



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA
DE MEXICO**

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES
ACATLAN

“LA FACULTAD SANCIONADORA DE
LA PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR”

T E S I S
QUE PARA OBTENER EL TITULO DE
LICENCIADO EN DERECHO
P R E S E N T A :
MARTHA VILLEGAS CHAVÉZ

ASESOR:
LIC. ANDRÉS MEDINA PACO

STA. CRUZ ACATLAN, EDO. DE MEXICO, ENERO 2006



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.

DEDICATORIAS

A Dios por su infinita bondad, por ser el claro ejemplo de perseverancia.

A la memoria del Lic. Juan Raúl Chin Rodríguez, por haber sido el promotor directo del presente trabajo.

A la memoria de mi suegra: María Flores Hernández por enseñarme a demostrar que se puede.

A la Universidad Nacional Autónoma de México, Fes Acatlán, por brindarme la oportunidad de tener una formación profesional.

*A mi Asesor: Lic. Andrés Medina Paco
A quien amablemente asesoro el presente trabajo de tesis.*

A mi gran amigo y coasesor: Lic. Abel Huitrón Rangel por ser quien es y a quien debo su motivación para seguir adelante pese a tener todo en contra.

*A mi padre: Isidro Villegas Quiñónez
Gracias a tus consejos y tu ayuda es posible la culminación de este sueño.*

*A mí madre: Valentina Aurora Chávez Flores
Gracias por la vida y tus cuidados soy lo que soy.*

*A mi esposo: Carlos Cruz Flores
A ti por ser el pilar de mi vida y el aliciente para seguir adelante pese a
la adversidad .Gracias*

*A mis hijas: Saraí Yolanda, Aída Berenice
Por ser el motor de mi vida, lo más bello hasta ahora realizado .Por su
Paciencia y comprensión a la largo de mi carrera profesional. Gracias*

*A mis hermanos: Felipe, Marilú, Rocío, Leticia, Carlos y Javier. Por su
apoyo incondicional, sus voces de aliento y su mano siempre alerta
para levantarme. Gracias*

*A mis cuñados: Alejandro, Silvia y Jorge Armando
Por estar presentes en cada paso que doy.*

*A mis sobrinos: Guillermo, Mario Adrián, Omar y Alejandra Isabel por
contagiarme de su alegría*

*A los Profesores Lic.Alicia Lara Olivares, Lic.Juan Manuel Gorostieta
Pérez: Por su ayuda incondicional para que el presente trabajo de tesis
concluyera satisfactoriamente.*

INDICE

INTRODUCCION.....	I
-------------------	---

CAPÍTULO I ANTECEDENTES DEL DERECHO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.

1.1 LA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR EN EL DERECHO COMPARADO.....	1
ESTADOS UNIDOS DE NORTEAMERICA.....	1
ESPAÑA.....	3
FRANCIA.....	4
LA COMUNIDAD ECONOMICA EUROPEA.....	5
1.2 EL DERECHO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR EN MÉXICO.....	9
1.3 AUTORIDADES ADMINISTRATIVAS RELACIONADAS CON EL DERECHO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.....	13
a)Secretaría de Economía.....	14
b) Procuraduría Federal del Consumidor.....	15
c) Regulación y atribuciones.	21

CAPÍTULO II DE LA FACULTAD SANCIONADORA DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.

2.1 PRECEPTOS CONSTITUCIONALES RELACIONADOS CON ÉSTA FACULTAD.....	24
--	----

2.2 LA VERIFICACIÓN Y LA VIGILANCIA COMO INSTRUMENTO PARA SANCIONAR.....	26
2.3 CONCEPTO Y DEFINICIÓN DE LA SANCIÓN.....	30
2.3.1 REGULACIÓN DE LA SANCIÓN.....	32
2.4 MEDIDAS DE APREMIO EN LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.....	35
a) La sanción como medida correctiva.....	36
b) La sanción como medida coercitiva.....	37
c) Concepto de infracción, multa, pena como figuras semejantes a la sanción.....	39

CAPITULO III EL RECURSO PREVISTO EN LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.

a) El recurso de revisión y procedimiento.....	43
--	----

CAPITULO IV SANCIONES IMPUESTAS POR LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.

4.1 PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO.....	47
4.2 PROCEDIMIENTO ARBITRAL.....	56
4.3 PROCEDIMIENTO POR INFRACCIONES A LA LEY.....	58
4.4 ANÁLISIS DEL ARTÍCULO 131 Y 132 DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR EN RELACIÓN CON EL ARTÍCULO 123 DEL MISMO ORDENAMIENTO	63

4.5 LA MULTA, CLAUSURA Y ARRESTO ADMINISTRATIVO COMO SANCIONES CONTEMPLADAS EN LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.....	65
4.6 CONCEPTO DE RESOLUCIÓN.....	67
a) Tipos de resoluciones por incumplimiento	68
CONCLUSIONES.....	71
BIBLIOGRAFÍA.....	72

INTRODUCCIÓN.

El Desarrollo Económico de un país refleja la necesidad de crear una nueva legislación que defendiera a los diferentes consumidores, es decir, a todas aquellas personas que por sus capacidades diferentes no habían sido tuteladas en la ley, hasta la reciente legislación vigente; con ello surge una sociedad consumidora bien informada, conciente y demandante de cada uno de sus derechos y obligaciones que le otorga la legislación.

Al expedirse la Ley Federal de Protección al Consumidor fue con el fin de crear un moderno organismo, facultado para representar de manera individual o colectivamente a los consumidores del país.

Asesorando en forma gratuita, representando al consumidor como su abogado durante el tiempo que dure el procedimiento ante la Procuraduría Federal del Consumidor; Interviniendo como árbitro en las posibles diferencias que se deriven de esa relación de consumo.

Analizando los hechos motivo de la reclamación con la finalidad de determinar si existe violación a un precepto legal y en su caso, imponer la sanción que corresponda o hacer la denuncia a la autoridad que resulte competente para ello.

El marco jurídico existente en esta materia tuvo que evolucionar a tal grado, de reordenar los preceptos legales ya contenidos; así mismo las diversas relaciones de consumo no contempladas en la Ley Federal de Protección al Consumidor de 1975, es por ello que el 22 de diciembre de 1992 se publica en el Diario Oficial de la Federación, la nueva ley vigente, posteriormente sufre una adecuación el 4 de febrero del 2005, la cual tiene como finalidad subsanar errores de apreciación que en la anterior reforma no habían sido consideradas.

El Presente Trabajo de Tesis tiene por objeto “Analizar el fundamento que tiene la Procuraduría Federal del Consumidor para imponer sanciones y para ello hemos dividido el presente en cuatro capítulos.

En el primer capítulo conoceremos algunos criterios ya establecidos en el mundo, de alguna manera influyeron en la creación de nuestra propia legislación estos países son: Estados Unidos, España, Francia y la Comunidad Económica Europea, esto a nivel internacional, sin faltar lo referente a México, así como la creación de autoridades administrativas relacionadas con la relación consumidor y prestador de servicios, llamado proveedor.

En el segundo capítulo nos referiremos a los preceptos constitucionales que tienen que ver con esta actividad de consumo y la Facultad que tiene la Procuraduría para imponer sanciones, ya que la Ley Federal de Protección al Consumidor nace de un proceso legislativo, adecuando este ordenamiento a las necesidades de la población consumidora para reformar lo necesario, a fin de adecuar las sanciones a las circunstancias del caso, así como aplicar las medidas de apremio para hacer cumplir sus facultades que como autoridad administrativa posee.

En el siguiente capítulo conoceremos al recurso de revisión contemplado en la ley, así como su procedimiento para interponerlo, que con la reforma del 2005, se aplicará supletoriamente la Ley del Procedimiento Administrativo.

En el capítulo cuarto conoceremos las sanciones que impone la Procuraduría Federal del Consumidor, en el Procedimiento por infracciones a la ley, las formas que tiene la procuraduría para solucionar el conflicto que existe entre las partes, las diferentes resoluciones que emite, como autoridad administrativa.

Cabe mencionar que la facultad para sancionar ha sido relevante en la sociedad mexicana, ya que de alguna manera esto se refleja en la disponibilidad que tiene la parte proveedora para conciliar y así solucionar un gran porcentaje de reclamaciones presentadas ante la Procuraduría.

Por lo que gracias a las sanciones impuestas por la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor, su facultad cada vez crece y con ello la seguridad jurídica que todo consumidor desea.

CAPITULO I

ANTECEDENTES DEL DERECHO DE PROTECCION AL CONSUMIDOR

I.1. LA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR EN EL DERECHO COMPARADO.

El Estado, como ente abstracto y orgánico, mediante el cual se organiza la sociedad, tiene la encomienda de salvaguardar los derechos de las clases sociales desprotegidas, con objeto de que dicho ente pueda encontrarse en aptitud de alcanzar su finalidad, es decir, el “*fin teleológico*”.

Una clase que pudiera encontrarse desprotegida, la vienen a constituir los consumidores frente a los prestadores de bienes y servicios, por lo que el derecho de protección al consumidor ha sido tutelado en el orden internacional. Para efectos de este trabajo terminal, analizaremos a cuál ha sido la regulación que sobre este particular se ha realizado en Estados Unidos de Norteamérica, España, Francia y la Unión Europea, con base en la cual se han expedido una serie de medidas y mecanismos para salvaguardar los derechos del consumidor en contra de los abusos originados por el proveedor de bienes y servicios, contenidas en normas jurídicas e instituciones diversas para su defensa.

1.1. ESTADOS UNIDOS DE NORTEAMÉRICA.

Estados Unidos tiene una gran disposición por defender a los consumidores de su sociedad, manifestación que se hizo evidente por

“El presidente Kennedy, en un mensaje al Congreso de los Estados Unidos el 15 de marzo de 1962, donde anunció una legislación complementaria que asegurase al consumidor de su país el pleno ejercicio de sus derechos”.¹

Algunas legislaciones existentes son:

Ley de la Comisión Federal de Comercio.

Ley Federal sobre alimentos, cosméticos y medicamentos.

Ley sobre empaquetado y etiquetado.

Además de las legislaciones existentes se crearon diferentes organismos que vigilen el cumplimiento de la misma ley, como es el caso de la siguiente: “Por lo que facultan a la Comisión Federal de Comercio para prohibir anuncios falsos o capciosos... de acuerdo con las normas jurídicas en vigor, no está permitido: emplear en el comercio cualquier tipo de acciones, prácticas ilícitas o engañosas, divulgar acciones encaminadas a inducir directa o indirectamente a la compra de alimentos, medicinas, instrumentos médicos y artículos de perfumería...”²

Debido a su tarea las diversas instituciones creadas para la defensa del consumidor tuvieron la idea de realizar una prueba de defectos que dice así:

Los defectos en el diseño del producto manufacturado el etiquetado del producto y sus riesgos; son determinadas por una o dos pruebas diferentes. Algunas veces usadas en combinación con otra, La prueba de expectativa del consumidor considera un producto diseñado como defectuoso si el producto falla en su funcionamiento, tal y como el consumidor ordinario esperaría que funcionara.

Cuando el producto ha sido adulterado después de salir de la fábrica y de los vendedores, el demandado no será encontrado responsable si la adulteración causó un perjuicio.

El etiquetado del producto así como el defecto puede ser juzgado y puede dar lugar para encontrar una obligación. Si la etiqueta no es visible será considerada ésta como defecto. Este tipo de defectos es encontrado principalmente en el uso de productos químicos y drogas de la ausencia de éstas, el directamente responsable es el fabricante.

Los comerciantes ponen sus etiquetas y marbetes en sus mercancías, y están jurídicamente obligados a que la información sea

¹ García Pablo Antonio, 35 millones de consumidores, editorial Antonio García Pablos, Madrid 1980 p.227

² Recasens Fiches Luis, Derecho Protector de los Consumidores, editorial UNAM 1957 p.46.

la correcta y la adecuada, de lo contrario estarán obligados al pago de la indemnización al consumidor y cargar con las sanciones penales impuestas por las autoridades administrativas o los tribunales de justicia.

Es importante resaltar que a pesar de los esfuerzos realizados por la Unión Americana por proteger al consumidor, no se ha podido legislar en concreto, ya que por ser un país absolutamente capitalista se manejan diferentes sistemas de comercialización, todo encaminado a obtener altos índices de ganancias, sin pensar en los perjuicios ocasionados al consumidor. Por lo que es un acierto importante el principio universal aplicado a la garantía de los aparatos eléctricos con una duración de treinta días. Sin dejar de reconocer las carencias que actualmente tiene su legislación.

ESPAÑA

Este país tiene gran influencia de la Unión Europea por lo que sus legislaciones son un tanto repetitivas así que, El derecho Español adopta la “Resolución 47 del Comité del Consejo de Europa que recomienda realizar medidas necesarias a la protección del consumidor contra una presentación inadecuada o engañosa del contrato de adhesión, ser especiales en asegurar al consumidor antes de que exprese su consentimiento, se hallen en disposición de conocer inmediatamente en forma clara todas las cláusulas de los citados contratos.”³ Como se ve esta práctica es muy concurrida entre los prestadores de servicios ya que ocultan las verdaderas condiciones de dicho contrato, ya que de esa manera aseguran la firma y por ende el cumplimiento del mismo.

Las siguientes disposiciones legales son una reseña del avance que tiene este país y la preocupación por su sociedad consumidora. El

³ Aguilera Ramos Agustín, La Protección de los Consumidores, revista de derecho mercantil #161 162, México 1981, p. 71.

Estatuto de Publicidad es creado el 11 de junio de 1964, regulando el etiquetado obligatorio, debiéndose observar el ejercicio de la actividad publicitaria legal, la veracidad, autenticidad y libre competencia.

La ley del 17 de julio de 1965, que regula las normas sobre etiquetado y embalaje, en su artículo 8, supedita al comprador para que la compraventa de bienes muebles a plazos, desista del contrato dentro de los tres días siguientes a la entrega de la cosa.

En 1971 se crea dentro del Ministerio de Comercio, el Consejo de Comercio Interior y de los Consumidores a la par del Instituto del Consumidor. "Es digno de mencionar al Instituto de Autocontrol de la publicidad promovida precisamente por los comerciantes en su esfuerzo por elevar la categoría de sus reclamaciones, sin recurrir a textos engañosos dirigidos a confundir la mente del público consumidor"⁴

Posteriormente en el año de 1975 se crea la Dirección General de los Consumidores y la Dirección General de Comercio de Productores Industriales y servicios, un año después perfeccionan sus objetivos y su función.

España tiene cierta similitud con nuestra legislación mexicana ya que tienen instituciones encargadas de la defensa del consumidor, como en el caso de los contratos que tienen cláusulas contrarias a los derechos de los consumidores que por estar mal informados y con la necesidad de cubrir algún servicio firman este tipo de contratos y las consecuencias son desde pagar algo injusto o comprar artículos deficientes que a la postre le traerá más problemas y complicaciones con el servicio requerido.

FRANCIA

En Francia existen diferentes ministerios los cuales tienen diversidad de funciones pero todos encaminados a la protección de los consumidores, como es: El caso del Ministerio de Economía y

⁴ Becerra Caletti Rodolfo, La Protección al Consumidor en México, México 1999.p.12 y 13.

Finanzas al cual le compete los asuntos relacionados con la publicidad, loterías, gestión de disposiciones legales, precios y representación.

El Ministerio de Agricultura representa y conoce asuntos de control de calidad, y el servicio de representación del fraude para luego defender los intereses de los consumidores y la salud pública.

En 1960 nace el Consejo Nacional del Consumo con la finalidad de revisar los textos legislativos, así como para elaborar el reglamento en defensa del Consumidor.

El 22 de abril de 1974, se manifestó el candidato de izquierda Mitterrand para que se creara un Ministerio de Consumo. En la ley # 78/ 23 en su artículo 36 regula la comisión de cláusulas abusivas que actúa de oficio o de instancia de parte legítima.

“El Ministerio de Consumo, tiene como función el conocimiento de estipulaciones contractuales, formula recomendaciones para modificar o suprimir cláusulas abusivas, la adopción de este término parece haber querido abarcar no sólo los contratos celebrados entre consumidores y empresarios, sino también con los profesionales liberales.”⁵ Gracias a su proyección han protegido no solo a los consumidores, sino a la población en general. Por lo que la efectividad de sus organizaciones ha sido posible ya que su ciudadanía esta informada, conoce sus leyes y como consecuencia exigen a los servidores y productores el acatamiento de las disposiciones legales, aunado a la intervención de las autoridades.

LA COMUNIDAD ECONÓMICA EUROPEA.

Aborda una amplia serie de cuestiones de consumo, no únicamente las relacionadas con el proyecto de mercado interior. Creó un organismo denominado Servicio de Medio Ambiente y de Protección al Consumidor que a su vez organizó un Comité Consultivo de Consumidores, ya que los intereses de estos son muy amplios y diversos, casi todas las políticas de la Comunidad Europea tienen

⁵ WWW.uces.edu

repercusiones en los consumidores. Teniendo en cuenta esta situación y los recursos disponibles en materia de redistribución, la Comisión debe elegir las prioridades.

“A nivel europeo, la Asamblea Parlamentaria Consultiva del Consejo de Europa, promulgó la Carta de Protección de los Consumidores y el Consejo de Ministros de la Comunidad Económica Europea ha adoptado un plan preliminar que en cuatro años consumará espectaculares progresos en la transformación del derecho que hoy regula. El 17 de Mayo de 1972, en Bruselas la Asamblea Consultiva del Consejo de Europa aprobó la denominada Carta de Protección del Consumidor, adoptada el siguiente año por la Asamblea Parlamentaria del propio consejo.”⁶

Dentro de dicha carta se señala la tabla de derechos del consumidor que es la siguiente:

Derechos del consumidor a la protección y a la asistencia

Protección contra daños materiales causados por productos peligrosos.

Protección contra ataques a los intereses económicos del consumidor.

Derecho a la reparación de daños.

Derecho de los consumidores a la información.

Derecho de los consumidores a la educación.

Derecho a la representación y la consulta.

De los anteriores derechos en la actualidad han sufrido algunas modificaciones pero sin perder su sentido original, claro que ahora se le denomina prioridades para la acción, estas prioridades fueron elaboradas en Bruselas el 31 de Octubre de 1995 por la Comisión de las Comunidades Europeas que a la letra señala:

“a) Un gran esfuerzo para mejorar la educación y la información de los consumidores.

b) Completar, revisar y mantener actualizado el marco que garantice los intereses de los consumidores y tener en cuenta el mercado interior.

c) Los servicios financieros desde el punto de vista de los consumidores.

d) La protección de los intereses de los consumidores en la prestación de servicios esenciales de utilidad pública.

⁶ García Pablos.Ibidem, p. 150.

e) Medidas que permitan a los consumidores aprovechar las oportunidades que ofrece la sociedad de la información.

f) Medidas para mejorar la confianza del consumidor en los productos alimentarios.

g) Fomentar un sistema práctico para conseguir un consumo sostenible.

h) Refuerzo y aumento de la representación de los consumidores.

i) Ayuda de los países de Europa Central y Oriental para el desarrollo de sus políticas de consumo.

j) Consideraciones en materia de política a los consumidores en los países en vías de desarrollo. ”⁷

A su vez, la directiva del Parlamento Europeo y del Consejo envió una propuesta diferente a la protección de los consumidores en materia de indicación de los precios a los productos ofrecidos a los consumidores.

La Comunidad ha tenido una política de protección y de información a los consumidores para el establecimiento de principios comunes en materia de indicación de precios por unidad de medida de los productos comercializados a granel y de determinados productos envasados, así como una serie de exenciones a esta obligación.

Dentro de las prioridades políticas del consumidor para 1996-1998 son las siguientes:

“1.- Tomar áreas inmediatas que interesan al consumidor, tales como servicios financieros, servicios esenciales de utilidad pública, comestibles y educación del consumidor.

2.- Que la sociedad trabaje para asegurar que la información sea de un consumidor amistoso y esa experiencia del consumo sea sostenible.

3.- Ayudar a Europa Central y Oriental, países en desarrollo para beneficiar la política del consumidor “⁸

⁷ Comunicación de la Comisión COM 95, 519 Final. 4.

⁸ COM 95,519.Op. Cit. p.6

Consideraciones

Países como Estados Unidos, España, Francia y la Comunidad Económica Europea han tenido muchos aciertos en materia de consumo pero hay que resaltar que dichos avances tienen sus propios inconvenientes como en el caso de la Unión Americana donde sí un consumidor afirma que el producto comprado le causó un perjuicio, tiene el derecho de llevar a juicio al fabricante, pero antes deberá aportar pruebas suficientes a su favor, de lo contrario el juicio se revertirá en su contra.

La diferencia en México es que el sistema jurídico que tiene la Procuraduría Federal del Consumidor no es un juicio en el que las partes se vean como enemigas y tengan que llevar consigo un litigio violento. Este procedimiento es un tanto amistoso sólo para conciliar y concientizar a las partes para que planten sus diferencias y los perjuicios, si es que existen no sean mayores y se solucionen de una manera cordial.

En el caso de España el procedimiento es un tanto similar al de México, ya que existen organismos e instituciones encargadas de la defensa del consumidor. Para la protección de sus derechos en caso de no estar de acuerdo con alguna cláusula del contrato por considerarla engañosa.

La Comunidad Económica Europea con sus estados miembros se preocupa no sólo por defender a los consumidores, sino informarlos, educarlos y concientizar a los comerciantes para frenar el alza de precios.

En México hay una organización civil de consumidores encaminados a realizar investigación con productos de mayor demanda y el porqué de su consumo, lo siguiente se subsana con la revista del consumidor, que a través de sus recetas, comparación de precios de artículos diversos en cuanto al contenido, características, especificaciones de uso, nos orientan mensualmente a saber que comprar y porqué. Hoy en día existe dentro de la misma institución un departamento que se encarga de agrupar a una serie de consumidores con la finalidad de prestarles asesoría gratuita acerca de sus derechos y la mejor forma de comprar así como que comprar y en que época del año consumir algunos productos frutas, verduras.etc

I.1.2 EL DERECHO DE PROTECCION AL CONSUMIDOR EN MEXICO.

Para hablar del derecho de protección al consumidor debemos retomar algunos factores que propiciaron dicha legislación. La economía mexicana en los años sesenta y setenta tuvo una severa crisis debido a factores internos y externos; que se inician con la reducción de la producción agrícola a principios de los sesentas siguiendo la disminución de las exportaciones, la reducción de las inversiones, el grave déficit de las finanzas públicas, la fuga de capitales etc., que culmina con la devaluación del peso frente al dólar, manifestada en los últimos cuatro meses de 1976 y por consiguiente la inflación.

Hasta 1972 el índice general de precios al consumidor había experimentado aumentos anuales relativamente reducidos, pero el proceso inflacionario continuó restando gravemente la capacidad adquisitiva de amplios sectores de la población en especial a los trabajadores y campesinos, los cuales a pesar de los aumentos salariales de emergencia vieron reducido el valor de sus ingresos.

Por tal motivo la inflación hizo más evidente la necesidad de diseñar instrumentos jurídicos que no sólo evitaran el crecimiento especulativo de los precios, sino que procuraran el cumplimiento eficaz de los derechos y obligaciones de las operaciones celebradas entre consumidores y comerciantes.

“Otro factor importante como lo señala José Ovalle Favela fue el aparato de comercialización que se tenía en México, y que a la fecha resulta un tanto anticuado y sobre todo muy oneroso”⁹

A pesar de que la protección jurídica al consumidor surgió desde fines del siglo pasado en los países más desarrollados (llamados capitalistas) en principio a través de la jurisprudencia y posteriormente por medio de leyes de protección al consumidor; pero en los países subdesarrollados como México, tal protección no había tenido manifestaciones importantes sino hasta épocas recientes.

A consecuencia de la crisis, en el año 1974 se empezaron a tomar medidas para tratar de controlar la inflación y proteger la capacidad

⁹Ovalle Favela José. Coloquio Internacional de los consumidores .Editorial UNAM, México 1978. p.18.

adquisitiva de los trabajadores. Por tanto el 2 de octubre de 1974 se expidió un decreto presidencial para regular los precios de determinadas mercancías, sujetando algunas de ellas al régimen de precios máximos y otras al método más flexible de fijación de precios máximos y otras al método de precios por variación de costos.

La experiencia obtenida por la Oficina Nacional de Quejas, abierta por el Comité Nacional Mixto de Protección al Salario, crea conciencia en el Congreso del Trabajo de lo vulnerable del consumidor ante las prácticas comerciales usuales, los impactos publicitarios y la espiral inflacionaria. Este organismo lucha por la creación de un cuerpo legal que concrete los derechos de protección al consumidor y pugna por que en un sólo instrumento legal se plasmen los ordenamientos que sobre esta materia existen en diferentes leyes especiales, las cuales se encuentran dispersas. Los trabajos para la elaboración de la iniciativa de la Ley Federal de Protección al Consumidor a cargo de una comisión integrada por funcionarios de la Secretaría de Industria y Comercio, la de Trabajo y Previsión Social, además de algunos académicos, la cual se desarrollo durante los meses de Septiembre, Octubre y parte de Noviembre de 1974. Suspendiendo tal comisión sin haber concluido una labor de depuración y perfeccionamiento en el texto, el cual fue enviado por el Presidente de la República a la Cámara de Diputados como iniciativa de ley, el 20 de Septiembre de 1975, después de algunas modificaciones, la iniciativa fue aprobada por el Congreso el 18 de Noviembre de 1975 y promulgada como ley por el Ejecutivo Federal al día siguiente, publicada en el Diario Oficial de la Federación, el 22 de Diciembre de 1975. Algunas de las primeras reformas a ésta ley son la del 7 de Enero de 1982; la realizada el 7 de Febrero de 1985, la del 12 de Enero de 1988, el 4 de Enero de 1989, otra sumamente importante fue la realizada en 1992 y la ultima reforma en el 2004.

Hablando en este capítulo de los antecedentes tenemos la necesidad de hablar de una figura jurídica muy importante en la relación proveedor-consumidor, y es la queja equiparada al Ombudsman (vocablo sueco que significa representante, delegado o mandatario) del consumidor como la llama Becerra Caletti. Se explica, de una manera el cargo del Ombudsman del consumidor, organismo que tutela la protección del consumidor. Aún cuando dicha institución no se encuentra regulada por el derecho positivo mexicano, conceptuándolo diremos que son designados por el órgano parlamentario, por el ejecutivo o por ambos; que con el auxilio de

personal técnico, poseen la función esencial de recibir e investigar las reclamaciones de los gobernados realizadas por las autoridades administrativas no sólo por infracciones legales sino también por injusticia, irrazonabilidad o retraso manifiesto en la resolución y con motivo de esta investigación pueden proponer sin efectos obligatorios, las soluciones que estime más adecuadas para evitar o subsanar las citadas violaciones.

“En el reglamento interior de la Secretaría de Comercio publicada en el Diario Oficial el 23 de Enero de 1979. Fija como atribuciones de la Dirección General de precios las siguientes: dividida en 12 fracciones de las cuales la fracción VII y XI son materias de nuestro estudio.

Fracción VII.- Aplicar la Ley Federal de Protección al Consumidor y las disposiciones reglamentarias en lo referente a precios y tarifas.

Fracción XI.- Vigilar el cumplimiento de las políticas y disposiciones sobre precios y tarifas, atender las quejas y denuncias sobre violaciones de precios y tarifas oficiales; practicar visitas domiciliarias e inspecciones; imponer sanciones y resolver recursos Administrativos, conforme a las facultades que le sean asignadas.”¹⁰

En la actualidad la educación, es sin duda, el punto fundamental para la solución de todos los problemas, ya que todos somos consumidores, cualquier miembro de cualquier sociedad es un ser de consumo. Por lo anterior los Diputados de la Quincuagésima Quinta Legislatura del H. Congreso de la Unión concluyeron que en este mundo moderno, cada vez más las instituciones no pueden asumir plenamente el trabajo de las comunidades ni suplantar sus intereses, creatividad o sentido productivo.

El reto no es sólo hacer más eficiente su capacidad de rectoría sino salir al encuentro de la dinámica social del país, anticipándose y siendo partícipe de los cambios.

El Gobierno se ha propuesto crear instituciones más ágiles y cercanas a la sociedad. La nueva realidad mexicana exige a los organismos públicos, actitudes que permitan al conjunto social participar, de manera permanente y corresponsable en las tareas de autoridad. “Por ello la presente iniciativa que somete a la consideración de este H. Congreso de la Unión propone la expedición de una nueva Ley Federal de Protección al Consumidor que el ejecutivo a mi cargo estima de gran importancia para promover y

¹⁰ Pérez Toraño Luis; Yo Consumidor: pregunto. Editorial. INOCPSE México 1985 .p. 54.

proteger los derechos del consumidor y lograr una mayor equidad en las relaciones de consumo en el país.”¹¹

Otro punto importante es que en la presente iniciativa propone fusionar ambas instituciones que son las siguientes (Procuraduría Federal del Consumidor y el Instituto Nacional del Consumidor), para formar una nueva Procuraduría, que fortalezca su presencia en la sociedad, atienda eficaz y oportunamente a la población consumidora.

Dicha iniciativa tiene un contenido de 143 artículos divididos en quince capítulos:

- I. Disposiciones generales.
- II. Autoridades.
- III. Información y publicidad.
- IV. Promociones y ofertas.
- V. Ventas a domicilio.
- VI. De los servicios.
- VII. Operaciones a crédito.
- VIII. Operaciones con inmuebles.
- IX. De las garantías.
- X. Contratos de adhesión.
- XI. Del incumplimiento.
- XII. Vigilancia e inspección.
- XIII. Procedimientos.
- XIV. Sanciones.
- XV. Recursos administrativos.

Dicha iniciativa fue aprobada por la Cámara de Diputados el día 18 de Diciembre de 1992 y publicada en el Diario Oficial el día 24 de Diciembre de 1992. Cabe mencionar que esta reforma es de las más trascendentales ya que da la pauta para la creación de una nueva legislación ya que es en ésta, donde se toma en cuenta los avances tecnológicos, electrónicos y la evolución de la sociedad.

Con la reforma realizada en febrero del 2004 sus capítulos sufrieron una variante en su nominación pero sin afectar sustancialmente su contenido. En este caso se aumento el capítulo VIII bis llamado De los derechos de los consumidores en las transacciones efectuadas a través del uso de medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología. El capítulo XIII es dividido en

¹¹ Exposición de motivos. Período ordinario (LV Legislatura) Cámara de Diputados 18 de Noviembre de 1992 p. IV.

cuatro secciones. Siendo hasta el momento las últimas reformas en lo referente a su índice.

1.3 AUTORIDADES ADMINISTRATIVAS RELACIONADAS CON EL DERECHO DE PROTECCION AL CONSUMIDOR.

Por autoridades administrativas se consideran a la Secretaría de Economía y a la Procuraduría Federal del Consumidor.

En la Ley Federal de Protección al Consumidor en su artículo 19 hace referencia a la Secretaría de Economía como la facultada para expedir normas oficiales mexicanas y normas mexicanas respecto de: Productos que expresen su contenido neto, ingredientes, propiedades, características y datos relevantes en los envases, empaques, envolturas, que incluyan los términos y condiciones. Distribución de gas L.P., modalidades de los contratos de adhesión, y demás que establezca la ley y otros ordenamientos.

En el Diario Oficial de la Federación publicado el 24 de diciembre de 1992, en su artículo 2 fracciones III, IV de la Ley Federal de Protección al Consumidor dice: Artículo 2º: Para efectos de esta ley, se entiende por:

Fracción III. Secretaria: Secretaría de Economía reforma publicada en el D.O.F 4 de febrero del 2004.

Fracción IV. Procuraduría: Procuraduría Federal del Consumidor.

Así mismo en su artículo 3º de la citada ley, nos señala la competencia administrativa que les confiere a estas autoridades para el cumplimiento de los objetivos de la misma.

Artículo 3º: A falta de competencia específica de determinada dependencia de la administración pública federal, corresponde a la Secretaría de Economía expedir normas oficiales mexicanas previstas por la ley y a la Procuraduría vigilar y sancionar su incumplimiento.

a) SECRETARÍA DE ECONOMÍA.

Dicha institución fue creada en 1953, con la finalidad de normar lo concerniente al comercio, pero sus antecedentes se remontan a la época del México Independiente; en 1821 se crea la Secretaría de Relaciones Interiores y Exteriores, entre sus facultades incluía la atención a todas las ramas económicas del país, tales como el comercio; en 1853 se creó el Ministerio de Fomento, Colonización, Industria y Comercio que se ocupaba de los asuntos comerciales del país. Debido a las modificaciones y decretos, sus atribuciones cambiaron y como consecuencia su denominación fue de la siguiente manera:

1821. Secretaría de Estado y del Despacho Universal de las Relaciones Interiores y Exteriores.

1843. Ministerio de Justicia, Negocios Eclesiásticos, Instrucción Pública e Industria.

1853. Ministerio de Fomento.

1861. Ministerio de Fomento.

1861. Ministerio de Justicia, Fomento e Instrucción Pública.

1867. Ministerio de Fomento.

1891. Secretaría de Hacienda, Crédito Público y Comercio.

1900. Secretaría de Fomento, Colonización e Industria.

1914. Secretaría de Industria y Comercio.

1917. Secretaría de Industria, Comercio y Trabajo.

1920. Secretaría de Industria y Comercio.

1924. Secretaría de Industria, Comercio y Trabajo.

1928. Secretaría de Industria y Comercio.

1930. Secretaría de Industria, Comercio y Trabajo.

1932. Secretaría de Economía Nacional.

1946. Secretaría de Economía.

1958. Secretaría de Industria y Comercio.

1976. Secretaría de Comercio.

1976. Secretaría de Patrimonio y Fomento Industrial.

1982. Secretaría de Comercio y Fomento industrial.

2000. Secretaría de Economía.

En 1982 se reformó nuevamente la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal y se le reincorporaron las facultades relacionadas con la formulación y conducción de las políticas en materia de productos básicos.

La Ley Orgánica de la Administración Pública Federal señala en su artículo 34 las atribuciones que le corresponden a la Secretaría de Economía: Reforma de 2004.

“A la Secretaría de Economía, corresponde el despacho de los siguientes asuntos.

Formular y conducir las políticas generales de industria, comercio exterior, interior, abasto y precios del país; Regular, promover y vigilar la comercialización, distribución y consumo de los bienes y servicios. Regular, orientar y estimular las medidas de protección al consumidor; Participar con la Secretaría de Desarrollo Social, de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación y de Medio Ambiente y Recurso Naturales en la distribución, comercialización y el abastecimiento de productos de consumo básico de la población. Establecer y vigilar las normas de calidad, pesas y medidas necesarias para la actividad comercial, así como para las normas y especificaciones. Establece política de precios en lo referente a artículos de consumo y uso popular y con el auxilio de autoridades locales, vigilar su cumplimiento. Establece tarifas para la prestación de servicios de interés público.

Organizar la distribución y consumo a fin de evitar el acaparamiento y que las intermediaciones innecesarias excesivas provoquen el encarecimiento de los productos y servicios. Intervenir en el suministro de energía eléctrica a usuarios y en la distribución de gas.”¹²

Cabe mencionar que no son todos los asuntos que le competen a la Secretaría de Economía solo se seleccionaron aquellas involucradas con la sociedad consumidora.

b) PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.

La Procuraduría inicia su vigencia el 5 de Febrero de 1976, con domicilio en la Ciudad de México. Siendo éste un organismo

¹² Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, Editorial Porrúa, México 2004p. 29

descentralizado de servicio social, con personalidad jurídica y patrimonio propio, con funciones de autoridad administrativa encargada de promover y proteger los derechos e intereses de los consumidores, procurando la equidad y seguridad de ambas partes en las relaciones de consumo, apegándose a la normatividad prevista en la ley, reglamentos y estatutos; lo anterior con fundamento en el artículo 20 de la Ley Federal de Protección al Consumidor vigente. Tiene funciones de autoridad administrativa encargada de velar por una sociedad consumidora. Para lo cual consideraremos los siguientes elementos:

1. Procuraduría.
2. Organismo descentralizado.
3. De servicio social.
4. Personalidad jurídica.
5. Patrimonio propio.
6. Autoridad administrativa

1. **PROCURADURIA.** El Diccionario de la Lengua Española la define como el oficial a cargo del procurador; procurador es la persona que en virtud de poder o facultad de otro, ejecuta en su nombre una cosa. Procurar consiste en hacer diligencias o esfuerzos para conseguir lo que desea.

Conforme a la Ley Federal de Protección al Consumidor, tanto la Procuraduría como su representante, el Procurador deberán efectuar todas las diligencias encaminadas a promover y proteger los derechos e intereses de la población consumidora con el límite de las atribuciones legales. Es por ello que el Procurador tiene la facultad de delegar autoridad a los servidores públicos subalternos, sin perjuicio de su ejercicio directivo (Su fundamento lo encontramos en el artículo 5° del reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, así como el artículo 27 fracción VIII de la ley).

La Procuraduría reúne las características señaladas y está dentro del grupo de organismos descentralizados por servicio ya que al tener

como atribución el de representar a la población consumidora para la defensa de sus derechos, encuadra en esta clasificación.

2. ORGANISMO DESCENTRALIZADO.

Descentralización. Órgano que depende indirectamente del ejecutivo federal tiene personalidad jurídica propia, siempre tiene patrimonio y posee atribuciones de mayor autonomía.

“El maestro Andrés Serra Rojas señala que por organismo descentralizado entendemos a aquél creado por el estado para realizar fines específicos sin desligarse de la orientación gubernamental, ni de la unidad financiera del mismo, se procura asegurar su autonomía orgánica y financiera, dándole los elementos necesarios para su desenvolvimiento y los controles para mantener su unidad y la eficacia de su desarrollo, sobre la base de la constitución de su patrimonio con bienes de la federación para la prestación de un servicio público o la realización de otros fines de interés general.”¹³

La descentralización administrativa, se distingue de la política ya que opera en el régimen federal, por que mientras la primera se realiza en el ámbito del poder ejecutivo, la segunda implica un régimen especial de los poderes estatales frente a lo poderes federales. Doctrinalmente la característica de la descentralización es la existencia de una personalidad jurídica especial y de un patrimonio propio. El Estado tiene como una de sus tareas más importantes la prestación de los servicios públicos para la satisfacción de las necesidades colectivas, que por regla general lo hace en forma directa, a través del trabajo de sus servicios, pero también sucede que estos se llevan a cabo por los particulares mediante actos administrativos de concesión, de autorización o algunos otros otorgados por el Estado.

Las características que corresponden a la descentralización administrativa por servicio son:

¹³ Serra Rojas Andrés; Derecho Administrativo, Editorial Porrúa S.A. Octava edición México 1986 p. 596.

“Es creada por la Ley o por Decreto del Ejecutivo Federal, tienen patrimonio propio, autonomía orgánica, autonomía técnica. Régimen jurídico que las rige, órganos de dirección, administración y representación, nombre propio, domicilio y ámbito de competencia, estructura administrativa interna, objeto, finalidad y un régimen fiscal al que están sujetos.” Por lo anterior y haciendo referencia a los requisitos esenciales para que un organismo descentralizado exista son tres:

A. Personalidad Jurídica, la cual se adquiere a través de una ley del Congreso de la Unión o de un decreto del Ejecutivo Federal.

B. Un patrimonio constituido total o parcialmente con aportaciones del gobierno federal.

C. Un objeto específico determinado de servicio público o social.

Por lo anterior, la Procuraduría Federal del Consumidor es considerada un organismo descentralizado ya que son creados por un acto legislativo, sea del Congreso de la Unión o por Decreto del Ejecutivo, con personalidad jurídica propia, régimen y patrimonio propio, sede de las oficinas, dependencias y ámbito territorial, cuenta con órganos de dirección, administración y representación, así mismo tiene objeto, finalidad y régimen fiscal.

3. *DE SERVICIO SOCIAL*

Servicio, que proviene de servir que significa estar empleado en ejecución de una cosa por mandato de otra, agregando el concepto social, por lo que la Procuraduría, está dedicada, por mandato legal a proteger los intereses colectivos, lo que implica la función asesora, abogada y autoridad de la institución, todo esto por mandato de la administración federal, la promoción y protección de los derechos e intereses de los consumidores. En nuestro país es la institución que vela y protege, la seguridad y la equidad en sus relaciones de consumo.

La Procuraduría es un organismo de servicio social, porque sirve a la colectividad, beneficiándola en lo general, como sucede cuando la misma cumple con las atribuciones que tiene asignada para ella el artículo 24 del propio ordenamiento, los cuales consisten en la representación y asesoramiento de los consumidores ante autoridades administrativas jurisdiccionales, personas físicas o morales.

Como organismo descentralizado debe cumplir con un objetivo, que en este caso será dar asesoría jurídica y técnica, como es el de crear grupos de consumidores que realicen en casa productos alimenticios y de limpieza. Esto gracias a la ayuda prestada por la revista del consumidor.

4. PERSONALIDAD JURIDICA.

La Procuraduría por ser un organismo descentralizado cuenta además de patrimonio propio con personalidad jurídica, toda vez que fue creada mediante un acto legislativo que le da dicha personalidad, en razón del decreto por el cual se crea la Ley Federal de Protección al Consumidor y en la cual tiene su fundamento como Procuraduría Federal del Consumidor.

Esta institución es titular de derechos y obligaciones, los primeros están contenidos en la facultad de dar cumplimiento a la propia ley y cuenta con la obligación de ejecutar todos los actos administrativos para su debido funcionamiento y cumplir así con las atribuciones que le confiere el artículo 24 de la ley.

Que en resumen es la función esencial de la Procuraduría, cumplir con sus objetivos, otra facultad es la de representar a los consumidores ante los tribunales ya sea particularmente o en grupo, además de realizar vigilancia y verificación de precios y tarifas acordados. Realiza funciones orientadoras, informativas, de difusión, educativas y de investigación que permitirán a la Procuraduría contribuir a prevenir los conflictos, además de celebrar convenios y acuerdos de colaboración e información con autoridades federales, estatales, municipales, del distrito federal, y entidades paraestatales.

5. PATRIMONIO PROPIO.

La Procuraduría tiene un patrimonio propio, entendido este como el conjunto de bienes inmuebles y derechos para el debido cumplimiento de su objetivo.

El artículo 23 de la Ley Federal de Protección al Consumidor establece 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, Municipal y del gobierno del Distrito Federal.
- IV. Los ingresos que perciba por los servicios que proporcione en los términos que señale la ley de la materia.
- V. Los demás bienes que adquiera por cualquier otro título legal.

6. AUTORIDAD ADMINISTRATIVA.

La palabra autoridad (del latín auctoritas- atis): prestigio, garantía, ascendencia, potestad de auctor, hacedor, autor, creador. En el lenguaje común significa estima ascendencia, influencia, fuerza o poder de algo o de alguno, prerrogativa, potestad, facultad. Para los juristas la consideran como la posesión de quien se encuentre investida de facultades o funciones o la persona o cosa que goza o se le atribuye fuerza, ascendencia u obligatoriedad.

“El maestro Ignacio Burgoa señala: El término autoridad equivale a poder, potestad o actividad que es susceptible de imponerse a algo, y requerido al estado como organización jurídica de la sociedad humana, implica el poder con que está investida, superior a todos es el poder de imperio emanado de la soberanía, cuyo titular real es el pueblo.”¹⁴

¹⁴ Burgoa Orihuela Ignacio. Diccionario de Derecho Constitucional, México 1997, p. 16

Es por ello que esta institución tiene un rol consultivo en todo lo relativo a la protección del consumidor.

Se dice que las autoridades están investidas con facultades de decisión y ejecución, es decir, es autoridad aquel órgano de gobierno del Estado, que es susceptible jurídicamente de producir una alteración, o exhibición de una o varias situaciones concretas o abstractas, particulares o generales, públicas o privadas que puedan presentarse dentro del estado.

“El maestro Gabino Fraga señala lo siguiente: Los órganos de la administración que tienen el carácter de autoridad se pueden concentrar en sus facultades de decisión y ejecución, y en este caso se le conoce como órgano ejecutivo.”¹⁵

Tiene funciones de autoridad administrativa, ya que puede emitir actos unilaterales, imperativos y coercibles, en ejercicio de las atribuciones que le confiere la ley.

c) REGULACION Y ATRIBUCIONES

La Secretaría de Economía encuentra su regulación en la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal que señala en su artículo 34 las atribuciones que dicha dependencia tiene a su cargo, y el artículo 26 donde señala que para su estudio, planeación y despacho de los negocios del orden administrativo, el Poder Ejecutivo de la Unión contará con las siguientes dependencias:

Secretaría de Gobernación, Secretaría de Relaciones Exteriores, Secretaría de la Defensa Nacional, Secretaría de Marina, Secretaría de Hacienda y Crédito Público, Secretaría de Desarrollo Social, Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales, Secretaría de Energía, Secretaría de Economía, Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, pesca y Alimentación. Secretaría de Comunicaciones y Transportes, Secretaría de la Función Pública, Secretaría de Educación Pública, Secretaría de Salud, Secretaría del Trabajo y Previsión Social, Secretaría de la Reforma

¹⁵ Fraga, Gabino. Derecho Administrativo; Editorial. Porrúa, México 1996. p. 120.

Agraria, Secretaría de Turismo, Secretaría de Seguridad Pública, Consejería Jurídica del Ejecutivo Federal.

Para hablar de las atribuciones de la Procuraduría tendremos que hablar del Instituto Nacional del Consumidor que desempeñaba algunas facultades en materia de investigación, orientación y educación que pasó a ser responsabilidad de la misma institución.

El Instituto para el desempeño de su función tenía las siguientes

”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.

Formular y realizar programas de difusión de los derechos del consumidor.

Orientar a la Industria y Comercio respecto de las necesidades y problemas de los consumidores.

Realizar y apoyar investigaciones en el área de consumo.

Promover y realizar directamente, programas educativos en materia de orientación al consumidor.

Promover nuevos o mejores sistemas y mecanismo que faciliten en los consumidores el acceso a bienes y servicios en mejores condiciones de mercado.”¹⁶

De esta forma sus atribuciones, son las siguientes: celebrar convenios con organizaciones de proveedores y consumidores para el logro de sus objetivos institucionales; establecer convenios de colaboración con autoridades, entidades paraestatales y otros organismos nacionales y extranjeros, para promover la equidad en las relaciones de consumo actuar como perito en materia de calidad de bienes y servicios; desarrollar programas educativos de orientación al consumidor y promover la participación de los sectores privado y social; se prevé la creación de un comité asesor que auxilie a la Secretaría de Economía en materia de protección al consumidor, integrado por representantes de los sectores productivos y de las organizaciones de consumidores, designados por el Secretario de Economía, a propuesta del Procurador Federal del Consumidor. Otro ordenamiento jurídico encargado de establecer el ámbito de acción de dichos organismos son su reglamento y su estatuto interno.

¹⁶ Ley Federal de Protección al Consumidor, Artículo 69, México 1989.

Gracias a la incorporación de estas atribuciones la Procuraduría ha enriquecido su labor orientadora y educativa, lo cual le favorece estadísticamente el sector del mercado con mayor registro de reclamaciones, así como los derechos del consumidor que requieren de una amplia difusión.

CAPITULO II DE LA FACULTAD SANCIONADORA DE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.

2.1 Preceptos Constitucionales relacionados con esta facultad.

La Procuraduría, considerada como organismo descentralizado creado por un acto legislativo o ley del Congreso de la Unión, bien por decreto del Ejecutivo, con régimen y personalidad jurídica propia otorgada por la ley de su creación, deberá tener denominación, domicilio es decir la sede de su oficina central, delegaciones, subdelegaciones y demás unidades administrativas, con patrimonio propio, su objeto, finalidad y régimen fiscal. Lo anterior tiene su fundamento en el capítulo II de las Autoridades de la ley de Protección al consumidor.

La Procuraduría que como autoridad administrativa, encargada de promover y proteger los derechos e intereses del consumidor, procurando la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores, perteneciente a la Administración Pública Federal, según artículo 90 constitucional.

Otro precepto relacionado con esta facultad es el artículo 28 Constitucional: señala que las leyes fijarán las bases para establecer precios máximos de artículos, productos considerados básicos para la población a fin de evitar insuficiencia de abasto o alza en el precio. Por lo que la ley protegerá a los consumidores y propiciará su organización para su defensa, es en este artículo donde constitucionalmente aparece la figura del consumidor y la problemática existente con los prestadores de servicios, llamados proveedores.

Pero es en el artículo 21 constitucional donde faculta a la autoridad administrativa la aplicación de sanciones por infracciones a los reglamentos, siendo este precepto el relacionado con la facultad dada a la Procuraduría para imponer sanciones. En el ejercicio de la

potestad sancionadora impone la administración, sanciones que por el hecho de emanar de ella han de merecer el calificativo de sanciones administrativas.

El que protege y salvaguarda estos principios es el Procurador, y es en el artículo 27 de la ley de protección al consumidor en donde establece sus atribuciones:

- ❖ Representar legalmente a la Procuraduría, para representarla en asuntos o procedimientos judiciales, administrativos y laborales.
- ❖ Nombrar y remover al personal de la misma.
- ❖ Crear unidades para el buen funcionamiento de la Procuraduría y determinar la competencia de éstas, conforme al Estatuto Orgánico.
- ❖ Informar al Secretario de Economía sobre los asuntos que sean de la competencia de la Procuraduría.
- ❖ Proponer el ante proyecto de presupuesto de la Procuraduría y autorizar el ejercicio del aprobado.
- ❖ Realizar criterios para la imposición de sanciones, así como reducirlas, modificarlas, conmutarlas o dejarlas sin efectos, sin pasar por alto el artículo 132 y 134, preservando la equidad.
- ❖ Delegar facultades de autoridad a servidores públicos subalternos. Los acuerdos se publicarán en el Diario Oficial de la Federación.
- ❖ Expedir el estatuto orgánico de la Procuraduría, previa aprobación del Secretario de Economía.
- ❖ Las demás que le confiera esta ley y otros ordenamientos.

El Procurador Federal del Consumidor será designado por el Ejecutivo Federal, que como máxima autoridad es representada por el Presidente de la República. La Ley Federal de Protección al Consumidor señala algunos requisitos que debe reunir para ser Procurador: Ser ciudadano mexicano, tener título de Licenciado en Derecho, esto es tener amplios conocimientos desde el punto de vista de las atribuciones que deberá ejercer. Esta preparación profesional es indispensable para estar en condiciones de dirigir el organismo encargado de prestar asesoría jurídica y de ser necesario representar los intereses de los consumidores ante los tribunales y demás autoridades administrativas; como último requisito, es necesario que el designado Procurador se haya destacado en el servicio público o en actividades académicas, todas ellas relacionadas con la ley de la materia, lo anterior regulado en el artículo 28 de la ley.

Por lo que el reglamento de la Procuraduría en su numeral 5, señala que: La representación, atención, trámite y resolución de los asuntos que competen a la Procuraduría corresponden al Procurador quien para la mejor coordinación y desarrollo del trabajo podrá delegar atribuciones en directo, de acuerdo con lo que establezca el Estatuto Orgánico de la Institución o mediante acuerdo que se publicará en el Diario Oficial de la Federación. En caso de suplencia de algún servidor público por ausencia temporal, impedimento o excusa.

2.2 LA VERIFICACION Y LA VIGILANCIA COMO INSTRUMENTOS PARA SANCIONAR.

Estas dos figuras son utilizadas por la Procuraduría para alcanzar sus objetivos, es decir dar una asesoría, información y la protección que necesita el consumidor, en el caso de que algún producto este viciado en cuanto al contenido, sello, la calidad, y su empaque.

Es por ello que la Procuraduría hace un estudio minucioso de las normas oficiales mexicanas que todo producto debe de tener antes de salir al mercado.

Por verificación se entiende el efecto de verificar.

El verificar es demostrar que algo que ofrece dudas es verdadero.

“Verificar: Probar la verdad de algo. Comprobar la verdad de una cosa; salir cierto lo que se dijo o pronosticó.”¹⁷

Vigilancia: Servicio que ejerce esta acción (vigilar).

Vigilar es velar cuidadosamente a una persona o cosa a fin de que no le sobrevenga ningún mal.

¹⁷ Gran Diccionario Enciclopédico Ilustrado, México 1990.p. 678.

Dentro de las atribuciones de la Procuraduría están las señaladas en el artículo 24 fracciones XIII, XIV, y XiV bis relacionadas con vigilar y verificar el cumplimiento en materia de precios y tarifas establecidos o registrados; En el ámbito de su competencia la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, así como de las normas oficiales mexicanas para determinar los criterios para la verificación de su cumplimiento; Verificar las pesas, medidas y los instrumentos de medición utilizados en transacciones comerciales, industriales o de servicios y en su caso realizar el ajuste a dichos instrumentos de acuerdo a la Ley Federal sobre Metrología y Normalización.

El mecanismo que un consumidor debe seguir es denunciar ante la Procuraduría Federal del Consumidor las violaciones a las disposiciones de esta ley, la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, normas oficiales mexicanas para que actúe de oficio. Los requisitos que deberá contener son los señalados en el artículo 97 de la ley: Nombre y domicilio del denunciado, relación de los hechos, indicando el bien, producto o servicio de que se trate; y en su caso, nombre del denunciante. El consumidor inconforme realiza su denuncia vía telefónica, en forma personal, a través de medios electrónicos, ópticos o cualquier otro medio, dicha reclamación será turnada a la oficina metropolitana o Delegación Regional del país, en base a esto la Procuraduría como tutelar de los derechos del consumidor, ordena se realice una visita de verificación, una vez que se examinaron las normas oficiales mexicanas, se califica el acta levantada por el verificador que se presenta con su oficio de comisión al lugar donde fue señalado para tal visita, el cual tendrá la hora, el día y el nombre del verificador, además de portar su gafete de identificación, el acta levantada deberá ser llenada a mano por el verificador en presencia del proveedor, al cual se le entrega el original del oficio de comisión, así como la copia del acta levantada, la cual deberá estar firmada por el proveedor y el que verificó.

En el acta de verificación se detalla si el producto expedido en ese establecimiento cumple con las normas oficiales mexicanas, además de respetar los preceptos de la Ley Federal de Protección al Consumidor. En el supuesto de que algún producto violará algún precepto de la ley, además de no estar apegadas a las normas oficiales; se emite una resolución que puede tener los siguientes criterios según el caso.

1. Se exhorta al prestador de bienes y servicios para que no incurra en violaciones o que regularice el servicio prestado, se le sanciona o sólo se exhorta a que modifique su conducta.

2. Cuando el producto o servicio que presta cause un daño irreversible al consumidor se le impondrá como medida precautoria la prohibición de la comercialización del producto puesto al mercado.

3. Cuando el producto ya se regularizó, el productor o comercializador tiene el derecho de solicitar la condonación, reducción o conmutación de las multas impuestas.

Toda vez que los criterios que emite el Procurador así lo establecen.

Al dictar la resolución la propia ley concede el derecho al verificado para que impugne la resolución administrativa, a través del Recurso de Revisión (Ley Federal del Procedimiento Administrativo). En caso de que el verificado demuestre o logre desvirtuar su afirmación se cancela la multa, por lo que no procederá la multa y se enviara el expediente al archivo como total y absolutamente concluido, terminando así el procedimiento.

El personal de la Procuraduría Federal del Consumidor considera el procedimiento anterior en tres etapas, las cuales son:

1) Oficio de Comisión

2) Acta de Verificación (se califica, se busca la causa que lo origino). Para saber las causas de la infracción, una vez calificada se turna a los abogados proyectista, para que emitan una resolución administrativa en el sentido de sancionar económicamente, prohibir a nivel nacional la comercialización de un producto o la clausura temporal para dar una resolución en la cual se exhorte al visitado a no incurrir en infracciones futuras .

3) Resolución Administrativa.

Sí de la visita de verificación se desprende efectuar toma de muestras, en el acta se indicará el número de muestras y se procederá en los siguientes términos (artículo 97 Ter).

- ◆ Se tomarán por triplicado, una para análisis de la Procuraduría, otra en poder del visitado quien podrá efectuar su análisis y la tercera será la muestra testigo que permanecerá en poder del visitado y a disposición de la Procuraduría ,colocándole sellos que garanticen su inviolabilidad.

- ◆ El resultado del análisis emitido por la Procuraduría se notificara en forma personal al visitado.
- ◆ De no estar de acuerdo el visitado tiene cinco días para exhibir el análisis derivado de la muestra dejada en su poder.
- ◆ De lo anterior la Procuraduría ordenará el análisis de la muestra testigo en su laboratorio, Este se realizará en presencia de los técnicos designados por las partes, levantando una constancia de ello. El dictamen emitido será definitivo.
- ◆ Sí se trata de análisis o pruebas no destructivas, las muestras serán devueltas al visitado a su costa en un término de treinta días, en caso contrario se podrán donar para fines lícitos o destruirlas.

Para sustentar lo anterior, transcribiré la jurisprudencia # 332 que dice:

“VISITA DOMICILIARIA, ORDEN DE REQUISITOS QUE DEBEN SATISFACER DE CONFORMIDAD CON LO DISPUESTO POR EL ARTÍCULO 16 CONSTITUCIONAL LA ORDEN DE VISITA DOMICILIARIA EXPEDIDA POR AUTORIDAD ADMINISTRATIVA DEBE SATISFACER LOS SIGUIENTES REQUISITOS: 1) CONSTAR EN MANDAMIENTO ESCRITO; 2) SER EMITIDA POR AUTORIDAD COMPETENTE;3) EXPRESAR EL NOMBRE DE LA PERSONA RESPECTO DE LA CUAL SE ORDENA LA VISITA Y EL LUGAR QUE DEBE INSPECCIONARSE;4) EL OBJETO QUE PERSIGA LA VISITA; 5) LLENAR LOS DEMÁS REQUISITOS QUE FIJAN LAS LEYES DE LA MATERIA. NO ES ÓBICE A LO ANTERIOR LO MANIFESTADO EN EL SENTIDO DE QUE LAS FORMALIDADES QUE EL PRECEPTO CONSTITUCIONAL DE MÉRITO ESTABLECE SE REFIEREN ÚNICAMENTE A LAS ÓRDENES DE VISITA EXPEDIDAS PARA VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES FISCALES DEL PÁRRAFO SEGUNDO DE DICHO ARTÍCULO SE ESTABLECE EN PLURAL,... SUJETÁNDOSE EN ESTOS CASOS A LAS LEYES RESPECTIVAS Y A LAS FORMALIDADES PRESCRITAS PARA LOS CATEOS, Y EVIDENTEMENTE SE ESTÁ REFIRIENDO TANTO A LAS ÓRDENES DE VISITAS ADMINISTRATIVAS EN LO GENERAL COMO A LAS ESPECÍFICAMENTE FISCALES, PUES DE

NO SER ASÍ, LA EXPRESIÓN SE HABRÍA PRODUCIDO EN SINGULAR”¹⁸

Séptima época, tercera parte:

Vols. 193-198 R.F 37/84 Regalos Encanto SA unanimidad de 4 votos.

Vols. 193-198 R.F 65/83 Leopoldo González Orejas unanimidad de 4 votos

2.3 CONCEPTO Y DEFINICIÓN DE LA SANCIÓN.

El maestro García Maynez define a la sanción como: “La consecuencia jurídica que el incumplimiento de un deber produce en relación con el obligado”¹⁹

La sanción se encuentra condicionada por la realización de un supuesto, con carácter secundario, ya que consiste en la inobservancia de un deber establecido por una norma a cargo del sujeto sancionado.

“La imposición de sanciones por el poder público supone necesariamente la aplicación de las normas sancionadoras a casos concretos.”²⁰ Implica una exigencia que encierra una amenaza, la coacción es el incumplimiento de esta última.

El procesalista italiano Francesco Carnelutti afirma que el concepto de sanción no es sino una especie, relativamente a la genérica medida jurídica, se entiende los medios que el legislador adopta para la imposición de las normas del derecho.

“Carnelutti define a las sanciones como represivas y las define como el señalamiento de las consecuencias que derivan de la inobservancia

¹⁸ Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta. Tomo XIX, 2004. p.441.

¹⁹ García Maynez Eduardo. Introducción al estudio del Derecho. Editorial Porrúa , México 1990 pp. 295-296

²⁰ Ibidem pp. 295-296.

de un precepto”.²¹ El fin de la sanción es estimular a la observancia de la norma, por lo cual tales consecuencias han de aplicar un mal.

Para Eduardo Pallares” son las consecuencias jurídicas que se producen por la violación de la norma y que tienen por objeto restablecer el orden legal, o evitar una futura violación del mismo”.²²

El régimen de aplicación debe ser el mismo, tanto en lo que respecta el órgano competente y al procedimiento para aplicar las sanciones como en lo que respecta a las garantías del imputado.

Las normas jurídicas que tienen sanción pública forman el derecho positivo. La acepción que los clásicos castellanos dan a la palabra “sanción” es la de dar firmeza o aprobación a una ley, estableciendo castigo para los infractores y premios para los fieles cumplidores y no la de “pena”. Sancionar significa en latín hacer inviolable, y por eso vigoriza alguna cosa. Toda sanción lleva aparejada la exigencia de conductas determinada de los súbditos y de una conducta concordada a las mismas de los órganos estatales. Estos deben apoyar las exigencias declaradas por la sanción, si es preciso por medio de la fuerza.

La definición de sanción es: El castigo que la ley establece para aquel que la infringe o bien, el procedimiento coactivo necesario para que se cumpla el orden jurídico.

Las sanciones constituyen un elemento natural y propio de lo jurídico, el poder sancionador del estado se deriva de la naturaleza propia de la ley, y la sanción aparece como elemento indispensable para el cumplimiento de la norma. Las sanciones se establecen para castigar y reprimir el incumplimiento de una ley.

El fin que persigue la sanción en general es observar al derecho, es decir, lo esencial de la norma jurídica.

Acosta Romero define a la sanción administrativa como:” El castigo que aplica la sociedad a través del derecho, a las violaciones de los ordenamientos administrativos, pretendiéndose por medio de esta, asegurar el cumplimiento de los deberes que tienen los ciudadanos respecto de la sociedad.”²³

Cabe señalar otra acepción a la sanción administrativa que es el castigo que impone las autoridades a los infractores, presupone la

²¹ Pallares Eduardo, diccionario de Derecho procesal civil, editorial Porrúa, México 1993.p. 716.

²² Pallares Eduardo.Op.Cit. p. 716.

²³ Acosta Romero.Op. Cit. p. 533

existencia de un acto ilícito, que es la oposición o infracción de un ordenamiento jurídico administrativo, daño causado a la colectividad, a los individuos o al interés general, tutelados por la ley, teniendo como consecuencia jurídica el castigo consistente en la sanción administrativa.

De lo anterior podremos resumir que la figura de la sanción es indispensable en cualquier rama del derecho, ya que no sólo se limita al derecho administrativo, sino que abarca ramas como el derecho fiscal, laboral, etc.

Por lo que las sanciones jurídicas son actos de seres humanos, contenidos en las normas, lo que la confirma como un elemento de la organización social, indispensable para tener un estado de derecho.

Toda autoridad administrativa tiene como objeto hacer cumplir los preceptos de su ley y si existe violación a la misma aplica una sanción, consistente en multa, arresto administrativo y la clausura, como es el caso de la Procuraduría.

2.3.1 REGULACION DE LA SANCION

En lo concerniente a la Procuraduría Federal del Consumidor, la regulación de la sanción está contenida en su ley, en el capítulo XIV, artículos 125 al 134, donde señala la forma de sancionar; Lo referente a la elaboración de material informativo, orientación y educación, acordando su divulgación en lugares o establecimientos respectivos; Por el pago como depósito de un envase o empaque tendrá derecho a recuperarla. Si se trata de cobro directo a tarjeta de crédito deberá realizarla posterior a la entrega del bien o la prestación del servicio. Lo anterior será sancionado con multa de \$150.00 a \$480,000.00 (artículo 126, infracción a los preceptos 8 bis, 11, 15 ,16).

Para el caso del artículo 127 se sanciona con multa de \$300.00 a \$960,000.00 en los siguientes supuestos: exhibición de pago total del

bien o servicio; cuando sea requerida información o documentación en una visita de verificación para autoridades, proveedores y consumidores; la publicidad deberá tener nombre, domicilio, teléfono o dirección electrónica; prohibir utilizar información de los consumidores con fines diferentes a los mercadotécnicos; cuando se trate de publicidad engañosa; En lo referente a productos importados, deberá expresar país de origen, lugar donde se puede reparar, su garantía en términos de ley; El pago de la bonificación o compensación por falta de veracidad en instrucciones, datos o condiciones; artículos deficientes usados o reparados; peligrosidad de un producto, instructivo que advierta lo nocivo, de lo contrario el proveedor responderá de los daños y perjuicios; negar la venta de productos que se tengan en existencia, reglas para las promociones; no a las promociones, que excedan del precio normalmente ofrecido en el mercado; la obligación de entregar copia de la venta realizada al consumidor, entre otros supuestos alcanza la multa ya referida.

Respetar tarifas garantías, plazos fechas, modalidades; sin negar bienes y servicios a persona alguna. Verificar precios máximos establecidos conforme a la Ley Federal de Competencia Económica, cláusulas abusivas, prácticas comerciales coercitivos y desleales, obligación del proveedor para entregar factura o recibo del servicio prestado u operación realizada, La investigación de productos, marcas, y servicios, publicando dichos resultados para su conocimiento. El registro de los contratos de tiempo compartido ante la Procuraduría, bajo ciertas disposiciones reuniendo ciertas características, Aquellos contratos de adhesión registrados, la bonificación de un producto no podrá ser menor al veinte por ciento del precio pagado. Lo anterior se sanciona con multa de \$ 90,000.00 a \$2, 520,000.00 contemplado en el artículo.

De lo anterior, existe discrepancia en cuanto a que si la clausura, no se encuentra contenida en el artículo 21 Constitucional, ya que las dos sanciones enunciadas son: la multa y el arresto. Pero a la Ley Federal de Protección al Consumidor no podemos catalogarla como un reglamento gubernativo, ni de policía; sino una Ley Federal Administrativa, por lo que sus sanciones no tienen por que limitarse a las previstas en el citado artículo 21 Constitucional.

El jurista José Ovalle Favela cita a la ejecutoria pronunciada el 24 de Abril de 1973, con motivo del amparo en revisión 2209/70, promovido por Rafael Gonzáles Murillo : “ AÚN CUANDO ES CIERTO QUE EL ARTÍCULO 21 CONSTITUCIONAL DISPONE TAMBIÉN QUE CORRESPONDE A LA AUTORIDAD ADMINISTRATIVA EL CASTIGO DE LAS INFRACCIONES A LOS REGLAMENTOS GUBERNATIVOS Y DE POLICÍA, CASTIGO QUE SOLO PUEDE CONSISTIR EN MULTAS O ARRESTO, LA DISPOSICIÓN DEBE INTERPRETARSE EN EL SENTIDO DE QUE DELIMITA EN TÉRMINOS GENERALES LA ESFERA DE ACCIÓN DE LAS AUTORIDADES JUDICIALES Y ADMINISTRATIVAS, DISPONIENDO QUE LA AUTORIDAD ADMINISTRATIVA NO PUDE IMPONER CASTIGOS POR DELITOS, SINO SOLO POR FALTAS ADMINISTRATIVAS. LA DISPOSICIÓN NO DEBE INTERPRETARSE LITERALMENTE, PARA CONCLUIR QUE EL PRECEPTO PROHÍBE A LA AUTORIDAD ADMINISTRATIVA IMPONER OTRO TIPO DE SANCIONES POR VIOLACIÓN A LEYES ADMINISTRATIVAS. EN EFECTO, NO ES POSIBLE JURÍDICAMENTE DECIR QUE SOLO LAS SANCIONES ADMINISTRATIVAS CONTEMPLADAS EN EL ARTÍCULO 21 MENCIONADO, MULTA O ARRESTO, SEAN LAS ÚNICAS QUE PUEDAN SER APLICADAS POR AUTORIDADES ADMINISTRATIVAS, YA QUE EL CAMPO DE ACCIÓN DE ESTAS ES MUY AMPLIO Y NO SE LIMITA A ESOS DOS CASOS, PUES EL ORDEN JURÍDICO MEXICANO TAMBIÉN PUEDE IMPONER SANCIONES POR VIOLACIÓN A LEYES ADMINISTRATIVAS, COMO EN EL PRESENTE CASO, EN QUE LA LEY DE PESCA ESTATUYE COMO SANCIÓN ADMINISTRATIVA EL DECOMISO DE LOS PRODUCTOS CAPTURADOS CUANDO EXISTE RAZÓN PARA PRIVAR DE LOS BIENES QUE POSEEN A LOS PARTICULARES”.²⁴

²⁴ Comentarios a la Ley Federal de Protección al Consumidor segunda edición MC Graw Hill. México 1995 p. 242.

2.4 MEDIOS DE APREMIO EN LA LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR.

Primero definiremos la figura de apremio que es “Orden de una autoridad judicial obligando al pago de cierta cantidad, o al cumplimiento de algún acto obligatorio”.²⁵

Los medios de apremio son los instrumentos que la ley establece para la autoridad competente pueda hacer cumplir coactivamente sus determinaciones.

La imposición de los medios de apremio presupone los siguientes elementos:

1) Una determinación fundada y motivada de la autoridad competente, que ordene a una persona una conducta específica (comparecer a una audiencia, presentar un informe, etc.).

2) Un apercibimiento hecho por la misma autoridad a la persona requerida consistente en la advertencia de que, se le impondrá determinado medio previsto en la ley.

3) La no realización de la conducta ordenada.

La imposición de los medios de apremio tiene como finalidad hacer cumplir coactivamente la determinación de la autoridad competente, es decir, obtener la realización de la conducta requerida. No se trata de sancionar o castigar el incumplimiento de la persona a la que se dirige la determinación, sino de hacer efectiva ésta.

Las medidas de apremio consagrados en el artículo 25 de la ley son Apercibimiento, la multa de \$150.00 a \$15,000.00. En caso de persistencia se multará por cada día que transcurra hasta por \$6,000.00, El auxilio de la fuerza pública. El artículo 112 es uno de los relacionados con las medidas de apremio en esencia se refiere a que el proveedor en caso de no presentar el informe por escrito

²⁵ Palomar de Miguel, Juan. Diccionario para Juristas. ediciones Mayo, México 1988,p.113

relacionado con los hechos expuestos en la reclamación a más tardar en la audiencia de conciliación. Debe comparecer ante la Procuraduría precisamente el día y hora señalado para la celebración de la audiencia de conciliación.

Hecha la notificación la Procuraduría debe apercibir al proveedor que de no cumplir con lo anterior se le impondrá alguna de las medidas de apremio, previstos en la ley.

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

a) LA SANCIÓN COMO MEDIDA CORRECTIVA.

Ignacio Villalobos las define así: “Son aquellas que tienden a mantener el orden social y la posibilidad de una convivencia pacífica”²⁶

A este tipo de sanciones, se les denomina “sanciones penales”, también llamadas medidas correctivas.

Para esto mencionaremos la definición que da a correctivo el Diccionario de la Lengua Española que dice: Que corrige o sirve para ello. (Sustantivo, sanción leve).

Sanción: Ley o estatuto; recargo o multa; pena que determina la ley. En este tipo de medidas busca producir la readaptación, sin renunciar el uso de intimidación y la ejemplaridad como recurso de prevención general.

Existe relación entre la sanción y pena, se dice que no toda sanción es una pena, ya que la pena en sentido estricto es una sanción que la autoridad judicial aplica al preso o presunto responsable de la

²⁶ Villalobos Ignacio. Derecho Penal Mexicano. Editorial Porrúa. P. 18, México 1990.

comisión de un delito, sin embargo, en virtud de que el concepto de pena es menos amplio que el de la sanción, ya que desde que se tiene noción el delito surge como consecuencia inmediata a la idea de castigo, es decir nace la pena.

Por pena debemos entender “El castigo legalmente impuesto por el estado al delincuente, para conservar el orden jurídico”²⁷

Se considera que es correctiva, no sólo por que siendo una pena debe hacerse reflexionar sobre el delito que la ocasiona y constituir una experiencia educativa y saludable, sino por que afecta la libertad, se aprovecha el tiempo de su duración para llevar a efecto los tratamientos de enseñanza curativos o reformadores que en cada sujeto resultan indicados para prevenir la reincidencia.

Este tipo de medidas para que resulten correctivas en forma específica, deben disponer de medios curativos para que los reos que lo requieran; educativos para todos, aún de readaptación al medio cuando ello pueda estribar la prevención de futuras infracciones, comprendiéndose en los medios educativos los que sean conducentes a la formación moral, social de orden de trabajo y de solidaridad.

En el caso de la Procuraduría Federal del Consumidor no existe en su legislación la medida correctiva, ya que sus medidas o sanciones son de tipo coercitivas, entendiéndose esto como la aplicación de su facultad sancionadora por infracción a un precepto legal establecido.

b) LA SANCION COMO MEDIDA COERCITIVA.

La legislación jurídica es: Coercitiva (por que es la coerción de los poderes públicos lo que hace nacer el deber y no el imperativo de la coincidencia). “La coerción es un momento intermedio entre la aplicación concreta de la fuerza (coacción) y la posibilidad de que se aplique. Es decir la advertencia del sistema de derecho al violentador de la norma jurídica que de no cumplirla la norma se aplicará una

²⁷ Castellano Tena Fernando. Lineamientos Elementales del Derecho Penal. Editorial Porrúa, México 1985.p. 316.

sanción.”²⁸ El derecho es un orden coactivo, por tanto la autoridad tiene la facultad sancionadora para aplicar al gobernado que haya infringido una ley o cometido un delito: la aplicación de la norma jurídica a través de la imposición de una sanción, en ocasiones es por medio de la coacción o el empleo de la fuerza, es por consiguiente un medio de que dispone un órgano de la autoridad para hacer cumplir una norma sancionada, pero no es el único medio, ni mucho menos constituye la esencia del derecho. Todo ordenamiento jurídico positivo considera el uso de la fuerza como el último recurso.

El juez dispone el apercibimiento o advertencia que hace a una persona, sea parte o tercero en el juicio.

En el caso de los delitos, estamos hablando de coercibilidad o uso forzoso de la fuerza. Los actos sujetos a la misma (por ejemplo una agresión injusta), son actos coercibles y a veces no sólo por órganos de autoridad, sino también por los particulares.

“Coerción es, por tanto el empleo necesario de la fuerza”²⁹

Por lo que se refiere a la función coercitiva de la Procuraduría Federal del Consumidor, la realiza al momento de emitir una simple notificación a los proveedores, ya que de manera obligatoria hace que el proveedor se presente ante la institución pero no solamente se puede ver la coercitividad en las notificaciones, sino también en las medidas de apremio que contempla la ley. Se dice que la coercitividad es el elemento esencial integrante de todo acto de autoridad que deriva de la unilateralidad o imperativa que a éste caracteriza.

Lo anterior se manifiesta en la capacidad que tiene dicho acto para hacerse obedecer sin o contra la voluntad del gobernado a quien va dirigido, dicha norma. Para entender esta figura, tendremos que hablar de la coercibilidad que es complementaria de la coercitividad, que denota obligación de obedecer coactivamente, así el acto de autoridad es coercitivo en tanto que la conducta del gobernado es coercible, pues a aquel lo rige la obligatoriedad.

Coacción es: La aplicación forzada de cierta sanción impuesta por cualquier autoridad.

²⁸ Diccionario Jurídico 2000. Desarrollo Jurídico, DJ2K 504.

²⁹ Villoro Toranzo Miguel. Introducción al Estudio del Derecho. Editorial Porrúa 7ª. ED.1989., p. 506.

Por lo general todo mandato de autoridad tiene como característica primordial ser una sanción coercitiva ya que denota la facultad sancionadora que tiene cualquier autoridad gubernativa para hacer cumplir y aplicar una ley.

La coercibilidad es una de las características de derecho; esto significa que se puede obligar al cumplimiento de sus normas por medio de la fuerza (arresto o comparecencia después de haber sido notificado en términos de ley).

“El derecho es esencialmente coercible, esto es, en caso de inobservancia es posible hacerlo valer mediante la fuerza”.³⁰

c) CONCEPTO DE INFRACCIÓN, MULTA, PENA COMO FIGURAS SEMEJANTES A LA SANCIÓN.

En forma conceptual todas estas figuras son diferentes pero en la práctica se confunden, por lo que se consideraban como semejantes, daremos varios criterios para establecer claramente su concepto.

“Para el Licenciado Juan Palomar de Miguel en su obra Diccionario para Juristas define a la infracción como: Trasgresión, quebrantamiento de una ley; violación a una norma o disposición constitutiva de delito. En el caso de ser reglamentaria se considera como violación o quebrantamiento de disposiciones administrativas, en materia penal es delito”.³¹

“El diccionario de la Lengua Española (Real Academia), define a la infracción como la trasgresión o quebrantamiento de una Ley, pacto o tratado de una norma moral lógica o doctrinal”³²

³⁰ Soto Álvarez Clemente. Selección de términos Jurídicos, Políticos, Económicos y Sociales. Editorial LIMUSA, México 1990, p. 16.

³¹ Palomar, Ibidem, p. 717

³² Diccionario de la Lengua Española; Real Academia Española, Madrid 1975. p. 236.

El diccionario Porrúa de la Lengua Española, coincide en los términos antes mencionados.

El diccionario práctico de la lengua española la considera como la contravención de una ley, tratado o norma.

Acción u omisión que produce mal al orden social y se sanciona con una pena (del latín infractio-onis).

Desde el punto de vista de la Ley Federal de Protección al Consumidor, una infracción es una conducta violatoria a un precepto legal, debidamente tipificado por una norma ya establecida.

A continuación definiremos a la multa: es una sanción pecuniaria impuesta por razón de una trasgresión que puede ser penal o administrativa por incumplimiento de una obligación contractual (cláusula penal).

“Multa: es una pena que consiste en la obligación de pagar al estado una suma de dinero. El diccionario Porrúa de la lengua española define a la multa de la siguiente manera, como la pena pecuniaria que se impone por una falta, exceso; delito o por contravenir a lo que con esta condición se ha pactado”³³

Otras acepciones que dan a esta figura jurídica son: la pena pecuniaria que se impone por una falta, exceso, delito, etc.

Pena de contenido pecuniario (sanción) originado por una infracción penal o administrativa; puede ser impuesta por los órganos de la administración o por los tribunales.

“El Lic. Juan Palomar de Miguel en su obra “Diccionario para juristas” nos dice que la multa en el sentido administrativo es la pena pecuniaria que imponen las autoridades administrativas.

En el ámbito penal es la imposición por la comisión de algún delito.”³⁴

En la Ley Federal de Protección al Consumidor en su artículo 25 la multa es aplicada como un medio de apremio, pero en caso de desobediencia se hará acreedor a una sanción administrativa que en este caso será una multa, clausura o arresto, según la gravedad de la infracción (artículo 126, 127, 128, 129), esto como consecuencia de su naturaleza jurídica de autoridad administrativa.

³³ Diccionario Porrúa de la Lengua Española, México 1980, p. 486.

³⁴ Palomar, Juan. Op. Cit.p.893.

En el caso de la pena existen varias acepciones como son:
“El maestro Ignacio Villalobos la define como: el castigo impuesto por el poder público al delincuente, con base en la ley para mantener el orden público.”³⁵

Otra definición de la pena es: privación de bienes jurídicos que el estado impone al autor de un delito en la medida tolerada por sentimiento social, medio de seguridad jurídica que tiene por objeto resocializarse para evitar nuevos ataques a bienes jurídicos penalmente tutelados.

“El Lic. Juan Palomar de Miguel define a la pena: como el castigo que impone la autoridad legítima al que ha cometido una falta o delito. En materia administrativa, es la que, en uso de sus atribuciones, aplica con fines represivos o de corrección una autoridad del poder ejecutivo.”³⁶

“Los fines de la Pena son: la justicia y la defensa social para fin inmediata debe ser:

- Intimidatoriamente:** Para prevenir el delito.
- **Ejemplar:** Que el sujeto advierta que la amenaza es efectiva y real.
- **Correctiva:** Constituya una experiencia educativa, saludable o reformadores, para prevenir la reincidencia.
- **Eliminatoria:** Temporalmente, mientras se crea la enmienda del penado y suprimir su peligrosidad, o perpetuamente si se trata de sujetos incorregibles.
- **Justa:** Ésta da vida a todo medio correctivo y sería absurdo defender la justicia mediante injusticias.”³⁷

El ámbito de la aplicación de la infracción es el derecho administrativo, la multa tiene un ámbito más diverso como es en el derecho fiscal, administrativo o penal, la pena tiene su aplicación en el derecho penal, en el caso de la sanción esta se considera dentro del marco jurídico tanto del derecho administrativo, derecho penal y derecho civil.

³⁵ Villalobos Ignacio, Derecho Penal Mexicano, Editorial Porrúa, México 1990 Pág. 522 a 525.

³⁶Palomar, Juan. Op. Cit. P. 1000.

³⁷ Villalobos.Op. Cit. Pág. 522 a 525.

En la infracción le corresponde a la autoridad administrativa la aplicación a esa falta. A diferencia de esa multa le corresponde según la naturaleza de la autoridad su imposición ya sea por falta, infracción o delito, en el caso de la pena le corresponde exclusivamente a la autoridad judicial su aplicación ya que es de su ámbito delictivo, la sanción es aplicada por cualquier órgano jurisdiccional que contemple su conducta violatoria o infractora.

Para concluir diremos que la infracción es una conducta violatoria a un precepto de una ley o reglamento, mientras que la multa es el resultado de realizar una conducta que se traduce en dinero, a diferencia de la pena que es un castigo corporal como consecuencia de esa conducta violatoria, mientras que la sanción es la aplicación de la ley a una conducta violatoria.

CAPITULO III. EL RECURSO PREVISTO EN LA LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR.

a) RECURSO DE REVISIÓN Y PROCEDIMIENTO.

El recurso es un derecho de instancia del particular, un instrumento previsto por la ley, tiene como finalidad verificar la legalidad de los actos que emite la autoridad administrativa y que el particular considera contrarios a derecho.

El objeto fundamentalmente del Recurso Administrativo es controlar la actividad de la autoridad para que esta se ajuste a las disposiciones contenidas en la ley.

El recurso es un instrumento de impartición de justicia administrativa, por lo que garantiza el derecho de audiencia del gobernado.

La incorporación del recurso administrativo dentro del orden jurídico positivo tiene las siguientes ventajas.

1. Permitir a la autoridad emisora revisar sus actos antes de que sean sometidos al conocimiento de un órgano jurisdiccional.
2. En la substanciación del mismo, la autoridad administrativa puede detectar o conocer las lagunas o vicios de técnica legislativa de la ley respectiva, que quizás reconvenga que se exhiba ante el tribunal.
3. Se depurarán los asuntos y se evita un encargo en las labores de los tribunales.
4. Si la razón le asiste al recurrente, será más expedita la gestión administrativa que un proceso ante órganos jurisdiccionales.

El recurso de revisión es un medio de impugnación a través del cual los interesados afectados por actos y/o resoluciones de las autoridades administrativas que ponen fin al procedimiento, a una instancia o resuelvan un expediente. Lo anterior es solo en el caso de

organismos descentralizados como es el caso de la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor. Las resoluciones dictadas por esta institución admite el recurso de revisión para su interposición el cual resolverá en términos de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; el fundamento es el artículo 135 de la ley de la materia. Dicha figura, tiene las características generales de los recursos administrativos, pero este es un recurso vertical, en virtud de que debe ser resuelto por el órgano superior jerárquico, salvo que provenga del titular de alguna dependencia, donde resuelva el mismo, artículo 86 de la Ley Federal del Procedimiento Administrativo.

El recurso de revisión es un medio de anulación, ya que el superior jerárquico, como consecuencia del recurso, puede decidir sobre la nulidad o la validez del acto impugnado. “Es también un medio de sustitución de la autoridad que emitió el acto impugnado, lo viene a sustituir, por lo que puede confirmar, revocar o modificar dicho acto.”³⁸

Por este medio se pueden impugnar las resoluciones administrativas definitivas dictadas por la Procuraduría con fundamento en las disposiciones de la ley y demás ordenamientos jurídicos derivados de ella. Por regla, las resoluciones administrativas impugnables a través del recurso de revisión son aquellas que dicte la Procuraduría en el procedimiento por infracciones a la ley.

Por lógica, las resoluciones que se dicten como consecuencias de los recursos de revisión tampoco serán impugnables a través de este recurso.

PROCEDIMIENTO.

Con fundamento en la Ley del Procedimiento Administrativo, El particular afectado, deberá presentar su escrito de interposición al recurso de revisión, dentro de los 15 días contados a partir del día siguiente a aquel en que hubiere surtido efectos la notificación de la resolución que se recurra. Se debe interponer ante la autoridad que

³⁸ Ovalle Favela, José, Teoría General del Proceso, México, 1994 p. 325.

emitió la resolución y resolverá el órgano superior jerárquico, en este procedimiento se ofrecen todas las pruebas, siempre que tenga relación con la resolución emitida, excepto la confesional de las autoridades.

“Tomando en cuenta la naturaleza de este recurso administrativo y la necesidad de que el órgano superior jerárquico cuente con todos los elementos necesarios para resolverlo, por lo que dicho escrito debe precisar lo siguiente:

- 1) El órgano administrativo a quien se dirige.
- 2) El nombre del recurrente, y del tercero perjudicado; así como el lugar que señale para efectos de notificaciones.
- 3) El acto que se recurra y fecha en que se notifico o tuvo conocimiento del mismo.
- 4) Los agravios que se le causan.
- 5) En su caso, copia de la resolución o acto que se impugna y de la notificación.
- 6) Las pruebas que tengan relación directa e inmediata con la resolución debiendo acompañar las documentales con que cuente, incluidas las que acrediten su personalidad cuando actúen en nombre de otro o de personas morales.”³⁹

Cuando alguien promueva a nombre de otra persona, deberá acompañar al escrito los documentos que acrediten la representación con la que actúa.

En el escrito de interposición, se deben ofrecer todas las pruebas correspondientes y acompañarlo de los documentos respectivos y necesarios.

En el caso de que se ofrezcan pruebas que ameriten desahogo, se le concederá al interesado un plazo no menor de tres ni mayor de quince días, contado a partir de su admisión para practicar esta diligencia. El órgano administrativo notificará con anticipación de tres días, el inicio del desahogo de las que fueran admitidas.

La autoridad podrá allegarse cualquier elemento de convicción que considere necesario para dictar conforme a derecho su resolución.

³⁹ Ley de Procedimiento Administrativo, ediciones Delma.México2004, p.286.

Concluido el periodo probatorio, la autoridad resolverá dentro de los diez días siguientes, la cual será notificada en forma personal o por correo certificado.

El recurso de revisión se tendrá por no interpuesto y se desechará cuando:

Se presente fuera de tiempo.

No se acompañe con la documentación que acredite la personalidad del recurrente.

No aparezca suscrito por quien deba hacerlo, a menos que se firme antes del vencimiento del plazo para interponerlo (plazo de 15 días hábiles). Artículo 88 de la Ley de Procedimiento Administrativo.

Al interponer el recurso de revisión la suspensión se dará solo si se cumplen los siguientes requisitos:

- I. A solicitud del recurrente.
- II. Sea procedente el recurso.
- III. No contravenga disposiciones de orden público e interés social.
- IV. No ocasionen daños o perjuicios a terceros salvo que garanticen éstos, para el caso de no obtener resolución favorable.
- V. Tratándose de multas, el recurrente garantice el crédito fiscal. La Autoridad acordará la suspensión dentro de los cinco días siguientes a su interposición.

La autoridad encargada de resolverlo podrá desecharlo por improcedente o sobreseerlo; confirmar, declarar la inexistencia, nulidad, o revocar total o parcialmente el acto impugnado.

La autoridad podrá corregir los errores detectados que considere violados y examinar en conjunto los agravios, para resolver la cuestión planteada, pero sin cambiar los hechos expuestos en el recurso. Si la resolución ordena realizar un determinado acto o iniciar la reposición del procedimiento, deberá cumplirse en un plazo de cuatro meses.

No podrá revocar o modificar actos no impugnados por el recurrente. La resolución expresará con claridad los actos que se modifiquen y si es parcial se precisará ésta.

A su vez la autoridad podrá dejar sin efectos un requerimiento o una sanción, de oficio o a petición de parte interesada, en el caso de error o el particular demuestre que ha dado cumplimiento con anterioridad. La tramitación de la declaración no constituirá recurso, ni suspenderá el plazo para la interposición, ni suspenderá la ejecución del acto.

CAPITULO IV. SANCIONES IMPUESTAS POR LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.

4.1 PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO.

Sus antecedentes históricos se remontan a la Grecia antigua que dice: La conciliación estaba regulada por la Ley Tesmotetes que es el encargado de examinar los hechos, motivo de litigio y procurar invitar o incitar a las partes para que realizaran un pacto equitativo y así resolver sus diferencias.

En Roma no estuvo la conciliación regulada por ninguna ley, pero las doce tablas respetaban la avenencia a que llegaron las partes, y Cicerón aconsejaba la conciliación fundada en el aborrecimiento que debían tener a los pleitos, diciendo que era un acto de liberalidad digno de elogio y provechoso para quien lo realizaba.

El cristianismo vino a dar a la conciliación un nuevo impulso, merced al espíritu de caridad y de paz que lo anima.

“En el fuero juzgo se haya la Constitución del Pacis adsertor que era enviado por el rey a las partes con intención de que los aviniera y socialmente era la conciliación muy aconsejada ante el tribunal de los obispos, en la monarquía visigoda... La conciliación fue regulada como permanente en el siglo XVIII y en el XIX, apareciendo primero con tal carácter en los pueblos del norte y adoptándose distintos sistemas, pues mientras en unos países como Francia y España, se declaró obligatorio al intentarla como requisito previo a todo juicio declarativo, en otro fue potestativo de las partes al intentarla o no.

En general la conciliación se encomendó al juez, en algunas legislaciones, como Alemania el juez era el mismo a quien correspondía el conocimiento del negocio en primera instancia, en el caso de Francia y España, es un juez distinto. Por lo que a España se refiere se introdujo la conciliación, con carácter permanente y

necesario, como previa para entablar cualquier juicio por la Constitución de 1812.”⁴⁰

El procedimiento conciliatorio se encuentra en los artículos 111 a 116 de la Ley Federal de Protección al Consumidor en el Capítulo Décimo Tercero, sección segunda llamado Procedimiento Conciliatorio.

La conciliación puede considerarse como “El acuerdo celebrado entre quienes sustentan un conflicto de intereses, con objeto de evitar un juicio posterior y poner fin a uno ya iniciado.”⁴¹

Una figura importante en el procedimiento conciliatorio es la reclamación, definición dada por el diccionario práctico de la lengua española “Queja que se hace contra algo injusto, perjudicial etc., especialmente la que se hace formalmente y por escrito.”⁴²

Para el Licenciado Ovalle Favela la reclamación es “Acto por el cual el consumidor inicia el procedimiento conciliatorio ante la Procuraduría.”⁴³

De alguna forma las autoridades jurisdiccionales tienen que conocer las conductas violatorias al estado de derecho o bien la trasgresión a un artículo de la ley de que se trate. Es por ello que la Procuraduría del Consumidor podrá intervenir en conductas violatorias de los derechos del consumidor previa existencia de una reclamación, ya que sin esta la Procuraduría no podría intervenir para solucionar esta controversia.

La Ley del Consumidor señala que la reclamación debe hacerse por escrito, oral o por cualquier otro medio idóneo (vía telefónica, fax o vía Internet) siempre que cumpla con los siguientes requisitos:

- I. Señalar nombre y domicilio del reclamante.
- II. Descripción del bien o servicio y la narración de los hechos.
- III. Nombre y domicilio del proveedor que coincida con el contenido en el comprobante o recibo que ampare la transacción materia de la reclamación o en su defecto, el que proporcione el reclamante.

⁴⁰ Pallares.Op. Cit. P.168.

⁴¹ De Pina.Op. Cit p. 178.

⁴² Diccionario, lengua Española.Op.Cit. p. 816.

⁴³ Ovalle, Op. Cit p. 196.

El legislador optó que para la comodidad del consumidor, existen tres opciones para presentar su reclamación:

- 1) En el domicilio del reclamante,
- 2) En el del proveedor y,
- 3) En el domicilio donde se originó el hecho motivo de la reclamación.

Para su desahogo se podrá realizar en: En el lugar en que se origino el hecho motivo de la reclamación; en el domicilio del reclamante, del proveedor, o en cualquier otro que se justifique, es decir donde el consumidor desarrolla su actividad habitual o en el de su residencia .

Dada la facultad que tiene la Procuraduría, ésta podrá rechazar de oficio una reclamación no por cuestiones de fundamentación o ausencia de la misma sino por, aquellas condiciones mínimas que deben estar presentes o ausentes para que se pueda constituir y desarrollar válidamente el procedimiento conciliatorio (artículo 101 de la ley).

Entre las causas de improcedencia derivadas de la teoría de los presupuestos procesales enumeraremos los siguientes:

- 1) Por lo que se refiere a la Procuraduría Federal del Consumidor, desde el inicio del procedimiento, la incompetencia se manifiesta ya que no se trata de un acto de consumo entre proveedor y consumidor regulados por la ley de la materia (prestación de servicios profesionales de carácter civil, actos sobre inmuebles que no correspondan a los supuestos señalados en el artículo 73).
- 2) En lo referente al consumidor, puede ocurrir que de manera evidente y como resultado de la reclamación se desprenda que no se trata de un consumidor, de acuerdo con lo que establece la ley en su artículo 2° párrafo segundo.
- 3) Y por lo que toca al proveedor, puede suceder que de la reclamación se advierta que se dirija contra una operación crediticia o servicio profesional prestado por alguna de las instituciones y organizaciones financieras señaladas en el artículo 5° de la ley.

En el procedimiento conciliatorio una parte importante es la notificación, entendiendo esta como: El acto por el cual se comunica, por escrito, un trámite o decisión legal a los interesados.

El artículo 103 de la ley, establece la rendición del informe, en dicho escrito la parte proveedora describe los hechos materia de la reclamación y donde manifieste su disposición o no, a dar satisfacción a las pretensiones del consumidor, si no se presenta se la impondrá una medida de apremio.

La rendición del informe puede llevarse a cabo antes de la celebración de la audiencia de conciliación fijada para tal efecto, dicho informe se puede presentar por oficialía de partes, sin embargo no hay que olvidar que la parte proveedora también se encuentra apercibida para el caso de no comparecer a la audiencia de conciliación, por lo que deberá hacerlo o de lo contrario se le impondrá la medida de apremio; es por ello que a la primer audiencia de conciliación deberá comparecer y además rendir el informe de ley que se le requirió, lo anterior con fundamento en el artículo 13 y 25 de la ley de la materia.

En la práctica el proveedor que asiste por primera vez a la Procuraduría Federal del Consumidor, generalmente no lee los requerimientos señalados al calce de la copia de la reclamación, por lo que se presenta a la audiencia sin rendir el informe por escrito y por duplicado, a lo cual se hace acreedor a una multa, y se le hace efectivo el apercibimiento.

El proveedor deberá presentarse a la audiencia de conciliación cuando se trate de personas físicas en forma personal, y cuando se trate de personas morales se requerirá poder notarial, de conformidad con el artículo 109 de la Ley de la materia.

De no comparecer las partes a la audiencia de conciliación se aplicarán los siguientes criterios:

- 1) Si se trata del proveedor se le impondrá multa por el apercibimiento y se citará a una segunda audiencia en un plazo no mayor de diez días.
- 2) Si se trata del consumidor se suspenderá la audiencia para que se realice en los diez días siguientes, sino presenta justificación fehaciente de su inasistencia, se le tendrá por desistido de su reclamación y no podrá presentar otra queja ante la Procuraduría

De no comparecer a la segunda audiencia se atenderá a lo dispuesto por el artículo 112 párrafo segundo:

- 1) Si se trata del proveedor se le impondrá una nueva medida de apremio y además se tendrá por presuntamente cierto lo manifestado por el reclamante.
- 2) Si se trata del consumidor traerá la misma consecuencia que si no se hubiere presentado a la primera audiencia.

En el artículo 114 de la ley, párrafo segundo señala que el conciliador podrá suspender la audiencia de conciliación hasta en dos ocasiones, cuando él lo estime pertinente o a instancia de ambas partes, para lo cual deberá señalar día y hora para su reanudación dentro de los quince días siguientes, apercibiendo a las partes para el caso de no comparecer.

El conciliador expondrá a las partes un resumen de la reclamación y del informe presentado, señalando la correlación de hechos y de las controversias, presentará varias opciones de solución y exhortará a las partes a llegar a un arreglo.

El conciliador podrá requerir a las partes los elementos de convicción necesarios para realizar la conciliación, así como las atribuciones contenidas en la ley para la Procuraduría.

Si el proveedor no acata este llamado y no exhibe los documentos por el apercibimiento impuesto, de alguna forma esto sirve para que el proveedor concilie, ya que la multa impuesta es superior al monto de lo reclamado.

El artículo 134 de la Ley, señala que dicha multa a solicitud del proveedor se puede reducir, condonar o conmutar, claro siempre que exista conciliación con el consumidor; siempre que no se refiera a multas impuestas por procedimientos de verificación y vigilancia.

La conclusión del procedimiento conciliatorio tiene diversas formas, como lo son las siguientes:

- a) **CONVENIO.**- Es la voluntad de dos o más personas que transfieren algún derecho o se sujetan a una obligación.

El código civil vigente define al convenio como el acuerdo de dos o más personas para crear, transferir, modificar o extinguir obligaciones.

En la etapa conciliatoria, si el proveedor acepta la reclamación del consumidor, la cual cumplirá a través de la firma del convenio entre él y el consumidor para que en un plazo razonable cumpla con la obligación que había contraído, con lo cual no se modifican o se crean, transfieren o extinguen las obligaciones, solamente se pacta la conservación de derechos y obligaciones, como lo afirma el maestro Gutiérrez y González ... “a través de un convenio se puede pactar la conservación de derechos y de obligaciones, y esa conducta no se puede asimilar a ninguna de las otras cuatro establecidas por la norma...”⁴⁴

El artículo 115 señala que “los convenios celebrados por las partes serán aprobados por la procuraduría cuando no vayan en contra de la ley, y el acuerdo que los apruebe no admitirá recurso alguno.”⁴⁵

El laudo convenio que emite la Procuraduría tienen fuerza de cosa juzgada y traen aparejada ejecución, lo que podrá promoverse ante los tribunales competentes en la vía de apremio o en juicio ejecutivo a elección del interesado.

La forma más frecuente de concluir el procedimiento conciliatorio es a través de la celebración de un convenio entre las partes, que sería hasta ese momento cuando la Procuraduría debería archivar el expediente como asunto concluido y no señalar fecha para verificar si dicho convenio se ha complementado, sin embargo esta situación la realiza en su afán de brindar su máxima protección al consumidor, aún cuando sea improcedente la imposición de la multa por incumplimiento del mismo.

b) ALLANAMIENTO.

El allanamiento es otra figura que pone fin al procedimiento conciliatorio.

⁴⁴ Gutiérrez y González, Ernesto. Derecho de las obligaciones, Editorial José M. Cajira Jr. S.A., México 1974 p. 17.

⁴⁵ Ley Federal de Protección al Consumidor, México 2001.

Gómez Lara dice "el allanamiento es una conducta procesal que implica el reconocimiento por el demandado o por quien resiste en el proceso a las pretensiones de quien acciona..."⁴⁶

Eduardo Pallares lo define: "Es el acto procesal mediante el cual el demandado reconoce expresamente la procedencia de la acción intentada en su contra. Es un acto de disposición de los derechos litigiosos materia del juicio, por lo que únicamente pueden realizarlo con eficacia jurídica quienes están facultados para poder disponer de ellos. Implica una confesión de los hechos en que se funda la demanda, pero es algo más que una confesión porque ésta solo concierne a los hechos y aquélla abarca los fundamentos de derecho invocados por el demandante".⁴⁷

Por lo anterior podemos concluir que el allanamiento es el reconocimiento expreso por parte del proveedor, de la reclamación interpuesta en su contra por el consumidor.

Sin embargo, el allanarse a las pretensiones del consumidor puede dar como resultado el cumplimiento de las mismas, salvo en algunos casos, la celebración de un convenio aún cuando no existió controversia, por lo que la parte proveedora se allanó a las pretensiones del consumidor, pero para efecto de cumplir las obligaciones posteriormente es necesario recurrir a la celebración del convenio.

Para que concluya la conciliación en allanamiento es necesario que la reclamación quede satisfecha en ese acto, de lo contrario el procedimiento tendría que concluir por convenio entre las partes.

c) DESISTIMIENTO

Eduardo Pallares lo define así "desistimiento consiste en apartarse del ejercicio de un derecho o facultad procesal, ya iniciado".⁴⁸

⁴⁶ Gómez Lara, Cipriano. Teoría General del Proceso Editorial UNAM, segunda ED. México 1985, p. 37.

⁴⁷ Pallares, Op. Cit. P.79.

⁴⁸ Pallares, Ibidem.p. 253.

Para Rafael de Pina es: “el acto jurídico que pone fin al ejercicio de un derecho o a una actuación jurídica cualquiera”⁴⁹

Es la satisfacción a la reclamación por parte del proveedor.

“Gómez Lara nos dice que existen tres tipos de desistimiento, entendiéndolo como la renuncia procesal de derechos o pretensiones.

- a) Desistimiento de la demanda.
- b) Desistimiento de la instancia.
- c) Desistimiento de la acción.

El primer caso se refiere a la actitud del actor por el que se retracta de su acción antes de que ésta haya sido notificada al demandado. Por lo que la relación procesal aún no existía.

En el caso del desistimiento de la instancia implica que la acción procesal continua llamando a juicio al demandado por lo que se requiere el consentimiento expreso del actor para que surta efecto el desistimiento.

Por último el desistimiento de la acción es la renuncia del derecho o de la pretensión, caso en el cual este desistimiento prospera aún sin el consentimiento del demandado.

La Ley Federal de Protección al Consumidor contempla el desistimiento por parte del consumidor puede darse en cualquier momento del procedimiento poniendo fin al mismo. Se decreta de oficio el desistimiento.

Por ejemplo desde el momento de presentar la reclamación o inclusive hasta después de haber impuesto las sanciones por infracciones a la ley, a la parte proveedora, pero antes de la ejecución, todo esto para efectos de la reducción de la sanción impuesta, siempre y cuando se haya dado cumplimiento a la reclamación.

d) CADUCIDAD.

“Eduardo Pallares la define: como la extinción de la instancia judicial para que las dos partes abandonen el ejercicio de la acción procesal. El abandono se manifiesta en que ninguna de ellas hace en el proceso las promociones necesarias para que este llegue a su fin”⁵⁰

⁴⁹ De Pina, Op. Cit. Página 245.

⁵⁰ Pallares, Op. Cit. Página 119.

“Para el maestro Gutiérrez y González la caducidad es: la sanción que se pacta, o se impone por la ley, a la persona que dentro de un plazo convencional o legal, no realiza voluntaria y conscientemente la conducta positiva para hacer que nazca o para que se mantenga vivo, un decreto sustantivo o procesal, según sea el caso”⁵¹

En el Código Federal de Procedimientos Civiles establece: el proceso caduca en los siguientes casos:

- I. Por convenio o transacción de las partes y por cualquier otra causa que haga desaparecer substancialmente la materia de litigio.
- II. Por desistimiento de la prosecución del juicio, aceptado por la parte demandada, siempre que se haga antes de que se corra traslado de la demanda.
- III. Por cumplimiento voluntario de la reclamación antes de la sentencia.
- IV. Cuando no se haya efectuado ningún acto procesal ni promoción durante un término mayor de un año, solo sea para pedir el dictado de la resolución pendiente.

En resumen podemos señalar que las tres primeras fracciones del artículo 373 del Código Federal de Procedimientos Civiles equiparan la caducidad con los tipos de conclusión del procedimiento:

- I. Por convenio o transacción de las partes.
- II. Por desistimiento y
- III. Por allanamiento.

Por lo que en materia del consumidor sólo entenderemos a la caducidad como la sanción que impone la Procuraduría a las partes cuando ninguna de ellas haya efectuado ningún acto procesal ni presentado promoción, durante un plazo mayor de un año, de conformidad con la Fracción IV del mismo artículo, de aplicación supletoria a la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Dentro del procedimiento conciliatorio tal declaración trae como consecuencia la conclusión del mismo, ejemplificando será el cambio

⁵¹ Gutiérrez y González, Ernesto. Derecho de las obligaciones, Editorial José M. Cajica Jr. S.A. México 1974 p. 857.

de domicilio del proveedor y al no ser localizado por ninguna autoridad, existiendo la posibilidad por parte del consumidor de proporcionar el nuevo domicilio para que sea notificado y acuda a las audiencias de conciliación, pero dicha información no es proporcionada en el término de un año, contado a partir de la fecha en que le fue requerida la información al consumidor por la Procuraduría.

e) PRECLUSION.

Es la clausura de cada uno de los períodos en que puede dividirse un proceso. Imposibilidad de realizar un acto procesal fuera del período o estadio en que debe llevarse a efecto según la ley que lo regule.

Pallares la define como “la situación procesal que se produce cuando alguna de las partes no ha ejercitado oportunamente y en la forma legal, alguna facultad o algún derecho procesal o cumplido alguna obligación de la misma naturaleza... Carnelli, citado por Gelsi Bidart, sostiene que la palabra preclusión tiene dos sentidos: por un lado significa prohibir, impedir que una cosa ocurra o se haga por otro, se refiere a un principio de orden en el desarrollo de la relación procesal, después de realizados o transcurridos ciertos términos, la parte no puede efectuar actos procesales”⁵²

Por lo expuesto anterior, el procedimiento conciliatorio en la Procuraduría concluye por la inasistencia del consumidor a la audiencia de conciliación, siendo debidamente notificado y no presenta dentro de un término de 10 días siguientes a la celebración de la dicha audiencia el justificante fehaciente de su inasistencia.

⁵² Pallares.Op. Cit. Página 611.

4.2 PROCEDIMIENTO ARBITRAL

Las partes solicitan la intervención de la Procuraduría, para designarlo como árbitro, Por sus principios rectores de legalidad, equidad e igualdad; En este procedimiento no es necesaria la existencia de la reclamación o el haber concluido el procedimiento conciliatorio.

La Procuraduría fungirá como árbitro cuando el monto de lo reclamado no exceda de \$300, 000.00, siempre que se trate de personas físicas o morales, dedicadas a adquirir, almacenar, utilizar o que consuman bienes o servicios con objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros.

La designación de árbitro se hará constar mediante acta ante la Procuraduría especificando el tipo de arbitraje, es decir la ley establece dos tipos que son: En estricto derecho y en Amigable Composición, él acta contendrá los puntos de la controversia.

El arbitraje en estricto derecho tendrá que apearse a las reglas establecidas por las partes, lo referente a la ley, se substanciará con el código de comercio y al código de procedimientos civiles. A diferencia del arbitraje en amigable composición, en donde las partes fijaran las cuestiones para dirimir el conflicto, en éste no habrá términos ni incidentes.

El laudo arbitral emitido por la Procuraduría o por el árbitro designado por las partes, resolverá dentro de los quince días siguientes a la fecha de su notificación, salvo pacto en contrario. Sólo admitirá como único recurso el de revocación el cual será resuelto por el árbitro en un plazo no mayor de tres días.

El laudo arbitral estará sujeto a aclaración dentro de los dos días siguientes a la fecha de su notificación.

4.3 PROCEDIMIENTO POR INFRACCIONES A LA LEY.

La Procuraduría Federal del Consumidor pueda actuar contra proveedores siempre que presuma la existencia de conductas violatorias a la ley, que conduzcan a inspecciones o a cualquier otra acción por parte de dicha institución, constando todo lo anterior en un acta y con la posibilidad de requerir la presencia del presunto responsable; en un término máximo de diez días para que presente las pruebas que a su derecho convengan.”⁵³

El artículo 123 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, señala el procedimientos a seguir, antes de poder imponer una sanción a quien incurra en una infracción a la ley.

Hay una condición que debe satisfacer el procedimiento que consiste en la notificación al presunto infractor, que parte de la Procuraduría, de los hechos motivo del procedimiento, de la supuesta infracción a la ley, para tener una defensa razonable. La notificación debe ser personal (artículo 104 fracción I).

Una vez que la Procuraduría admita las pruebas, deberá señalar al oferente el término o el plazo dentro del cual tendrá que practicarlas.

Otra condición a cumplir es que el infractor le otorgue la oportunidad razonable para ofrecer y aportar las pruebas pertinentes, las cuales deberán ser valoradas conforme a derecho por la autoridad en su resolución.

La siguiente condición es que se le otorgue al infractor un plazo de dos días hábiles para que formule sus alegatos.

Por último, la Procuraduría emitirá dentro de los quince días siguientes, resolución administrativa, determinando si se cometió o no la infracción y como consecuencia, la imposición o no de alguna sanción administrativa.

Podemos señalar que el procedimiento por infracciones a la ley tiene las siguientes etapas:

⁵³ Iniciativa de Ley de la Protección Federal del Consumidor enviada al Congreso. DOC. 18/LV/92. P.O (I) p. V y XXXII.

- 1) Notificación al presunto infractor de los hechos materia del procedimiento.
- 2) Ofrecimiento de pruebas.
- 3) Admisión de pruebas.
- 4) Desahogo de pruebas.
- 5) Alegatos.
- 6) Resolución

- 1) Notificación al presunto infractor.

Es la manifestación hecha al presunto infractor de los hechos del procedimiento.

A) Cuando se trata de la presunción de una posible violación a la ley de la materia, conocida mediante una reclamación y un procedimiento conciliatorio, es decir la negativa a conciliar por parte del proveedor, exhortando a las partes a someterse al procedimiento arbitral, sin la aceptación de ambas, se notificará al proveedor personalmente mediante auto dictado por el conciliador en la última audiencia.

El C. Conciliador exhorta a las partes a someterse al arbitraje de ésta H. Institución, manifestando su inconformidad, por lo que con fundamento al artículo 123 de la ley de la materia se da inicio al procedimiento por posibles infracciones a la ley; Otorgándole al proveedor un término de diez días hábiles para presentar pruebas, de lo contrario la Procuraduría resolverá con los elementos de convicción de que disponga.

En el supuesto que el proveedor no haya asistido a la última audiencia de conciliación se le impondrá la medida de apremio por su inasistencia, en el mismo auto se iniciará el procedimiento por posibles infracciones a la ley, el artículo 104 fracción IV, señala que debe notificarse al proveedor personalmente por tratarse de la imposición de un medio de apremio, la notificación se hace a través de un notificador o por correo certificado con acuse de recibo.

B) Si la presunción es conocida por una denuncia, se notificará personalmente al presunto infractor a través de un notificador o por correo certificado con acuse de recibo, dando cumplimiento a la

fracción I del artículo 104 de la ley, en virtud de que el presunto infractor no conoce el motivo de la denuncia, por lo que se trata de la primera notificación.

C) Si la presunción es conocida a través de una inspección por parte del personal designado por la Procuraduría, se levanta el acta respectiva, se notificará al presunto infractor en ese momento por medio del inspector, se le manifiesta que se encuentra sujeto al procedimiento por infracciones a la ley.

2) Ofrecimiento de pruebas.

Es evidenciar algo, lograr que la mente perciba con más claridad que con los ojos ven las cosas materiales.

Probar como sustantivo es el medio o instrumento de que se sirve el hombre para evidenciar la verdad o falsedad de una proposición, la existencia o inexistencia de algo.

El periodo de ofrecimiento de pruebas es de 10 días hábiles, contados a partir del día siguiente al de la notificación del auto que manda iniciar el procedimiento por posibles infracciones a la ley. Término en el cuál el infractor tendrá que presentar las pruebas que considere convenientes.

En caso de no presentar pruebas, la Procuraduría resolverá con los elementos de convicción existentes. El reclamante tendrá que presentar pruebas dentro del procedimiento conciliatorio o arbitral y en su caso el denunciante aportará pruebas para acreditar la existencia de violaciones a la ley.

3) Admisión de pruebas.

Transcurrido el plazo legal para ofrecer pruebas, la Procuraduría admitirá las que considere oportunas.

“Las autoridades, proveedores y consumidores están obligados a proporcionar a la Procuraduría, en un término no mayor de 15 días, la información necesaria que les sea requerida para sustanciar los procedimientos a que se refiere esta ley, excepto cuando la información requerida sea de estricto uso interno o no tenga relación

con el procedimiento de que se trate, dicho plazo podrá ser ampliado por una sola vez.”⁵⁴

Las pruebas que no admite la Procuraduría, aún cuando se ofrezcan son: la prueba confesional y la testimonial, ya que por su propia naturaleza no deben desahogarse (artículo 50 Ley Federal de Procedimiento Administrativo).

4. Desahogo de pruebas.

Después de admitidas se procederá al desahogo, por lo que señalará día y hora para que tenga verificativo dicho desahogo.

Los documentos públicos por su propia naturaleza tendrán valor probatorio pleno, de conformidad con el artículo 403 del Código de Procedimientos Civiles.

5. Alegatos.

Desahogadas las pruebas, la Procuraduría notificará al presunto infractor, para que presente sus alegatos dentro del plazo de dos días hábiles siguientes; de no hacerlo se tendrán por hechas las manifestaciones para todos los efectos legales a que allá lugar.

6. Resolución.

Transcurrido el término para formular alegatos a cargo del presunto infractor, la Procuraduría resolverá dentro de los quince días siguientes.

La resolución administrativa dictada por la Procuraduría tiene por objeto el determinar la situación particular del presunto infractor ante la propia Ley Federal de Protección al Consumidor.

La resolución administrativa es la determinación emitida por una autoridad a un caso concreto, sobre la existencia o no de la violación a la ley, con las consecuencias ya contempladas.

⁵⁴ Ley Federal de Protección al Consumidor. México 1998, artículo 13.

Cuando se ha adoptado el procedimiento conciliatorio, no es una declaración de condena de los derechos y obligaciones de las partes que recíprocamente se deben el uno frente al otro; más bien es la determinación de infracción o no a la ley.

En caso de no ser convincente la resolución para alguna de las partes, la Procuraduría Federal del Consumidor si existe error de apreciación, esta pueda substanciarse, y si su reclamación está debidamente fundada y motivada, resolverá la Dirección General de Arbitraje y Resoluciones o en su caso la aplicación le corresponde a la Dirección General de lo Contencioso y Recurso.

4.4 ANÁLISIS DEL ARTÍCULO 131 Y 132 DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR EN RELACIÓN CON EL ARTÍCULO 123 DEL MISMO ORDENAMIENTO.

El artículo 131 enumera los datos, documentos y demás medios de prueba con los cuales la Procuraduría podrá comprobar la infracción a la Ley Federal de Protección al Consumidor, y como consecuencia, impondrá la sanción correspondiente.

Dicho artículo y sus fracciones nos señalan que una infracción a la ley solo puede ser demostrada tomando en cuenta los datos y pruebas que obren en el expediente respectivo, y sólo cuando estén demostradas, la Procuraduría podrá imponer la sanción que amerite.

La resolución que emita la autoridad deberá estar fundada y motivada tomando en consideración los criterios establecidos en la ley.

La Procuraduría sancionara las infracciones tomando como base las actas levantadas por ella; las denuncias que aporten los consumidores comprobadas por la misma; la comprobación de las infracciones, así como su publicidad o información de los proveedores.

El artículo 132 se refiere al criterio que debe tomar en cuenta la Procuraduría para individualizar las sanciones administrativas. Estos deben ser analizados y aplicados dentro de la motivación de la resolución, con base en los datos, pruebas y demás constancias que obren en el expediente. La Procuraduría podrá requerir al proveedor la información necesaria en uso de la facultad que le confiere la ley.

Analizará el perjuicio que ocasionó al consumidor o a la sociedad en general; La condición económica del infractor podrá basarse tanto en las circunstancias que consten o se deduzcan de las actas levantadas por la autoridad, en informes y documentos pueden ser las declaraciones fiscales, los estados financieros o el capital contable del proveedor.

La Procuraduría debe considerar si la infracción se cometió con o sin intención del proveedor, es decir si es una infracción dolosa o culposa.

La reincidencia (De reincidir, volver a caer en una falta o delito). Tal concepto es manejado en el ámbito jurídico-penal para manifestar la

repetición de un hecho ilícito que generalmente está relacionado con la peligrosidad.

Toda sanción impuesta por violación a la Ley Federal de Protección al Consumidor, debe motivarse atendiendo a las siguientes circunstancias: la gravedad de la infracción, el perjuicio causado en general, la intencionalidad, la reincidencia y por último su condición económica del infractor.

La Procuraduría toma como base los supuestos contenidos en el artículo 131 para poder sancionar cualquier infracción a la ley, a diferencia del artículo 132 que se refiere a la determinación que tiene la Procuraduría para imponer sanciones es decir individualizar la sanción, determinar el monto de la multa en una cuantía específica, es decir son los motivos establecidos por el legislador en la ley y en su reglamento, con la finalidad de seguir salvaguardando a la sociedad consumidora , garantizando al proveedor una justa impartición de justicia .

Para sancionar una infracción debe existir un máximo y un mínimo, si se impone más del mínimo, la autoridad debe motivar la cuantificación hecha tomando en cuenta las circunstancias previstas en el artículo anterior.

Dichos preceptos están relacionados entre sí, ya que por una parte el artículo 123 da inicio al procedimiento para sancionar cualquier violación a la ley, tomando como base los criterios establecidos en el numeral 131, además de los motivos que tiene para fijar dicho monto tomando como base los señalados en el artículo 132.

4.5 LA MULTA, LA CLAUSURA Y EL ARRESTO ADMINISTRATIVO, COMO SANCIONES CONTEMPLADAS EN LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.

Dentro del capítulo llamado Sanciones, la ley establece tres figuras importantes para hacer cumplir con la función encomendada a la Procuraduría de velar se cumpla con los preceptos establecidos en la misma.

Se entiende por multa: la sanción pecuniaria que consiste en la imposición de pagar una suma de dinero. Un ejemplo claro de la multa es el artículo 126: que sanciona con \$ 150.00 a \$480,000.00; en el artículo 127 será de \$ 300.00 a 960,000.00. La clausura es una figura más severa que la multa, ya que además del cierre de las oficinas administrativas, y en algunos casos de los propios establecimientos también produce efecto de tipo pecuniario al impedírsele percibir ingresos con motivo de sus actividades comerciales durante un tiempo determinado.

El artículo 128 Bis señala que la Procuraduría podrá sancionar con clausura del establecimiento total o parcial hasta por noventa días. En el caso de alimentos básicos, sujetos a precios máximos, procederá dicha clausura, previa notificación al presunto infractor, otorgándole un plazo de 24 horas, para manifestar lo que se a su derecho convenga.

En el caso del arresto administrativo es la acción legal que ejerce la autoridad administrativa.

Se le conoce como privación de la libertad, dicha acción se aplica sólo en los casos especialmente graves, como el ocultamiento o el encarecimiento de artículos de primera necesidad.

Cuando se recurre a los mecanismos legales antes citados únicamente como sanción, la ley exige que la autoridad tome en cuenta las actas levantadas por la Procuraduría, la condición económica del infractor, la reincidencia, la intencionalidad, la gravedad y el perjuicio ocasionado al consumidor o a la sociedad en general.

Pero cuando se emplea la multa o el auxilio de la fuerza pública como medio de apremio, no son exigibles estos requisitos, ya que si en la sanción se procura ser proporcional a la infracción y a la conducta del proveedor, en el medio de apremio no hay razón para que exista esa proporcionalidad, simplemente se dicta para lograr el cumplimiento forzoso de la orden emitida por la Procuraduría.

La multa, la clausura y el arresto administrativo son figuras creadas como consecuencia de las infracciones cometidas por los prestadores de servicio, llamados comúnmente proveedores.

Resumiendo diríamos que la Procuraduría aplica una sanción cuando exista violación a algún precepto de la ley, La reincidencia y la gravedad de la falta trae como consecuencia la clausura, en el caso del arresto administrativo se aplica cuando exista violación a la ley, reincidencia y la gravedad de la infracción cometida.

4.6 CONCEPTO DE RESOLUCION.

Es la decisión de una autoridad judicial o gubernativa.

Las resoluciones son de causación, es decir es un diálogo entre peticiones de las partes y resoluciones del diálogo entre peticiones de las partes y resoluciones del juez por lo que se relaciona con el principio de fundamentación, diremos si el mencionado principio es ó no el rasgo esencial de las actuaciones.

Existen 2 aclaraciones:

- 1) La de que el género “resoluciones, aún reducido a sus tres tipos fundamentales (de tramitación, incidentales y de fondo), comprende manifestaciones de finalidad y contenido diversos (preparatorias, sobre admisión, cautelares, de conocimiento, ejecutiva, de impulso, requerimientos, instructoras, etc.) y
- 2) La de que junto a las resoluciones del juez habría que contemplar las de algunos auxiliares y aún las de ciertos órganos parajudiciales”⁵⁵

La resolución es: Los actos de obtención del juzgador destinados a imponer una decisión de contenido determinado, mediante influjos psíquicos tendientes a convencer a las partes y a la comunidad jurídica, de la justicia del fallo recaído.

En la Procuraduría Federal del Consumidor existe un área llamada Dirección General de Arbitraje y Resoluciones, quien se auxilia del Departamento de Procedimiento por Infracciones a la ley, y son ellos los encargados de conocer y dar seguimiento a todos aquellos asuntos de su competencia es decir: El artículo 15 del Reglamento de la Institución en la fracción IX dice:

Dar a conocer los acuerdos y resoluciones de autoridades superiores y aquellos que emitan con fundamento en las atribuciones que les correspondan.

⁵⁵ XIII congreso Mexicano de Derecho Procesal p. 72 a 74.

La fracción XIV señala que: Las Direcciones Generales tienen la obligación de motivar, fundar y suscribir sus resoluciones y actuaciones conforme a los lineamientos y determinaciones de la Subprocuraduría Jurídica.

Así mismo el estatuto orgánico en su artículo octavo fracciones II y III mencionan que:

- II. Definir y proponer los criterios y lineamientos para la sustanciación y resolución en las delegaciones de los recursos que se interpongan en contra de las resoluciones que se dicten durante el procedimiento arbitral.
- III. Definir y proponer los criterios y lineamientos para la sustanciación de los procedimientos por infracciones a la ley que se ventilen en las delegaciones.

a) TIPOS DE RESOLUCIONES POR INCUMPLIMIENTO.

En la práctica existen tres tipos de resoluciones que se emiten en la Procuraduría y son:

- 1) Resolución por convenio.
- 2) Resolución en rebeldía.
- 3) Resolución de fondo.

1) RESOLUCION POR CONVENIO.

En este supuesto, la parte proveedora toda vez que no cumplió con los requisitos que marca la ley, no satisface las obligaciones contraídas con el consumidor en presencia de la Procuraduría Federal del Consumidor, que como autoridad encargada de velar por los derechos del consumidor emite una resolución al respecto.

Señalaremos algunos pasos importantes de este tipo de resoluciones.

- a) Autos, fundamentados en el artículo 123 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.
- b) La Dirección General de Queja y Conciliación, registra la reclamación contra la parte proveedora.
- c) Notificación hecha a la parte proveedora.
- d) Celebración del Convenio, citación al proveedor para acreditar su cumplimiento.
- e) No demuestra su cumplimiento al convenio, se inicia el procedimiento por infracciones a la ley, pronunciando la resolución administrativa.
- f) Fundamento Jurídico de su competencia para resolver y conocer del presente procedimiento.
- g) Narración de los hechos, motivo de la reclamación.
- h) Fundamentación de la sanción.
- i) Se da la vista a la autoridad extractora.
- j) Conclusión del procedimiento (notificación personal y archivan el expediente).
- k) Rúbricas.

2) RESOLUCION EN REBELDIA.

La citada resolución es cuando el proveedor hace caso omiso a todos los requerimientos que se le han hecho es decir, fue notificado legalmente del asunto que tiene a su cargo la Procuraduría en el cual es parte demandada, se le cita para conciliar con la otra parte, cumpliendo todos los requisitos que señala la ley, sigue ignorando su autoridad y por tal motivo se hace acreedor a una sanción económica considerable ya que se califica su intencionalidad, la gravedad de la infracción, el perjuicio causado al consumidor o a la sociedad en general, y su situación económica, todo esto conforme al artículo 132 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Citaremos algunas diferencias entre una resolución por convenio y otra en rebeldía, atendiendo los pasos antes mencionados.

- c) Notificación hecha al proveedor, pero no rinde el informe de ley.

- d) No existió conciliación entre las partes, concluyendo su tramitación en términos del artículo 116 de la ley de la materia.
- e) Se inicia el procedimiento por infracciones a la ley, ordenando se pronuncie la resolución administrativa.

Los puntos no mencionados, son iguales por lo que no se señalan.

3) RESOLUCION DE FONDO.

En esta resolución se vislumbran situaciones dolosas por parte del proveedor para argumentar que el consumidor en la actualidad no tiene ninguna relación comercial por lo que se desconoce sus pretensiones.

La Procuraduría tendrá que investigar el dicho del consumidor con las pruebas que él aporte, además de constatar el dicho del proveedor, confirmando su dicho con los alegatos presentados por el proveedor, para hacer un juicio exhaustivo y así llegar al fondo del asunto para dejar a salvo los derechos de las partes.

En esta resolución, se conocen situaciones que de no haber iniciado con una queja, se afectaría más a la sociedad consumidora, ya que el proveedor ha disfrazado su giro comercial, incurre en varias violaciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor, además de varias normas oficiales en materia de comercio.

A continuación detallaremos las diferencias entre la resolución en rebeldía y la resolución de fondo.

- c) si rinde el informe de ley.

Como se ve sólo existe una diferencia entre la resolución en rebeldía y la de fondo, pero a diferencia de la resolución por convenio sólo existe una ya que por convenio si existe conciliación y en la de fondo no hay convenio.

La resolución es muy diversa en otros ámbitos pero en la Procuraduría sólo predominan estos tres tipos.

CONCLUSIONES.

- ❖ La base Constitucional de la Ley Federal de Protección al Consumidor lo constituyen los artículos 16, 21, 28, y 90 de la Carta Magna.
- ❖ La Procuraduría Federal del Consumidor tiene funciones de autoridad administrativa, ya que esta facultada para imponer sanciones y en su caso clausura del establecimiento, por considerarlo perjudicial para la sociedad consumidora y al público en general. Con la reforma del 2004 subsana el incumplimiento a cargo del proveedor y con ello su protección al consumidor se ve demostrada.
- ❖ Gracias a la visión de los legisladores, la Procuraduría se organiza de manera desconcentrada a lo largo del país con la única encomienda de servir a toda la población.
- ❖ La naturaleza jurídica de la Procuraduría es la de un organismo descentralizado, que tiene las características de ser una institución de servicio social, con funciones de autoridad, con personalidad jurídica y patrimonio propio.
- ❖ La verificación es aquel acto de autoridad que tiene por objeto realizar una indagación con el fin de auxiliar la procedibilidad de la reclamación, en virtud de que carece de elementos de convicción para llegar a una conclusión del procedimiento.
- ❖ La Procuraduría Federal del Consumidor mediante el procedimiento conciliatorio, quiere reducir la existencia de reclamaciones con el fin de exaltar la responsabilidad que tiene un prestador de servicios.
- ❖ Las sanciones han sido creadas para castigar y reprimir el incumplimiento de la ley, por lo que en su legislación contiene una serie de medidas consistentes en la imposición de multas que van de \$150.00 hasta \$ 2, 520,000.00 esto es para casos particularmente graves. La clausura será total o parcial hasta por noventa días; el arresto administrativo hasta por treinta y seis horas

BIBLIOGRAFÍA

- ACOSTA ROMERO MIGUEL Teoría General del Derecho administrativo
Editorial Porrúa 9ª. Edición 1995.
- AGUILERA RAMOS AGUSTÍN La Protección de los Consumidores, revista
De Derecho Mercantil, México 1981.
- BECERRA CALETTI RODOLFO La Protección de los Consumidores.
Editorial ECA. México 1999.
- BURGOA ORIHUELA IGNACIO Diccionario de Derecho Constitucional.
Editorial Porrúa, México 1997.
- CALVO NICOLAU ENRIQUE Y VARGAS AGUILAR ENRIQUE.
Protección al Consumidor.
Editorial Themis 2ª. Edición México 1995.
- CASTELLANOS TENA FERNANDO Lineamientos Elementales de Derecho
Penal. Editorial Porrúa 21ª. Edición México
1995.
- FRAGA GABINO Derecho Administrativo
Editorial Porrúa 25ª. Edición México 1996.
- DE PINA RAFAEL Diccionario de Derecho
Editorial Porrúa, 13ª. Edición 1983.
- GALINDO CAMACHO MIGUEL Teoría de la Administración Pública
Editorial Porrúa, México 1995.
- GARCÍA PABLOS ANTONIO 35 Millones de Consumidores.
Editorial García Pablos. Madrid 1980.
- GARCÍA MAYNEZ EDUARDO Introducción al Estudio del Derecho.
Editorial Porrúa, México 1990.
- GÓMEZ LARA CIPRIANO Teoría General del Proceso.
Teoría Universitaria, 6a. edición 1993.

GUTIÉRREZ Y GONZÁLEZ ERNESTO	Derecho de las Obligaciones, México 1974
LARES ROMERO VÍCTOR HUGO	El Derecho de Protección a los Consumidores en México, 1992.
OVALLE FAVELA JOSÉ	Coloquio Internacional sobre la Protección Jurídica del débil en el consumo. México 1978.
PALOMAR DE MIGUEL JUAN	Diccionario para Juristas. Editorial Mayo, México 1991.
PALLARES EDUARDO	Diccionario de Derecho Procesal Civil. Editorial Porrúa, México 1993.
PÉREZ TORAÑO LUIS	Yo, consumidor: Pregunto. Editorial INOCPSE, México 1985.
ROJAS BENAVIDES ERNESTO	Algunos Principios y preceptos de la Ley Federal de Protección al Consumidor.
SERRA ROJAS ANDRÉS	Derecho Administrativo. Editorial Porrúa, México 1988.
SOTO ALVAREZ CLEMENTE	Selección de términos jurídicos, políticos, Económicos y sociales.
VALDÉS ACOSTA ROMÁN	Instituciones de Derecho Tributario. Buenos Aires, 1992.
VILLALOBOS IGNACIO	Derecho Penal Mexicano. Editorial Porrúa, México 1990.
VILLOORO TORANZO MIGUEL	Introducción al Estudio del Derecho. Editorial Porrúa, 7ª. Edición México 1999

LEGISLACIONES CONSULTADAS

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 2004.
2. Diario Oficial de la Federación, 24 de diciembre de 1992.
3. Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor.
4. Exposición de Motivos, quincuagésima quinta legislatura, cámara de diputados, México 1992.
5. Ley Federal de Protección al Consumidor, comentarios de José Ovalle Favela, México 1995.
6. Ley Federal de Protección al Consumidor, versión ilustrada 2004.
7. Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, México 2004.
8. Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor.

OTRAS FUENTES

Apéndice al Semanario Judicial de la Federación.1917/1985.
Comentarios a la Ley Federal de Protección al Consumidor, 2ª. Edición Mc. Graw Hill, México 1995.
Congreso Mexicano de Derecho Procesal XIII.
Diccionario de la Lengua Española, Real Academia Española Madrid 1975.
Diccionario Porrúa de la Lengua Española, México 1980.
Gran Diccionario Enciclopédico Ilustrado, México 1990.
[Http/ www. yahoo.com](http://www.yahoo.com)
Iniciativa de la Ley de Protección Federal del Consumidor, México 1992.
Jurisprudencia del Tribunal fiscal de la Federación 1973 – 1993.

7. BIBLIOGRAFÍA

GENERAL:

Diccionario de Pedagogía y Psicología. España 2002.

Enseñar a estudiar, aprender a estudiar. España. Nancea, S. A. 2002.

Taller de Integración Familiar. Programa "De la Calle a la Vida". DIF. Estado de México. 2004.

AGUILAR Ramos, Ma. Carmen. Concepto de si mismo. Familia y Escuela. Madrid. Dikyinson. 2001.

ANDER-EGG, Ezequiel. Diccionario de Pedagogía. Argentina. Magisterio del Río de la Plata. 1999.

GARCÍA Fuster, Enrique; et. al. Psicología social de la familia. Barcelona. Paidos. 2000.

GOROSTIDI Arrizabalaga, Begoña. Estructura y funcionamiento de un servicio de Escuela de Padres. Vitoria-Gasteiz. 1991.

MARTINEZ González, Raquel-Amaya. Familia y Educación. Servicio de Publicaciones. Universidad de Oviedo

MOSCOVICI, Serge. Psicología Social II: Pensamientos y vida social, psicología social y problemas sociales. Barcelona Paidos. 1988.

PARSON, Talcott. La estructura de la acción social. Madrid. Guadarrama.

SAMPASCUAL, Gonzalo; Leandro Navas y Juan Luís Castejón. Funciones del Orientador en Primaria y Secundaria. España. Alianza Editorial. 1999.

SATIR, Virginia. Nuevas relaciones en el núcleo familiar. México. Pax-mex. 1991.

SOLIS Pontón, Leticia. La familia en la Ciudad de México. Presente, pasado y devenir. México Miguel Ángel Porrúa 1997.

TUIRÁN, Rodolfo; et. al. Procesos sociales, población y familia. México. Miguel Ángel Porrúa. 2001.

www.monografias.com/trabajos6/isis/isis.shtml.

TALLER:

Enseñar a estudiar, aprender a estudiar. España. Nancea, S. A. 2002.

BENAVIDES Tijerina de Adame, Greta. El niño con déficit de atención e hiperactividad: Guía para padres. México. Trillas. 2002.

BETTELHEIM, Bruno y Karen Zelan. Aprender a leer. Barcelona Crítica. 2001.

CASTAÑEDA Jiménez, Juan. Habilidades Académicas. Mi guía de aprendizaje y desarrollo. México. McGraw-Hill. 2001.

DIAZ del Guante, Miguel Ángel y Ana María Mávila Lara. El niño hiperactivo. México. Xalapa. 1987.

F. STATON, Thomas. ¿Cómo estudiar? México. Trillas. 1980.

GARCÍA Laguardia, Jorge Mario y Jorge Lujan Muñoz. Guía de Técnicas de Investigación. México. Publicaciones Cruz O, S. A. 1990.

GOLEMAN, Daniel. La inteligencia emocional. México. Punto de encuentro. 2003.

GONZÁLEZ Garduño, Irma., et. al. Métodos de estudio. México. Siglo Nuevo Editores.

J. KCRATTY, Vryant. Juegos didácticos activos. México. PAX-MEX. 1974.

KIRBY, Eward A. y Liam K. Grimley. Trastornos por déficit de atención, estudio y tratamiento. México. Limusa. 1992.

PAPALIA, Diane E.; et. al. Desarrollo humano. Bogota. McGraw-Hill. 1992.

MAIER, Henry. Tres teorías sobre el desarrollo del niño: Ericsson, Piaget y Sears. México. Amorrortu. 1981.

MONBOURQUETTE, Jean. La comunicación familiar. "El libro de los padres que no tienen tiempo." México. Trillas. 1996.

RIVAS Torres, Rosa María y Pilar Fernández Fernández. Dislexia, disortografía y disgrafía. Madrid. Pirámide. 1997.

SERAFINA, María Teresa. Cómo se estudia. "La organización del trabajo intelectual." México. Paidós. 2003.

SOLLOA García, Luz María. Los trastornos psicológicos en el niño: Etiología, características, diagnóstico y tratamiento. México. Trillas. 2001.

ANEXOS

LISTA DE ASISTENCIA

NOMBRE	24 DE FEBRERO	3 DE MARZO	10 DE MARZO	17 DE MARZO	31 DE MARZO	7 DE ABRIL
1. Rosa Maria Cardenas M.	/	/	X	X		X
2. Mayte Andrade de S.	/	X	X	X		X
3. Alicia Bucio Cuellar.	/	X	/	/		/
4. Verónica Andrade Lozano.	/	X	X	X		X
5. Elvira Villegas Garcia.	/	X	X	X		X
6. Miriam Hernández Castillo.	/	X	X	X		X
7. Ciria medina Jiménez.	/	/	X	X		X
8. Maria Cruz Hernández.	/	X	X	X		X
9. Alejandra García Cruz.	/	X	X	X		X
10. Fabiola Juárez de Romera	/	/	X	X		X
11. Mauricio González García.	X	/	/	/		X
12. Leticia González García	X	/	/	/		X

/= ASISTENCIAS.
X= INASISTENCIA

24-FEB.-'05.

ME PARECE MUY BUENA LA CLASE,
(SECCION). POR QUE ASI PUEDO
ORIENTAR A MI HIJA, Y SIEMPRE
SE APRENDE ALGO NUEVO.

TAMBIEN RESOLVER MIS DU-
DAS.

GRACIAS.

Primero que nada gracias
por tu atención al darnos esta
oportunidad de expresar
Que es tarea para padres.

Me parece algo muy bueno y
nutritivo hacia las madres interesadas
me encanta la idea de estas
clases. son muy buenas y
me pareció perfecta la clase

D.A. Felicidades.

24/02/2005.

24-Feb-05

Muy bien:

Explicado de acuerdo a nosotros, el
dejarnos expresar lo que cada una
piensa, fue muy buena idea.

Solo que pienso que tienes que
perder el miedo, me gusto mucho
como se manejo el taller.

Gracias




Gobierno del Distrito Federal
Delegación Benito Juárez

México, la Ciudad de la Esperanza



DELEGACIÓN
Benito Juárez

TALLER PARA PADRES

Apoyo para la realización de las tareas a niños de 5-9 años

PRESENTACION

El Taller de Apoyo para la Realización de Tareas a Niños Escolares de 5 a 9 años pretende que los padres de familia obtengan algunas herramientas y medios para apoyar a sus hijos en la realización de sus tareas escolares. Siendo guías y supervisores en dicha actividad.

Será un taller teórico, ya que se proporcionará información sobre las condiciones idóneas para que los niños realicen adecuadamente sus tareas, se propondrán diferentes técnicas que los padres podrán utilizar para el apoyo en la realización de dicha actividad, así como ejemplos para simplificar su entendimiento.

Se realizarán actividades prácticas y se dará solución de las mismas por parte de los participantes.

CARACTERISTICAS DE LOS PARTICIPANTES

Debido a la finalidad del taller los participantes deberán:

Ser padres de familia con hijos de entre 5 y 9 años (edad escolar) ya que esta es la edad en la que los hijos necesitan ser supervisados y apoyados.

INICIO: 24 de Febrero de 2005.

Jueves de 4:00 a 6:00 P.m.

LUGAR: Casa de la Cultura Juan Rulfo

Campana 59 Colonia Mixcoac

IMPARTE LA ESTUDIANTE DE PEDAGOGIA

Sandra Bárbara Oriak Ortega

DIFUCION

TALLER PARA PADRES.

APOYO PARA LA REALIZACIÓN DE TAREAS A NIÑOS DE 5-9 AÑOS.

INICIO: Jueves 24 de Febrero.

HORA: 4:00 a 6:00 p.m.

DURACION: 5 Jueves.

LUGAR: Casa de la Cultura Juan Rulfo.

IMPARTE: Sandra Bárbara Oriak Ortega.

PAPEL AMERICA ROSA

DIFUCION

HOY

TALLER PARA PADRES

APOYO PARA LA
REALIZACIÓN DE
TAREAS A NIÑOS DE 5-9
AÑOS.

CARTULINA

VII

Jueves 7 de Abril última sesión
del Taller para Padres de Apoyo
a la realización de tareas a niños
de 5 - 9 años.

PARTICIPA!!!!

Lugar Casa de la Cultura Juan Rulfo.
Hora: 4:00 a 6:00 P.m.

HOJAS DE COLORES

2- *Estímulos del exterior.
 3- + Procesos de la conducta:
 -imitación
 -juego
 -efecto.

4-5 su conducta se relaciona con el ensayo y error. Observa y es por resultados

5- razonamiento intelectual
 6- para el juego, egocentrismo.

Cuadro 3-1. Continuo del desarrollo cognoscitivo.

Modalidad de inteligencia	Fases	Estadios	Edad cronológica aproximada
I. Inteligencia sensoriomotora	Fase sensoriomotriz	<ol style="list-style-type: none"> 1. Uso de reflejos <i>Respuestas concretas</i> 2. Primeros hábitos y reacciones circulares <i>Primeros hábitos y reacciones circulares</i> 3. Coordinación de la visión y la prensión, <i>Coordinación de la visión y la prensión</i> 4. Acciones circulares "secundarias", <i>Acciones circulares "secundarias"</i> 5. Coordinación de esquemas secundarios, <i>Coordinación de esquemas secundarios</i> 6. Aplicación a nuevas situaciones de esquemas de acción mediante los reacciones circulares "terciarias"; descubrimiento de nuevos medios, <i>Aplicación a nuevas situaciones de esquemas de acción mediante los reacciones circulares "terciarias"; descubrimiento de nuevos medios</i> 7. Primera internalización de esquemas y solución de algunos problemas por repetición, <i>Primera internalización de esquemas y solución de algunos problemas por repetición</i> 8. Aparición de la función simbólica y comienzo de acciones internalizadas acompañadas de representación, <i>Aparición de la función simbólica y comienzo de acciones internalizadas acompañadas de representación</i> 	0 a 1 mes, <i>Desempeño personal de d.</i> 1 a 4 meses 4 a 9 meses 9 a 12 meses 12 a 18 meses 18 a 24 meses 24 a 30 meses
II. Inteligencia representativa mediante operaciones concretas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fase preconceptual <i>Preoperacional</i> 2. Fase del pensamiento intuitivo 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Organizaciones representacionales basadas tanto en configuraciones estáticas como en la asimilación de la propia acción 2. Organizaciones representacionales basadas tanto en configuraciones estáticas como en la asimilación de la propia acción 3. Regulaciones representacionales articuladas 	4 a 5½ años 5½ a 7 años
III. Inteligencia representativa mediante operaciones formales	Fase operacional concreta <ol style="list-style-type: none"> 1. Fase operacional formal 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Operaciones simples (clasificaciones, seriaciones, correspondencias término a término, etcétera) 2. Sistemas totales (coordenadas euclidianas, conceptos proyectivos, simultaneidad) 1. Lógica hipotético-deductiva y operaciones combinatorias 2. Estructura de "reticulado" y el grupo de cuatro transformaciones 	7 a 9 años 9 a 11 años 11 a 14 años 14 años en adelante

Fuente: Adaptado del cuadro I, "Intelligence in an Ultimate Goal", en T. G. Décais, *Intelligence and Affectivity in Early Childhood*, Nueva York: International Universities Press, 1965, pág. 16. Este cuadro se basa, a su vez, en el artículo de Piaget "Les stades du développement intellectuel de l'enfant et de l'adolescent" [1956, pág. 37 y sigs.].

	Etapa I: Moral de sumisión	Etapa II: Moral de cooperación
Punto de vista	Los niños no pueden ponerse en el lugar de otras personas. Consideran que un acto es totalmente correcto o errado y creen que los demás lo ven del mismo modo.	Los niños se colocan en el lugar de otros. No son absolutistas en sus juicios sino que consideran la posibilidad de que exista más de un punto de vista.
Intención	El niño juzga los actos en términos de las consecuencias físicas reales, no de la motivación tras ellos.	El niño juzga los actos por las intenciones, no por las consecuencias.
Reglas	El niño obedece las normas porque son sagradas e inalterables.	El niño reconoce que las reglas están hechas por personas y pueden ser modificadas por ellas. Se consideran a sí mismos tan capaces de cambiar las reglas como cualquier otra persona.
Respeto a la autoridad	El respeto unilateral conduce a una sensación de obligación para someterse a los estándares de los adultos y a obedecer sus reglas.	El respeto mutuo a la autoridad y a los pares permite a los niños valorar sus propias opiniones y capacidades y juzgar en forma realista a otras personas.
Castigo	El niño favorece el castigo severo. El siente que el castigo mismo define la equivocación de un acto; un acto es malo si provoca un castigo.	El niño favorece un castigo menos rígido que compense a la víctima y permita al culpable reconocer por qué un acto es errado, llevándolo a enmendarse.
Concepto de justicia	El niño confunde la ley moral con la física y cree que cualquier percance que ocurre tras una fechoría es un castigo enviado por Dios o alguna otra fuerza sobrenatural.	El niño no confunde los percances naturales con el castigo.

Cuadro 2-2. Diagrama de trabajo de Erikson sobre las fases de desarrollo.

	A	B	C	D	E
	Crisis psicológicas	Radio de relaciones significativas	Elementos relacionados de orden social	Modalidades psicosociales	Etapas psicosexuales
I	Confianza versus desconfianza	Persona materna	Orden cósmico	Conseguir Dar en compensación	Oral-respiratoria Sensorial-cenestésica (modos incorporativos)
II	Autonomía versus vergüenza, duda	Personas parentales	«Ley y orden»	Retener Soltar	Anal-uretral, muscular (retentiva-eliminativa)
III	Iniciativa versus culpa	Familia básica	Prototipos ideales	Hacer (= buscar) «Hacer como» (= jugar)	Infantil-genital Locomotriz (intrusiva-inclusiva)
IV	Industria versus inferioridad	«Vecindario», escuela	Elementos tecnológicos	Hacer cosas (= completar) Hacer cosas en colaboración	«Latencia»
V	Identidad y repudio versus difusión de la identidad	Grupos de pares y grupos externos; modelos de liderazgo	Perspectivas ideológicas	Ser uno mismo o no ser Compartir el ser uno mismo	Pubertad
VI	Intimidad y solididad versus aislamiento	Amigos, sexo, competencia, cooperación	Fautas de cooperación y competencia	Perderse y hallarse en otro	Genitalidad
VII	Generatividad versus absorción en sí mismo	División del trabajo y vivienda compartida	Corrientes de educación y tradición	Forjar Cuidar de	
VIII	Integridad versus disgusto, desesperación	«Humanidad» «Los míos»	Sabiduría	Ser, a través de haber sido Afrontar el no ser	

Fuente: E. H. Erikson, «Identity and the Life Cycle: Selected Papers», *Psychological Issues*, Nueva York: International Universities Press, 1959 (monogr.).

SESION 1
EJEMPLOS DE HORARIOS DE ACTIVIDADES

	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES	SABADO
7:00						
8:00						
9:00						
10:00						
11:00						
12:00						
13:00						
14:00						
15:00						
16:00						
17:00						
18:00						
19:00						
20:00						
21:00						
22:00						
23:00						
24:00						

PAPEL KRAFT

DIAS	OBLIGACIONES ESCOLARES			TIEMPO LIBRE	ACTIVIDADES PERSONALES
	HORAS CLASE	HORAS DE ESTUDIO			
LUNES					
MARTES					
MIERCOLES					
JUEVES					
VIERNES					
SABADO					
DOMINGO					
TOTAL HORAS	DE CLASE	EN CAS A	EN EL CENTRO	TIEMPO LIBRE	DEDICACION PERSONAL

SESION 2
NECESIDADES EDUCATIVAS ESPECIALES

DEFICIT DE ATENCION: Se conoce también como Trastorno de Déficit de Atención (TDA), Trastorno Hiperactivo por Déficit de Atención o Hiperactividad. Se diagnostica en la infancia, aunque no solo afecta a los niños.

SINTOMAS: Ser inquietos, interrumpen, dificultad para organizarse, etc.

Se adquiere por lesiones cerebrales, herencia, lento desarrollo de alguna zona del cerebro, etc.

Se trata con fármacos y terapias conductuales.

LECTO-ESCRITURA: Dificultad para el aprendizaje de la lectura, deficiencia en el desarrollo del reconocimiento y comprensión de textos. Dificultad en el aprendizaje de la escritura, deficiencia en el desarrollo de las habilidades de la escritura.

PROBLEMAS RELACIONADOS: Dislexia, disortografía, falta de la habilidad lectora, etc.

TRATAMIENTO: Manejar mucha cantidad de material impreso, leer con los niños, hablarles muy claro y correctamente, etc.

DISLEXIA: Dificultad para interpretar o general el lenguaje, especialmente el escrito.

TIPOS: Visual, auditivo y extensiva; disgrafía, discalculia.

SINTOMAS: Invertir palabras al leer, confunden Izquierda y Derecha, utilizan trucos para no leer, etc.

TRATAMIENTO: Debe de ser de forma individual, desarrollando las áreas sensoriomotrices, armar rompecabezas, hacer ejercicios de lateralidad, etc.

CÁLCULO MATEMÁTICO: DISCALCULIA: Trastorno de aprendizaje con dificultad con pensamientos operativos, clasificación, seriación, correspondencia, ordenamiento, etc.

SINTOMAS: No realizar una escritura correcta de los números, no responder a las actividades de seriación, el razonamiento se ve afectado, etc.

TRATAMIENTO: Debe de ser de forma individual, vincular los contenidos con intenciones humanas y significativas, etc.

Ejercicios para concentrar la atención



Objetivo: Que al resolver con frecuencia ejercicios como los que aquí se presentan, el lector aumente la capacidad de concentrarse voluntariamente.

Uno se concentra cuando olvida lo que le circunda y se "deja llevar" por aquello que desea. En esos momentos uno se olvida de sí mismo para entregarse a lo que concentra su atención: una película, un problema, una conversación, etcétera. Sin embargo, ocurre con frecuencia que la

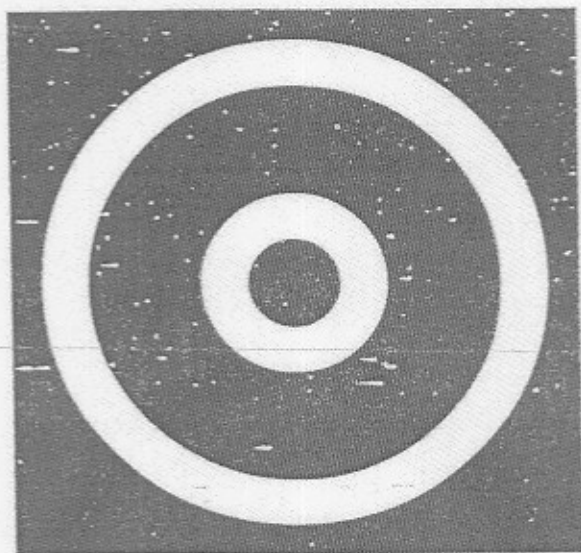
atención se distrae. Es extraño, pero lo que realmente cansa es la resistencia que uno opone ante la posibilidad de dejarse llevar por la experiencia.

A continuación te presentamos ejercicios que pueden ser útiles para concentrar la atención de manera voluntaria.

Los círculos en el cuadro

Durante alguna clase conducida por el profesor observa, al igual que tus compañeros, la siguiente imagen durante dos minutos sin perder tu atención.

Comenta tu experiencia. ¿Qué sucedió?, ¿pudiste concentrarte?, si te distrajiste, ¿qué fue lo que te distrajo?



**Reconstrucción
de un
triángulo de
tres piezas**

Con las tres piezas de la derecha de la imagen reconstruye un triángulo como el de la izquierda.



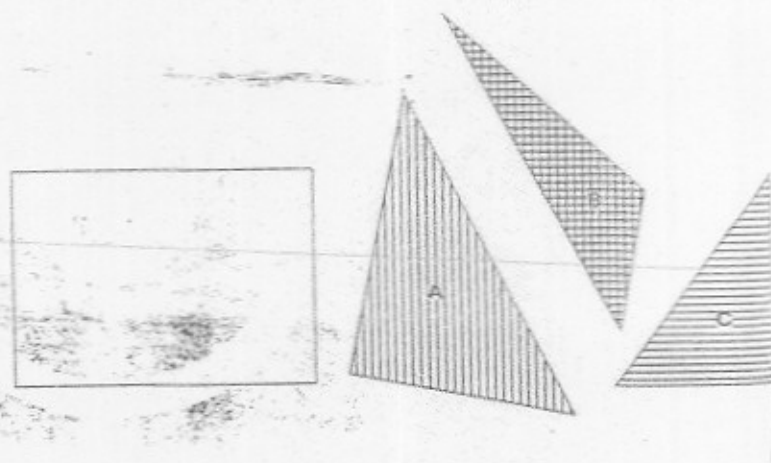
**Reconstrucción
de un segundo
triángulo
de tres piezas**

Con las tres piezas de la derecha de la imagen reconstruye un triángulo como el de la izquierda.



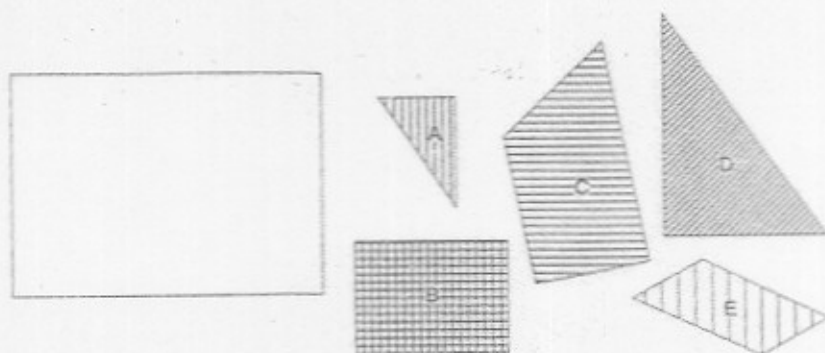
**Reconstrucción
de un rectángulo
de tres piezas**

Sin hacer ninguna manipulación, utiliza mentalmente los tres triángulos de la derecha, para formar un rectángulo como el de la izquierda.



**Reconstrucción
de un
rectángulo
de cinco
piezas**

Observa con atención las cinco figuras más pequeñas que aparecen a la derecha de la imagen y con ellas forma mentalmente un rectángulo como el de la parte izquierda.



**Reconstrucción
del último
triángulo**

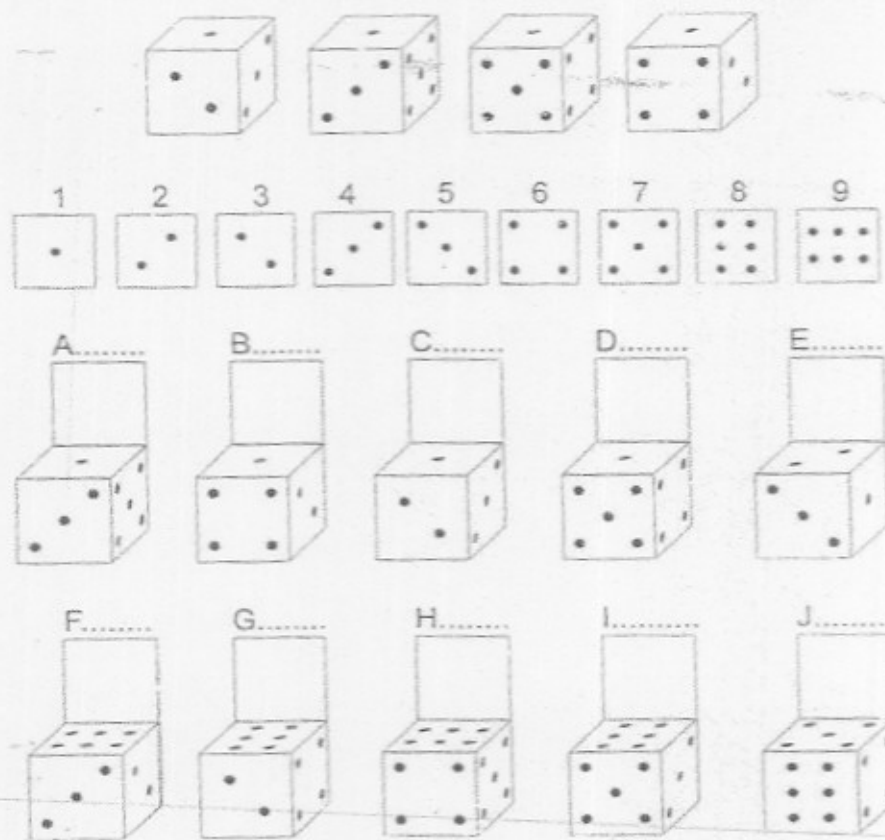
De las cinco figuras más pequeñas de la derecha, mentalmente construye un triángulo como el de la parte izquierda de la figura.



Percepción de dados¹

En la siguiente imagen, tienes un dado presentado en cuatro posiciones distintas para que te sirvan de referencia. Después se te presentan 10 figuras (de la A a la J). En el recuadro trasero de estas figuras dibuja los puntos que por lógica le correspondan en la posición que ahí mismo se te ilustra (figuras de la 1 a la 9).

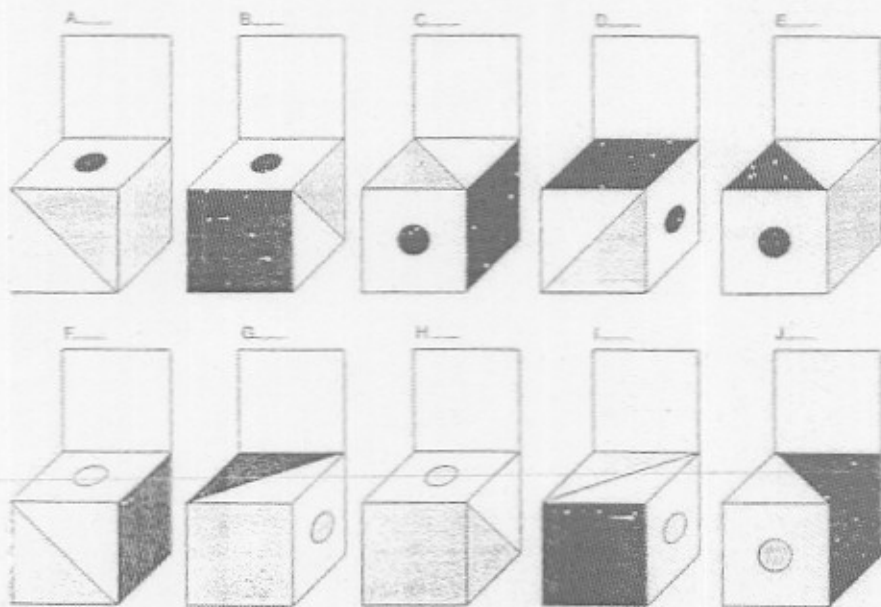
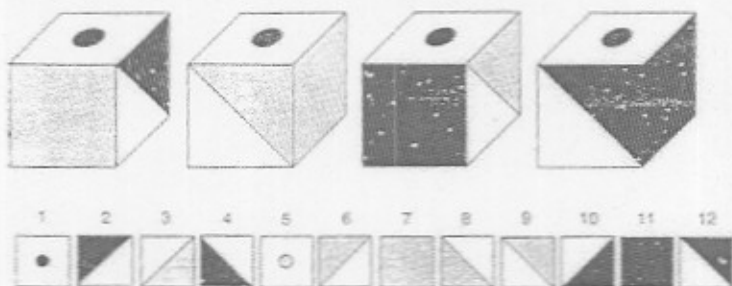
Tiempo del ejercicio: _____



**Observación
de cubos**

La imagen que sigue muestra un cubo presentado en cuatro posiciones distintas. Las figuras A a J muestran distintas posiciones del mismo cubo, con la única diferencia que la cara de atrás aparece despegada y fijada en alto. Descubre cuál de las doce posibles soluciones propuestas y numeradas de 1 a 12 corresponde a la cara de atrás. Anota, junto a la letra que encabeza cada una de las posiciones del dado, el correspondiente número de solución.

Tiempo del ejercicio: _____



Clasificación de palabras

En el siguiente recuadro aparecen cincuenta palabras en orden alfabético para que tú las clasifiques en diez grupos de cinco palabras cada una. El criterio de clasificación es que las cinco palabras pertenezcan al grupo considerando su significado.

Abuela	Consultorio	Hijo	Melodía	Relato
Avión	Cuaderno	Hora	Mochila	Ritmo
Ayer	Cuento	Lápiz	Música	Salud
Azadón	Desarmador	Letras	Nieto	Sobrino
Barco	Drama	Libro	Novela	Tiempo
Bolígrafo	Fecha	Mamá	Operación	Tío
Camión	Fonemas	Mañana	Pala	Tonada
Canción	Graffas	Martillo	Papá	Tranvía
Comedia	Hermanos	Medicamento	Pinzas	Tren
Consonantes	Hija	Médico	Primo	Vocales

_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

**Selección
de sinónimos**

En la tabla siguiente encontrarás 20 renglones con 5 palabras cada uno. Encuentra en cada renglón dos palabras que tengan significado parecido y subráyalas. Si crees conveniente, puedes utilizar el diccionario.

Núm.	<i>a</i>	<i>b</i>	<i>c</i>	<i>d</i>	<i>e</i>
1	acre	dulce	irritante	salado	amargo
2	bonito	agradable	sofisticado	claro	hermoso
3	agua	estómago	bebida	poción	pasar
4	pronto	drástico	cansado	errante	enérgico
5	magro	flaco	fluido	cansado	estorbo
6	carñoso	arpa	canción	maldecir	denigrar
7	dulce	arpa	bruja	ancho	viejo
8	tierno	alzado	carmin	tibio	grana
9	cruzadas	guitarra	lápiz	campaña	plaza
10	ligero	efimero	drama	pasajero	irritante
11	enseñar	artículo	mesar	correr	instruir
12	tomar	infamia	comer	inequidad	coger
13	tranquilo	duro	estorbo	infalible	seguro
14	pito	cantar	silbato	dormir	disco
15	motor	promotor	corro	nube	impulsor
16	sinistro	cineasta	teatro	zurdo	rudo
17	tosco	bello	análogo	parecido	trazo
18	sincero	gallardo	franco	tierno	flaco
19	regalo	hurto	permiso	llegada	robo
20	libro	frase	canción	expresión	mito

Selección de antónimos

Este ejercicio consiste en que localices las dos palabras de cada renglón que tengan significado contrario. También aquí puedes utilizar tu diccionario.

Núm.	a	b	c	d	e
1	aplaudir	anchoa	tomar	abuchear	llamar
2	estancia	apócrifo	simula	auténtico	mártir
3	peludo	pulido	simula	trotar	lampiño
4	tornar	bajar	seguir	subir	armar
5	bárbaro	inicio	origen	anuncio	termino
6	femenino	muchacho	niña	bebé	masculino
7	regresar	converger	retornar	divergir	trotar
8	tierra	hacero	fértil	pala	estéril
9	elegir	continuar	remar	marchar	descartar
10	auspicioso	tornado	lechoso	consumir	conservar
11	bosque	fracaso	franco	éxito	astuto
12	abulia	olvidar	dormir	roncar	recordar
13	ruido	radar	pasar	dardo	silencio
14	anciano	maduro	nacer	verde	ganar
15	molesta	arrima	duro	fácil	deleita
16	cambiar	asir	cuidar	soltar	contar
17	adelantar	tomar	calzar	vestir	atrasar
18	pardo	melodioso	amarillo	cacofónico	risible
19	estar	imaginar	mejor	saber	peor
20	cambiar	activo	entrada	saliva	pasivo

Atención flotante

Cuando estés en una aglomeración de personas, en la calle, una plaza, un tren, etcétera, escucha lo que dicen todas ellas a la vez; que ninguna te aparte de la

concentración en todas ellas. Tu atención debe "flotar" para no preferir ninguna plática sobre las otras, de tal suerte que logres apertura de conciencia a todas las voces. No intentes modificar nada ni contestar, ni exigirte escuchar mejor, sólo entérgate a la ex-

perencia de estar abierto sin dejarte llevar por tus preferencias.

Concentración en la propia respiración

En un sitio en donde puedas permanecer durante 20 o 30 minutos sin ser interrumpido siéntate cruzando las piernas y con la espalda derecha, y suspira unas siete veces de forma lenta y profunda. Notarás que eso te relaja. Luego, centra tu atención en el aire al entrar y salir por tu nariz; nota cómo se expande y comprime tu tórax y abdomen al ritmo de las inhalaciones y exhalaciones. En caso de que acudan a ti pensamientos, sentimientos o sensaciones corporales que se aparten de tu concentración en la respiración, percátate de ellos con una actitud ecuánime, es decir, ni los rechaces ni te apasionas con ellos, deja que se presenten y observa su discurrir sin enjuiciar y luego, poco a poco, en la medida en que ejercites, irán desapareciendo dejándote en completo silencio frente a tu respiración. Si puedes hacer este ejercicio dos veces por día notarás una sensación agradable en tu cuerpo: te sentirás más tranquilo y con confianza en tu propio cuerpo.

Suspensión del pensamiento con apoyo de una flama

Enciende una veladora en un espacio oscuro, tal vez un cuarto en el que tengas una mesa, colócate a 50 centímetros de ella y observa la flama sin cambiar tu mirada durante aproximadamente 20 minutos. En caso de distracciones recurre a las indicaciones del ejercicio anterior.

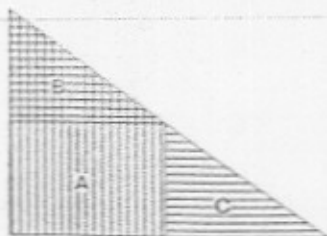
Suspensión del pensamiento

Cierra suavemente los ojos y notarás que sólo puedes percibir un fondo negro. Mantén tu atención por el mayor tiempo posible en ese fondo. Intenta estar atento (aunque sin exigírtelo) al ángulo negro de visión. Quizá la primera vez no rebases un minuto. Conforme practiques con los ejercicios anteriores, te irá resultando cada vez más fácil mantener tu concentración según tu voluntad. Notarás que para entonces, se habrán acrecentado también la paciencia y tolerancia ante los errores propios y ajenos.

Al lograr concentrar tu atención en este ejercicio, con seguridad podrás concentrarte en cualquier cosa que a ti te parezca provechosa.

Respuestas a los ejercicios que las requieren

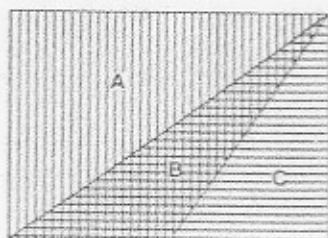
Reconstrucción de un triángulo de tres piezas:



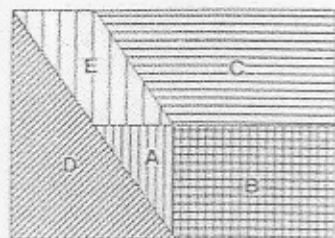
Reconstrucción de un segundo triángulo de tres piezas:



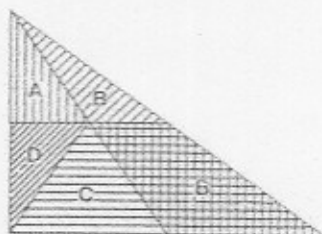
Reconstrucción de un rectángulo de tres piezas:



Reconstrucción de un rectángulo de cinco piezas:



Reconstrucción del último triángulo:



Percepción de datos:

Solución	Aciertos/puntos	Tiempo/puntos
A6	10 = 10	200 = 10
B4	9 = 9	220 = 9
C7	8 = 8	240 = 8
D3	7 = 7	260 = 7
E6	6 = 6	280 = 6
F6	5 = 5	310 = 5
G7	4 = 4	330 = 4
H4	3 = 3	350 = 3
I3	2 = 2	370 = 2
J1	1 = 1	400 = 1

Observación de cubos:

Solución	Aciertos/puntos	Tiempo/puntos
A4	10 = 10	240 = 10
B7	9 = 9	260 = 9
C5	8 = 8	280 = 8
D10	7 = 7	300 = 7
E5	6 = 6	320 = 6
F12	5 = 5	340 = 5
G11	4 = 4	370 = 4
H11	3 = 3	400 = 3
I7	2 = 2	430 = 2
J1	1 = 1	460 = 1

Clasificación de palabras:

Hijo	Cuaderno	Grafías	Fecha	Camión
Papá	Libro	Letras	Tiempo	Avión
Mamá	Lápiz	Vocales	Ayer	Tren
Hermanos	Mochila	Consonantes	Mañana	Barco
Hija	Bolígrafo	Fonemas	Hora	Tranvía
Operación	Tío	Canción	Cuento	Desarmador
Salud	Primo	Melodía	Novela	Martillo
Medicamento	Nieto	Música	Relato	Pinzas
Consultorio	Sobrino	Ritmo	Drama	Pala
Médico	Abuela	Tonada	Comedia	Azadón

Selección de sinónimos

Solución:

1AC	6DE	11AE	16AD
2AE	7BC	12BD	17CD
3CD	8CE	13DE	18AC
4BE	9AD	14AC	19BE
5AB	10BD	15BE	20BD

Selección de antónimos

Solución:

1AD	6AE	11BD	16BD
2BD	7BD	12BE	17AE
3AE	8CE	13AE	18BD
4BD	9AE	14BD	19CE
5BE	10DE	15AE	20BE



Evaluación

Contesta las siguientes preguntas en tu cuaderno:

1. ¿Cómo te sentiste al trabajar en la resolución de estos ejercicios?
2. ¿En cuál te costó más trabajo mantenerte atento?
3. ¿Cuál o cuáles ejercicios te fueron más útiles para centrar tu atención?
4. ¿Con cuáles ejercicios continuarás concentrando la atención?
5. ¿Qué otros ejercicios te gustaría que se incluyeran en este apartado?

CAZA A LOS FANTASMAS QUE IMPIDEN UNA BUENA LECTURA

Leer es muy difícil.

Leer es muy aburrido.

No se debe señalar con el dedo cuando se lee.

Es más fácil comprender lo que se lee si se lee una palabra cada vez.

Para comprender bien, es preciso leer lentamente.



No creo en los fantasmas de la lectura

Leer es fácil.

Leer es muy divertido y me ayuda a descubrir cosas muy interesantes.

Consigo leer deprisa y comprender bien.

Soy un superlector.

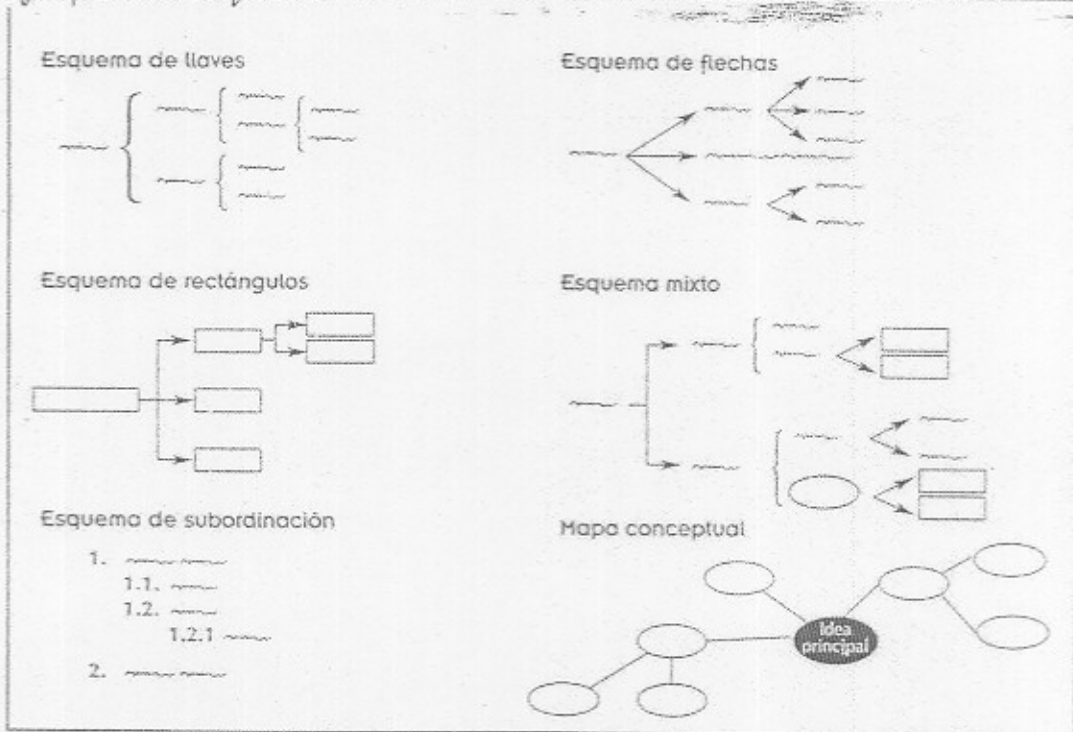


Cómo hacer Esquemas

Para organizar un esquema, se necesita:

- ⇒ Definir las ideas principales.
- ⇒ Definir las ideas secundarias ligadas a las principales.
- ⇒ Escoger una palabra o frase corta que transmita cada una de esas ideas.
- ⇒ Elegir una forma gráfica que contenga todas esas palabras clave y muestre la relación entre ellas.

Ejemplos de esquemas



Ventajas de los esquemas:

- ⇒ Para hacer un buen esquema, tienes que haber comprendido toda la materia.
- ⇒ Permiten presentar gran cantidad de materia y relacionarla, facilitando los repasos.
- ⇒ Muestran la relación lógica y jerárquica entre las diversas ideas.
- ⇒ Dan una imagen visual de la materia y de su organización.

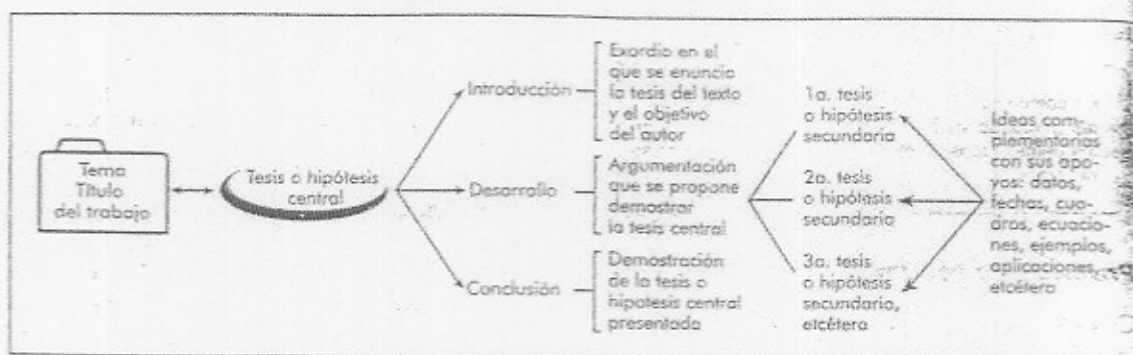


Ilustración 2. Estructura general de un texto.

Lo primero que debemos considerar son los textos que vamos a comparar. En este ejemplo elegiremos "Técnicas para el trabajo académico" que aparece en la página 18 de este libro (véase Tabla 1).

En segundo lugar, debemos determinar los criterios de análisis. Si nos interesa comparar tres técnicas del trabajo académico: tomar apuntes, estudiar y exponer oralmente, podremos proponer criterios como estos:

1. ¿Cuál es el objetivo de la técnica?
2. ¿Qué etapas la componen?
3. ¿En qué situaciones resulta pertinente utilizarla?

Nótese que escribimos "criterios como estos", lo cual implica que quien presenta el cuadro sinóptico puede elegirlos según sean los objetivos o ideas que desee destacar ante otras personas con miras a demostrar o comprender un tema determinado.

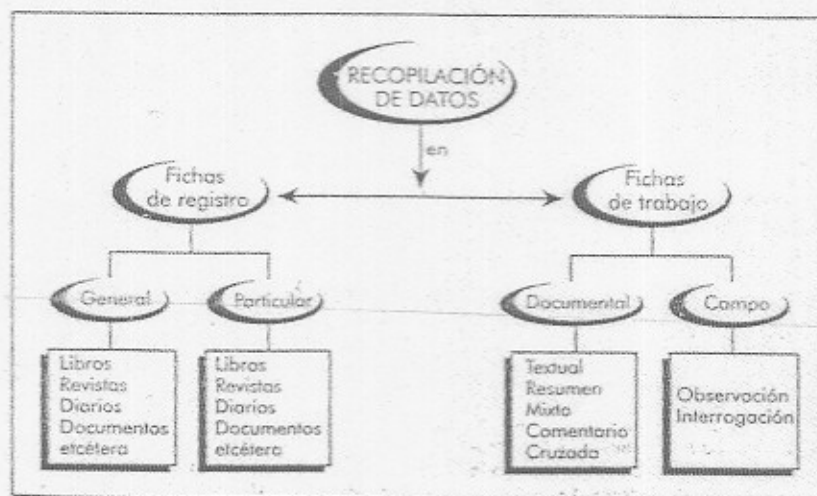


Ilustración 3. Diagrama de contenido.

Tabla 1. Cuadro sinóptico de tres técnicas para el trabajo académico.

Criterios de análisis	Tomar apuntes	Estudiar (IPLARR)	Exposición oral
<i>Objetivo</i>	Que el alumno cuente con información de la forma en que puede aprovechar mejor sus clases.	Proponer al estudiante una técnica sencilla y práctica para afianzar las ideas de un tema escrito.	Brindar los elementos mínimos para realizar una exposición oral en público.
<i>Etapas</i>	<p><i>Qué anotar.</i> Datos generales de la clase e ideas trabajadas en ella.</p> <p><i>Cómo anotar.</i> En lo posible usando el discurso personal, dejando amplios márgenes para anotaciones en el transcurso de la clase y completándola al terminar.</p> <p><i>Para qué anotar.</i> Para contextualizar cada clase con las otras ya vistas; para estudiar posteriormente, para darle sentido a las diferentes actividades de la asignatura y para preparar exámenes.</p>	<p><i>Inspección.</i> Se revisa superficialmente el texto.</p> <p><i>Preguntas.</i> El lector se plantea preguntas sobre el tema partiendo de los títulos y subtítulos.</p> <p><i>Lectura.</i> Se realiza lectura de estudio en la que se procura contestar las preguntas antes formuladas.</p> <p><i>Aplicación.</i> Se intenta practicar los conceptos aprendidos utilizando un ejemplo real o imaginario (ideal) en el que suelen surgir nuevas preguntas que se utilizarán en la puesta en común de la clase.</p> <p><i>Repetición.</i> Se enumeran cada una de las etapas o ideas que conforman el texto estudiado, ante otras personas o ante el espejo con la finalidad de comprobar la calidad de la comprensión y asimilación.</p> <p><i>Repaso.</i> En vísperas de una evaluación, se vuelve al texto estudiado con la finalidad de recordarlo y actualizarlo.</p>	<p><i>Dominio del material.</i> El expositor asimila (puede ser mediante la técnica de estudio IPLARR) y prepara su tema para su exposición.</p> <p><i>Ordenar el material.</i> Se prepara un guión de exposición considerando las características del público al que va dirigido. En general lleva: introducción, desarrollo y conclusiones.</p> <p><i>Apoyos didácticos.</i> El expositor prepara material de apoyo como: acetatos, rotafolio u otros recursos audiovisuales que faciliten la comprensión al auditorio.</p> <p><i>Preparación psicológica y física.</i> Psicológicamente el ponente deberá presentar una actitud segura ante el auditorio, cosa que puede facilitársele si domina su tema. El expositor deberá vestirse según la circunstancia y uso del lugar de exposición, ello le favorecerá la atención del auditorio.</p>
<i>Pertinencia</i>	Recomendable su uso durante cada una de las clases que se reciban.	Cada vez que sea necesario comprender y retener un discurso escrito.	En todos los casos que sea necesario exponer cualquier tema ante un auditorio.

Vamos a estudiar con Adela

Eran las dos de la tarde cuando Adela llegó de la escuela para comer.

Mientras comía, pensaba en el examen de historia del día siguiente. Aún no había estudiado nada, pero tenía toda la tarde por delante ¡y le bastaba! Pero también tenía que hacer los trabajos de ciencias y de inglés, por no hablar de la ficha de matemáticas, asignatura que ya daba por suspensa. Bueno, lo mejor era comer y pensar después en estas cosas, ¡no fuese a sentarle mal la comida!

Cuando acabó de comer, se fue a estudiar... ¿Estudiar? Se tumbó en la cama y puso la televisión para ver aquella serie llena de chicos guapos, sólo para distraerse mientras hacía la digestión...

A Adela le hubiera encantado pasar toda la tarde viendo esa serie, pero se acabó y ya eran las cuatro. Tenía que estudiar, aunque no sin antes ir a buscar sus galletas preferidas, ¡claro!



Empezó con los deberes, porque la historia llevaría tiempo. Los deberes de inglés eran fáciles; sólo había que copiar el vocabulario de alimentación. Copió rápidamente las palabras y pasó a ciencias... ¡y ahí fue ella! Como no había estado atenta en clase, porque se había dedicado a hablar con Juan, no entendía nada de las preguntas ni del significado de algunas palabras. Decidió que no merecía la pena perder más tiempo. Desde el principio del curso, no había comprendido nada de ciencias ¡y no iba a entenderlas ahora! Lo mejor sería copiar a Paula. Después de todo, Paula era la mejor alumna del grupo y las ciencias eran para gente inteligente, ¡no para burras como ella!

Los deberes de ciencias le abrieron el apetito. De todas formas, ya era la hora de la merienda.

Cuando volvió a sentarse en la cama para estudiar, se quedó inmediatamente bloqueada. ¿Qué entraba en el examen? Rápidamente, decidió telefonar a Paula, y como la amiga no había visto el episodio de la serie de la tele porque estaba haciendo los deberes y estudiando, acabó contándoselo. También hablaron de Juan. Mientras tanto, Adela vio que era casi la hora de cenar y se despidió aprisa, preguntando qué materia entraba en el examen.

Después de colgar el teléfono, su madre le pidió que fuese al supermercado. ¡Ahora que quería empezar a estudiar historia!

Eran las nueve y media de la noche cuando acabó de cenar. La tarde no le había cundido y le quedaban pocas horas. Volvió a su cuarto y puso la televisión para ir viendo la telenovela. Comenzó a leer los apuntes..., ¿qué apuntes? Le faltaban resúmenes, no sabía a qué lecciones pertenecían las fichas de trabajo; en fin, ¡no sabía por dónde empezar! Fue a buscar el libro de historia. Paula le había dicho que entraban los capítulos 5, 6 y 7. Parecía mucho, pero, quitando las figuras, los esquemas y los textos de apoyo, era bastante menos. Al abrir el libro, encontró una nota de Juan. ¡Aquello sí que era historia para Adela!

Las horas volaban; por eso, decidió aprender de memoria las síntesis de los capítulos; tenía que llegar...

En el reloj de la sala sonaron las once de la noche y los ojos ya le pesaban. ¡Había tenido un día agotador! Decidió dormir. ¡Paciencia! También se había hartado de estudiar para el examen de lengua y lo había suspendido. Cuanto más estudiaba, peor le iba. ¡Quizá ahora tuviese suerte!

Antes de acostarse, fue a jugar un ratito con el ordenador. Mientras jugaba, suspiraba por Juan... El ratito se prolongó y desapareció el sueño. Como no iba a estudiar a aquella hora, comenzó a escribir una carta a Juan. ¡Siempre era mejor que estudiar!

Acabó por adormecerse cuando ya eran las dos y cuarto de la madrugada...

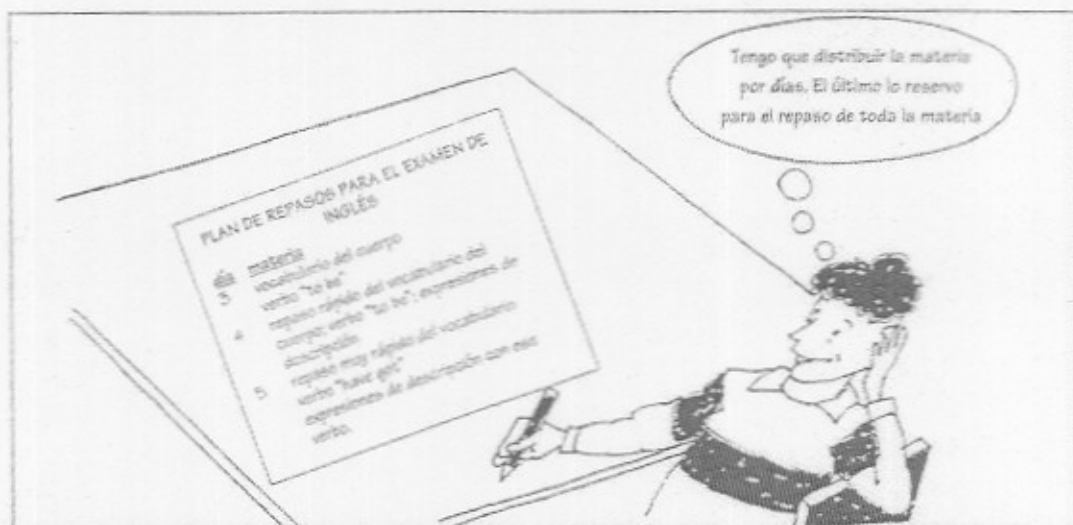


Si fueses Adela, ¿cómo resolverías estos problemas?

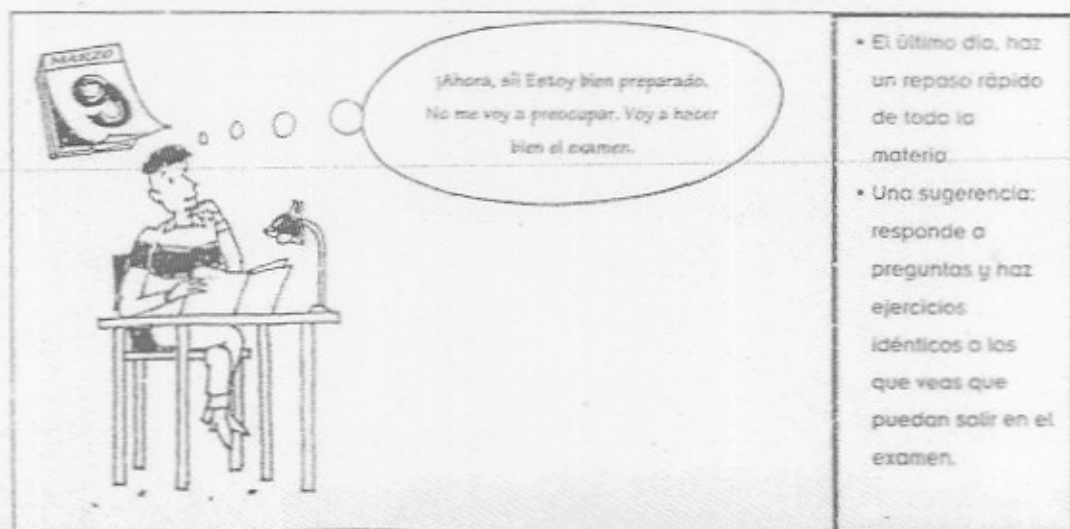
ANTES de las pruebas de evaluación

"No se tomó Zamora en una hora". La preparación para los exámenes tampoco. Es preciso comenzar los repasos con la ansiedad suficiente.

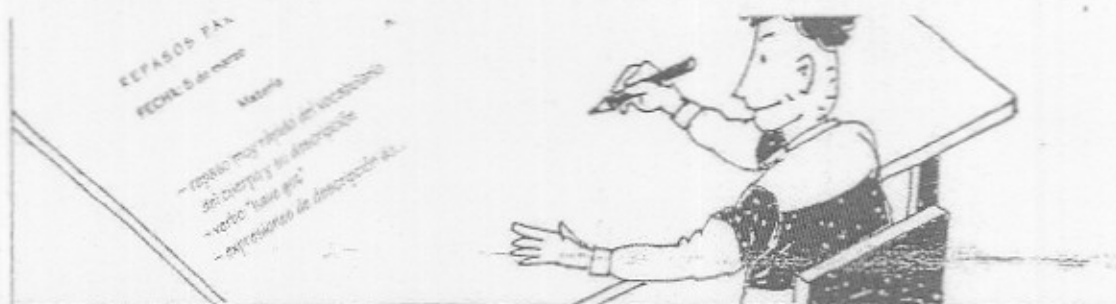
Observa las viñetas. Discute, en grupo, el orden que te parezca más adecuado. Cuando lleguéis a un acuerdo, y estén las viñetas en el orden correcto, siguiendo las ideas sugeridas, haz la prueba de preparar un examen.



- Analiza la materia que entre en el examen. Dedicar más tiempo a lo que sea más difícil.
- Distribuye el tiempo y la materia de manera realista. Ten en cuenta las otras asignaturas.
- Haz todos los días un repaso muy rápido de lo que has estudiado los días anteriores.



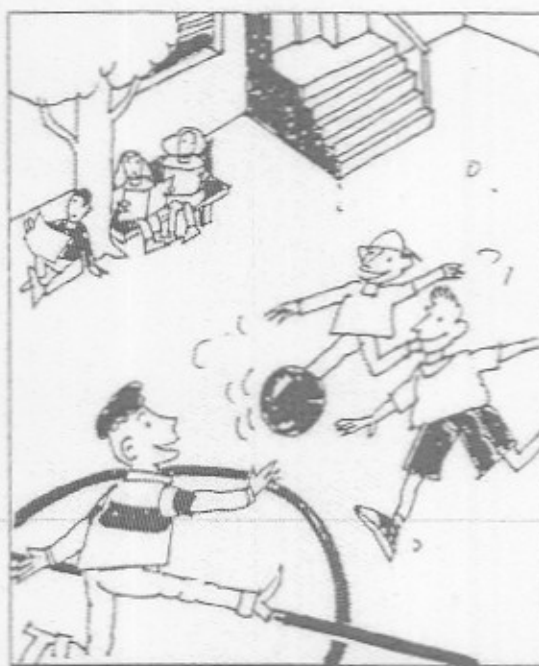
- El último día, haz un repaso rápido de toda la materia.
- Una sugerencia: responde a preguntas y haz ejercicios idénticos a los que veas que puedan salir en el examen.



- Tienes que buscar las páginas del libro y los apuntes correspondientes a cada materia.
- Después, tienes que escoger las estrategias de estudio y las actividades.
- Al final, haz una autoevaluación del estudio. Haz anotaciones en la columna de "observaciones", como "Ya lo sé", "Tengo que estudiarlo mejor", "No lo comprendo. Preguntar al profesor".



- Cuando esté señalada la fecha de un examen, tienes que ver cuántos días puedes dedicar a repasar



- El día del examen, vas a estar tranquilo, porque sabes que has estudiado. No estudies durante los descansos. Eso sólo te pondrá nervioso. ¡Confía en ti y en tu trabajo!

DURANTE LAS PRUEBAS DE EVALUACIÓN



Llega al examen con tiempo suficiente. No te olvides de llevar todo el material necesario.



Presta mucha atención a todas las indicaciones que dé el profesor. Pueden ayudarte a orientar tus respuestas. Si tuvieras alguna duda, pide aclaraciones.



Antes de empezar a responder, lee rápidamente todo el examen. Así, podrás controlar mejor tu tiempo. Si se surgieran dudas, acórralas con el profesor.



Comienza por las preguntas más fáciles. Haz después las más difíciles, pensando siempre que has estudiado y puedes contestarlas. No te olvides de escribir con letra legible.



Haz un pequeño esquema de respuesta, con el fin de organizarla mejor. Concéntrate en lo esencial. No "inventes".



Ten confianza en ti mismo y sé honesto. No copies. ¡Acepta el examen como un desafío personal!



Controla el tiempo durante el examen, pero sin angustiarte con el reloj.



Cuando termines, lee de nuevo el examen con atención. Si fuera preciso, haz las correcciones necesarias. Ten cuidado también con la ortografía.



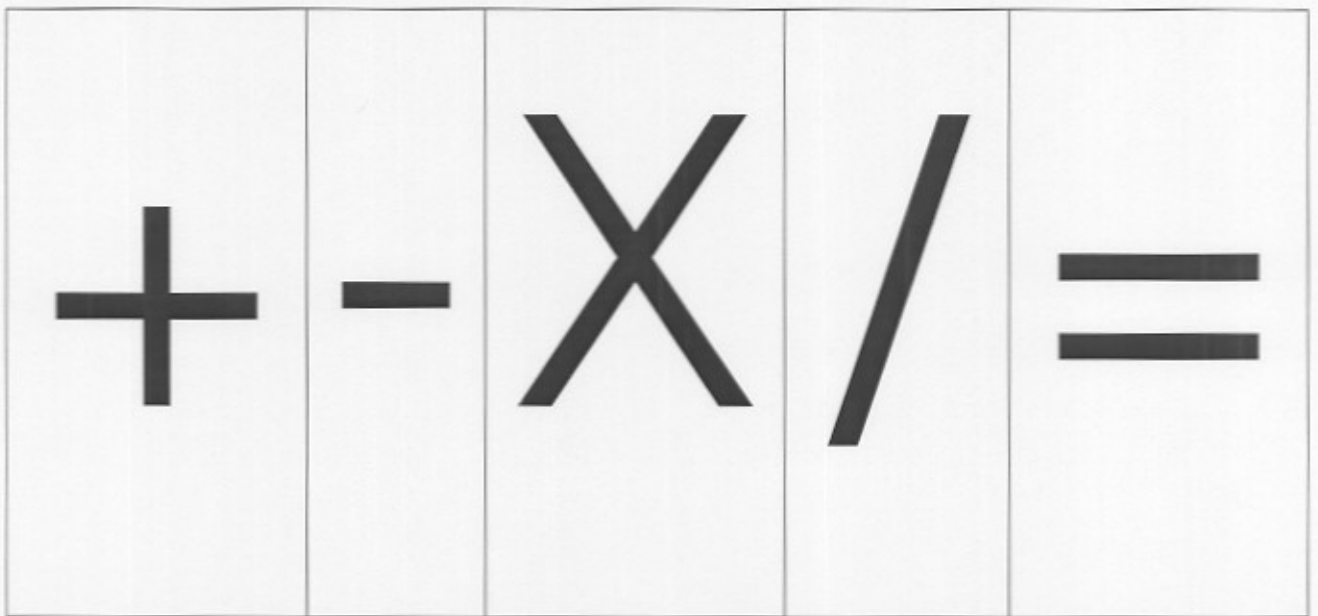
Entrega el examen al profesor y si has estudiado, espera el resultado con confianza. A fin de cuentas, puedes hacerlo.

SESION 4
JUEGOS DIDACTICOS PARA MATEMÁTICAS

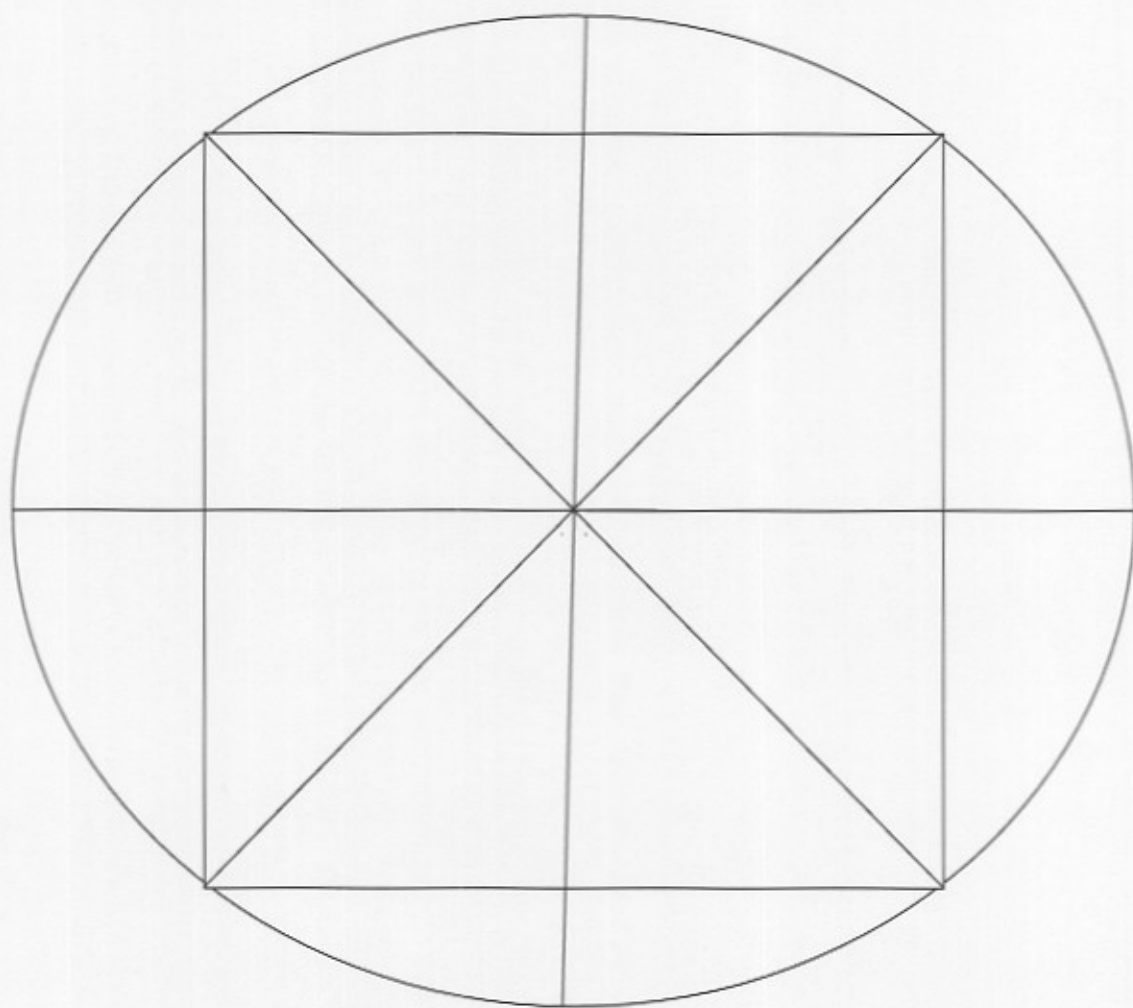
NUMEROS

9	4	0	9	7
6	8	3	6	8
1	5	7	2	5
3	0	4	6	1
8	2	9	3	5
5	6	1	8	2
4	9	7	0	7

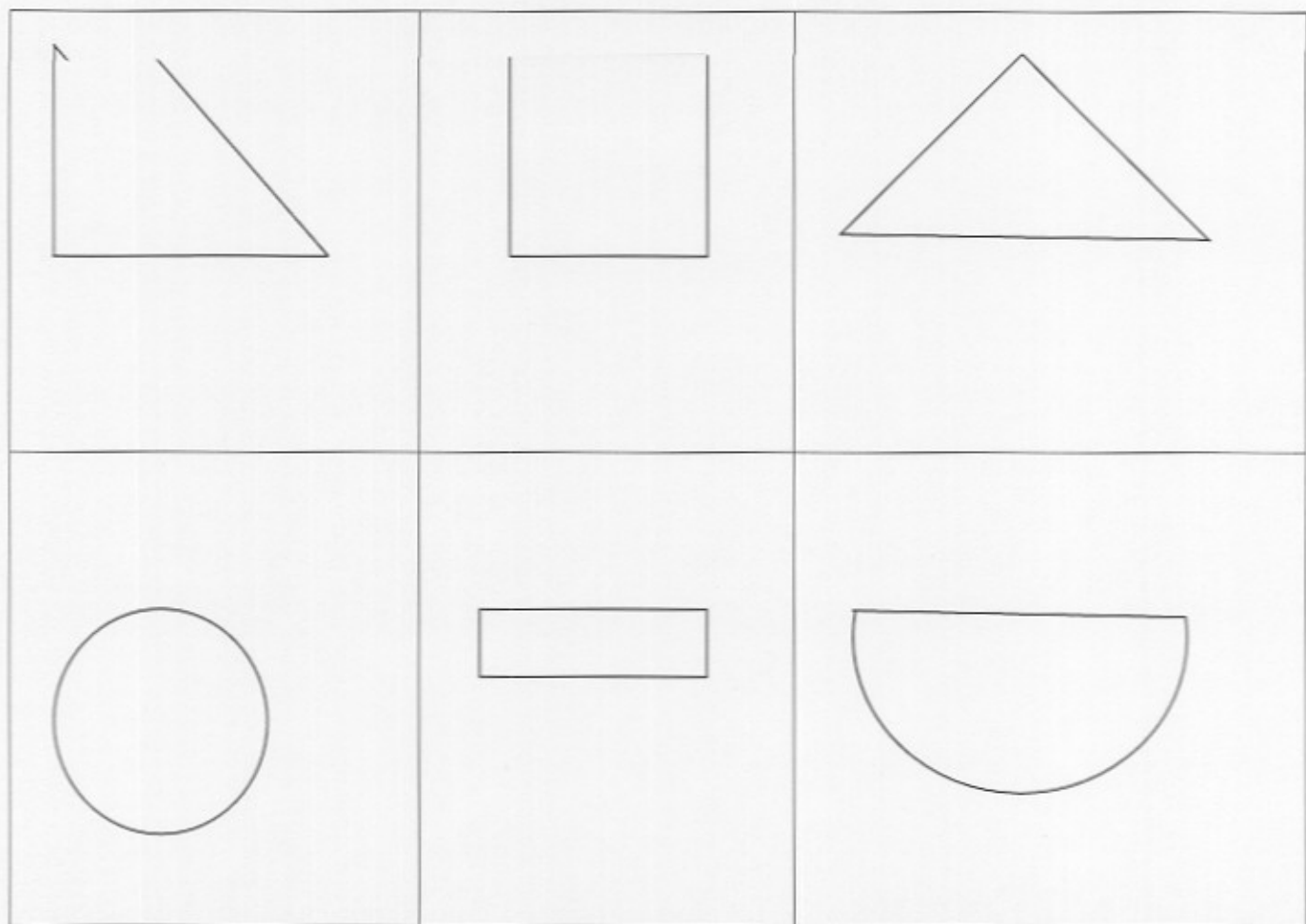
1	2	3	4	5
6	7	8	9	0
1	2	3	4	5
6	7	8	9	0

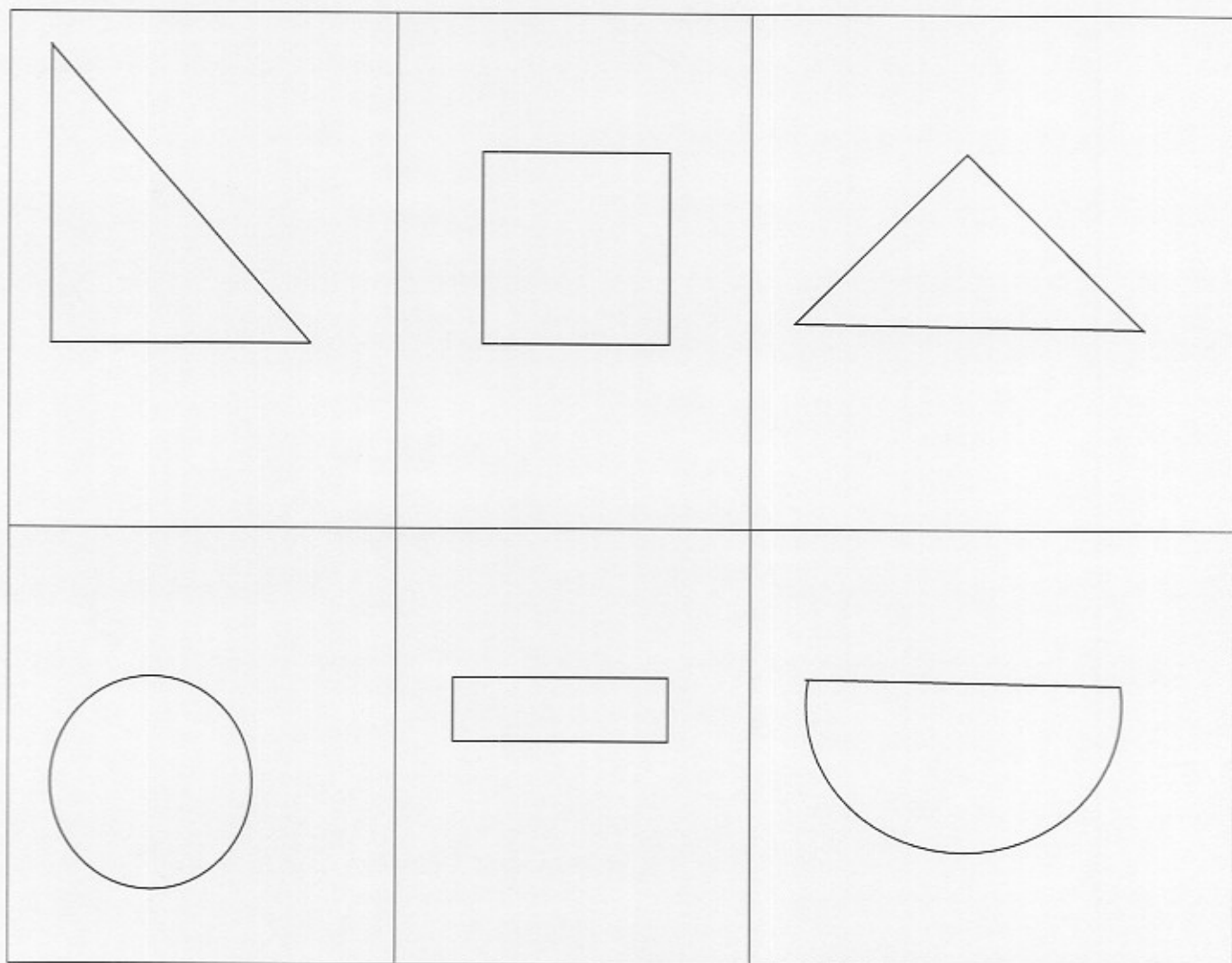


FIGURAS GEOMETRICAS



PAPEL AMERICA AMARILLO





HOJAS DE COLORES

Cuestionario de Evaluación

- 1.- ¿Te gustó el programa impartido en el taller?
- 2.- ¿Según su experiencia como padres le agregarían o le quitarían algún punto al programa del taller? ¿que sería?
- 3.- ¿Te gustaron las dinámicas que se realizaron durante el taller?
- 4.- ¿Te parecen adecuadas las instalaciones donde se llevó a cabo el taller?
- 5.- Según tu opinión ¿cómo impartí el taller?
- 6.- El material didáctico utilizado ¿te pareció adecuado?
- 7.- ¿Te gustaría que impartiera otros talleres?
- 8.- ¿Que temas te gustaría que se dieran?

1.- SI, CREO QUE LOS TEMAS QUE SE DIERON
EN EL TALLER FUERON MUY INTERESANTES
PARA NOSOTROS.

2-

3.- SI, FUE MUY BUENA IDEA QUE NOS DEJARA
EXPRESAR, Y LOS EJERCICIOS HECHOS
FUERON MUY INTERESANTES.

4.- LAMENTABLEMENTE LAS INSTALACIONES
QUE NOS DIERON FUERON MALAS, CASI NO
HABIA LUZ EN UN SALON, Y EN EL OTRO
LAS CLASES DE PIANO NO NOS DEJABAN
ESCUCHAR.

5.- MUY BIEN. NOS GUSTO QUE NOS DEJARA
EXPRESAR LIBREMENTE, SOLO TE
RECOMIENDO NO PONERTE TAN NERVIOSA.

6.- SI, EXPLICABA BIEN LOS TEMAS Y DE
FORMA BREVE.

7- SI

8- SEXUALIDAD INFANTIL Y EN
ADOLESCENTES, NIÑOS CON
HIPERACTIVIDAD.

STRUCCIONES : Per favor marca con una cruz el espacio correspondiente al número que mejor respuesta te brindó, de acuerdo a la siguiente escala de evaluación.

XCELENTE : Sobrepasó todas mis expectativas.
BUENO : Cubrió con todas mis expectativas.

REGULAR : Logró cubrir alguna de mis expectativas.
MALO : Definitivamente no cubrió mis expectativas.

1- TEMATICA

- Contenido de los temas tratados.
- Utilidad del tema de acuerdo al puesto que ocupa.
- Tiempo programado.
- Material y equipo empleado en la exposición.
- Contenido del material escrito.
- Secuencia y estructuración del tema.

	E	B	R	M
	X			
		X		
		X		
	X			
		X		

2- INSTRUCTOR

- Dominio de los temas.
- Profundidad con que trató los temas.
- Transmisión de conocimiento.
- 0- Conducta del grupo.
- 1- Ejemplificación.
- 2- Cumplimiento de los objetivos.
- 3- Participación del grupo.

	E	B	R	M
	X			
	X			
	X			
	X			
		X		
		X		

3- LOGISTICA

- 14- Coordinación previa del evento.
- 15- Coordinación durante el desarrollo del evento.
- 16- Condiciones del aula en el que se desarrollo el evento.
- 17- Servicios proporcionados.

	E	B	R	M
	X			
		X		
			X	
				X

4- PARTICIPANTE

- 18- Aprovechamiento personal.
- 19- Nivel de los participantes.
- 20- Interacción con compañeros de otras áreas.

	E	B	R	M
		X		
		X		
		X		

5- APRECIACION GENERAL

21 - Lo que más me gustó fue (comente por qué)

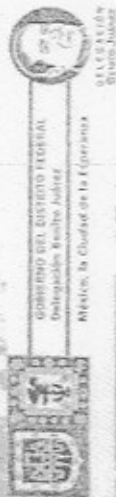
QUE LA INSTRUCTORA DEJABA QUE NOS EXPRESARAMOS LIBREMENTE.

22 - Lo que menos me agrado fue (comente por qué)

LA INASISTENCIA DE LOS COMPAÑEROS, NO PERMITIA QUE SE TRABAJARA ADECUADAMENTE, LOS SALONES.

23 - El uso práctico de los conocimientos adquiridos será:

BIEEN APROVECHADA, SIEMPRE SE APRENDE ALGO NUEVO.




Se Otorga la Presente

CONSTANCIA

Por su participación en el Taller para Padres:
APOYO PARA LA REALIZACION DE TAREAS A NIÑOS DE 5-9 AÑOS.
Con una duración total de 10 horas.

México, D. F. a 31 de Marzo de 2005.


Lic. Francisco Pérez Habbib
Director del Centro de Cultura Juan Rulfo.


Sandra Bárbara Oriak Ortega.
Instructora.

