividad del Estado -presupuesto material del Derecho Público-, encontramos una relación mas estrecha con el Derecho Privado, debido a que son los particulares quienes ponen a funcionar a la Procuraduría Federal del Consumidor mediante la queja que presentan ante la misma. Pero de igual forma, el derecho del Consumidor, encierra un aspecto evidentemente social, debido a que surge la necesidad de proteger a la parte más débil en las relaciones de consumo.

SEGUNDA.- Aunque en su Ley no lo indica, dichas relaciones de consumo entre el proveedor y el consumidor, se refieren exclusivamente a un contrato de compraventa, en sus diferentes modalidades, relacionado a la entrega del objeto de dicha relación contractual -bienes o servicios- a cambio de un precio cierto y en dinero -al contado o a plazos fijos-.

TERCERA.- La Ley Federal de Protección al Consumidor no considera consumidores a las personas físicas o morales que lleven a cabo el acto del consumo de bienes o servicios para proveerse de la materia prima o disponer de un servicio que se otorgará a un tercero con fines de lucro o como parte de un proceso económico. De igual manera no son proveedores aquellas personas físicas o morales que presten sus servicios en virtud de una relación o contrato de trabajo, los de las instituciones y organizaciones cuya supervisión o vigilancia esté a cargo de las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores, de Seguros y Fianzas, o del Sistema de Ahorro para el Retiro; así como los servicios profesionales que no sean de carácter

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

mercantil. Todo lo anterior debido a que dichas personas jurídicas, tienen regulada su actividad en otras leyes respecto de otras materias del Derecho.

CUARTA.- Los "juicios" arbitrales no son técnicamente un juicio, debido a que existe una sustitución de la autoridad jurisdiccional por una autoridad arbitral designada por las partes, las que además establecen las reglas del procedimiento, y aunado a lo anterior, el laudo arbitral —que es una especie de sentencia— no posee la fuerza de una sentencia judicial, por lo que solo servirá como una prueba para un proceso posterior en una instancia distinta.

QUINTA.- Nuestro sistema jurídico está basado en el establecimiento de leyes a través de todo un proceso legislativo. Es garantía constitucional el encontrarnos constreñidos a esas leyes, y no a otras privativas o especiales. La única excepción a esta regla constitucional, es el acuerdo de voluntades, es decir el convenio. Entonces podríamos hablar de un convenio arbitral entre las partes, ya que al pretender llamarlo juicio podemos considerar, en base a lo antes expuesto, que dicho juicio arbitral, es anticonstitucional. Además de que consideramos que no resuelve la problemática de fondo, ya que sus resoluciones no tienen la fuerza jurídica suficiente como para reparar el daño a quien se considere dañado en sus bienes o patrimonio —generalmente el consumidor—.

SEXTA.- No podemos perder de vista que dichos "juicios" arbitrales, desgraciadamente se aplican en la mayoría de las Comisiones Nacionales. Aparte de la del Consumidor tenemos a la Bancaria y de Valores, a la de Derechos Humanos, a la de Seguros y Fianzas, y a la de Usuarios de los Servicios Financieros principalmente. En dichas Comisiones, se dejan a salvo los derechos del quejoso para que pruebe por otra vía, cuando alguna de las

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

partes no se someten al arbitraje. Es decir, no solucionan la problemática para la que fueron creadas.

SÉPTIMA.- El Estado es una figura jurídica que le permite al particular conciliar bajo una misma tendencia política y social, las diversas y muy complejas relaciones que se originan cuando éste vive en sociedad. Por lo anterior, el Estado existe para servir al particular debe evolucionar a la par de la dinámica de la sociedad que le da vida, es decir; el Estado debe ser siempre perfectible. Subrayamos además, que la fuerza de su imperio y autoridad, yacen en la autorización que todos los integrantes de dicha sociedad le otorgan a dicha persona jurídica para crear un sistema legal que regule las relaciones que surgen entre los gobernados, además de la facultad que le permite legalmente el monopolio de la aplicación del castigo que establezca en sus diferentes códigos, leyes y reglamentos, cuando exista una infracción a las normas contenidas en ellos.

OCTAVA.- La reparación del daño debe ser el ideal del Derecho en justa retribución a todas aquellas personas que no trasgreden sus preceptos dentro de una sociedad. De esta manera, se garantiza que cualquier molestia al estado legal pacífico de dichos sujetos, sea debidamente sancionado, además de retribuir el menoscabo que sufriese su patrimonio, con la misma fuerza que el Estado ejecuta sus resoluciones en contra del particular.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

NOVENA.- Lo anterior nos lleva a dos soluciones: o se sustituyen dichas instituciones por otras con poder jurisdiccional, o se les eleva a esa altura jurídica para que sus resoluciones tengan el carácter de cosa juzgada y puedan ser impugnadas de manera semejante, garantizando a quien demuestre su derecho, la reparación del daño.

DÉCIMA.- Lo anterior es motivo por lo cual proponemos que en vez de que la Ley Federal del Consumidor establezca que:

**Artículo 111.-** La Procuraduría señalará día y hora para la celebración de una audiencia de conciliación en la que se procurará avenir los intereses de las partes, la cual deberá tener lugar, por lo menos, cuatro días después de la fecha de notificación de la reclamación al proveedor.

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

**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

Se establezca lo siguiente:

**Artículo 111.-** 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,

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

la cual deberá tener lugar a mas tardar cinco días después de la fecha de notificación de la reclamación al proveedor.

La notificación al proveedor se hará mediante citatorio en el que se la aperciba que:

- I) Como requisito para presentarse en la primera audiencia, además de acreditar la personalidad de acuerdo al procedimiento civil, debe garantizar mediante billete de depósito el precio del importe pagado por el consumidor por el bien o servicio que reclama - mismo que se encuentra en la factura o comprobante que el mismo proveedor entrega con motivo de la compra de la cosa o de la contratación del servicio-
- II) En caso de no concurrir a la primera audiencia de conciliación, y no presente justificación fehaciente de su inasistencia dentro de los siguientes cinco días, se hará acreedor a una multa por desacato a la autoridad, quedando sujeto además a una segunda audiencia en la que esta vez deberá garantizar por el doble del precio de la cosa, bien o servicio reclamado, por concepto de reparación de daños y perjuicios. En el caso de que su inasistencia en el plazo señalado, se pospondrá esa primera audiencia en un plazo máximo de diez días contados a partir de aquel en que haya presentado su justificación.
- III) Que en el caso de no presentarse a la segunda audiencia, se hará acreedor a una nueva multa, de mayor cantidad pecuniaria, y que desde ese momento hasta que se ejecute el Procedimiento Administrativo de Ejecución de Sentencia, el importe señalado en el artículo anterior está generando el interés legal vigente al día de dicha ejecución, mismo que será pagado al consumidor y a la autoridad en la proporción que a cada cual correspondía por los conceptos ya mencionados.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

**Artículo 112.-** Si a juicio del juzgador y de acuerdo a las pruebas y alegatos ofrecidos por ambas partes, el proveedor no hubiere probado ampliamente la negligencia del consumidor con respecto de la garantía que se ofrece al comprar la cosa, o al contratar el bien o servicio, se permitirá al proveedor:

- I) *Tratándose de la primera audiencia, ofrecer la restitución de la cosa, bien o servicio por una nueva, o que el tiempo transcurrido desde la interposición de la queja, hasta el día en que se llegue a convenio, no cause erogación alguna para el consumidor, quedando dicho importe por tiempo como compensación a los daños y perjuicios que éste último pudiese haber sufrido desde la fecha que originó el motivo de queja.*
- II) *Tratándose de la segunda audiencia, se otorgará al consumidor la elección de ser restituido o no. En el primer caso, podrá recibir la cosa, bien o servicio más el importe hasta por el mismo precio, por concepto de reparación del daño ocasionado por la inasistencia del proveedor a la primera audiencia de conciliación. En el caso de que no desease la restitución, podrá exigir al proveedor el importe en dinero hasta por el doble del precio de la cosa, bien o servicio, y decidir si dará por terminada la relación contractual o continuará con ella, de acuerdo a su conveniencia e intereses.*

*En virtud de que al proveedor se le está otorgando la oportunidad de ser oído y vencido en juicio, se entiende la afirmación ficta del dolo del consumidor si aquel no se presenta a cualquiera de las dos audiencias, lo que justifica la acción coactiva de la Procuraduría Federal del Consumidor, para llevar a cabo el Procedimiento Administrativo de Ejecución, en el cual; podrá embargar bienes suficientes al proveedor para garantizar el pago del precio erogado por el consumidor, mas lo referente a la reparación del daño (de acuerdo a la audiencia de conciliación de que se trate), y las multas que se le aplicaren por desacato a la*

*autoridad, más los intereses, gastos y costas generados por y hasta el momento de la ejecución del citado Procedimiento coactivo, para lo cual se observará complementariamente lo dispuesto por el Procedimiento Administrativo de Ejecución que lleva a cabo la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.*

DECIMAPRIMERA.- Se necesita restablecer urgentemente la confianza en las Instituciones del Estado, y la única manera posible es mediante el reconocimiento de su autoridad y la obediencia a sus disposiciones por parte de todos los gobernados y por igual, para garantizar que la amenaza contenida en sus normas *-coerción-*, se refleje fielmente en la sanción al quebranto de dichas normas *-coacción-*, todo ello para crear un auténtico Estado de Derecho en el que todos seamos respetados.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

## BIBLIOGRAFÍA.

AMUCHATEGUI REQUENA, Irma. Derecho Penal. Tercera edición. Harla. México, 1998.

ACOSTA ROMERO, Miguel. et-al. Ley Federal de Procedimiento Administrativo y Ley de Procedimiento Administrativo del Distrito Federal comentadas. Cuarta edición. Porrúa. México, 1999.

BARRERA GRAF, Jorge. Instituciones de Derecho Mercantil. Porrúa. México, 1991.

BIESLA, Rafael. Principios de Derecho Administrativo. Depalma. Buenos Aires, 1966.

BURGOA ORIHUELA, Ignacio. Derecho Constitucional Mexicano. Décimo segunda edición. Porrúa. México, 1999.

BURGOA, Ignacio. El juicio de amparo. Sexta edición. Porrúa. México, 1968.

CARRANCA Y TRUJILLO, Raúl. et-al. Código Penal Anotado. Vigésimo segunda edición. Porrúa. México, 1999.

DE PINA VARA, Rafael. Diccionario de Derecho. Vigésimo séptima edición. Porrúa. México, 1999.

DIEZ, Manuel María. Derecho Administrativo. Bibliografía Omeba. Buenos Aires, 1967.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

EDITORIAL EVERGRÁFICAS S.A. Diccionario Enciclopédico Everest 5 Nueva Línea 2000. Segunda edición. Everest. España, 1991.

ELIZONDO ALCARÁZ, Carlos. Nezahualcóyotl. Colección Grandes Protagonistas de la Historia Mexicana, dirigida por José Manuel Villalpando. Planeta de Agostini. España, 2002.

FRAGA, Gabino. Derecho Administrativo. Trigésimo sexta edición. Porrúa. México, 1997.

GARCÍA MAYNEZ, Eduardo. Introducción al estudio del derecho. Cuadragésima séptima edición. Porrúa. México, 1995.

GUTIERREZ Y GONZALEZ, Ernesto. Derecho Administrativo y Derecho Administrativo al estilo mexicano. Porrúa. México, 1993.

HART, H.L.A. El concepto del derecho. traducción de Genaro Corrió. Editora Nacional (reimpresión de la edición de Abeledo-Ferrot. Buenos Aires, 1963). México, 1978.

INSTITUTO DE INVESTIGACIONES JURÍDICAS. Diccionario Jurídico Mexicano. Décima edición. Porrúa. México, 1997.

KELSEN, Hans. Teoría General del Derecho y del Estado. Traducción de Eduardo García Maynez. UNAM. México, 1959.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

MAQUIAVELO, Nicolás. El príncipe. Precedido de Nicolás Maquiavelo en su 5º centenario por Antonio Gómez Robledo de el Colegio Nacional. Porrúa. México, 1997.

MORALES PAULIN Carlos A. Derecho Burocrático. Porrúa. México, 1995.

OVALLE FAVELA, José. Comentarios a la Ley Federal de Protección al Consumidor (Legislación, doctrina y jurisprudencia). Segunda edición. Mc Graw Hill. México, 1995.

OVALLE FAVELA, José. Derecho Procesal Civil. Séptima edición. Harla. México, 1996.

RABASA O. Emilio, et-al. Mexicano esta es tú Constitución. Cuarta edición. Editado por la LI Legislatura de la Camara de Diputados. México, 1982.

RAMÍREZ FONSÉCA, Francisco. Manual de derecho Constitucional. Tercera edición. Pac. México, 1983.

READER'S DIGEST. Diccionario Inverso Ilustrado. Reader's Digest México. México, 1992.

TENA RAMÍREZ, Felipe. Derecho Constitucional Mexicano. Trigesimo segunda edición. Porrúa. México, 1998.

TENA RAMIREZ, Felipe. Leyes fundamentales de México. 1808-1998. Vigésimo segunda edición. Porrúa. México, 1998.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

## INTERNET

[www.nafin.com.mx](http://www.nafin.com.mx). Página de Nafinsa en el Internet.

[www.profeco.org.mx](http://www.profeco.org.mx). Página de la Procuraduría Federal del Consumidor en el Internet.

[www.consumo.arg](http://www.consumo.arg) . Pagina del consumidor en Argentina en el Internet.

[www.consumidor.es](http://www.consumidor.es) Página de la defensa del consumidor en España.

## LEGISLACIÓN

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Ley Federal de Protección al Consumidor

Ley Orgánica de La Administración Pública Federal.

Ley Federal del Procedimiento Administrativo

Ley Federal de Procedimientos Administrativos del Distrito Federal

Código Civil Para el Distrito Federal.

Código Federal de Procedimientos Penales.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

Código Federal de Procedimientos Civiles.

Reglamento del Art. 122 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN