



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES

ARAGÓN

LICENCIATURA EN DERECHO

TRABAJO POR ESCRITO QUE

PRESENTA:

JAQUELINE DURÁN VICTORIA

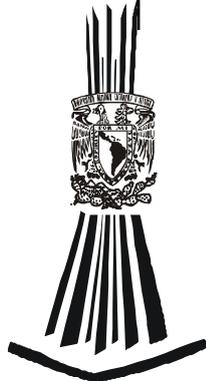
TEMA DEL TRABAJO:

**“Consecuencias jurídicas por el incumplimiento de los
contratos de prestación de servicios funerarios.”.**

EN LA MODALIDAD DE “SEMINARIO DE TITULACIÓN COLECTIVA”

PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

LICENCIADO EN DERECHO



FES Aragón

MÉXICO, ARAGÓN, 2008



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

GRACIAS A:

LA **UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO** POR DARME LA OPORTUNIDAD DE REALIZAR UNA DE MIS METAS DESEADAS.

LOS PROFESORES DEL **CAMPUS ARAGÓN** POR COMPARTIR CONMIGO SUS CONOCIMIENTOS Y EN ESPECIAL AL **LICENCIADO OSCAR UGALDE ROSALES** POR SU VALIOSA ASESORIA.

MAESTRO MARTÍN LOZANO JARILLO POR SU PROFESIONALISMO Y GRAN CALIDAD HUMANA, YA QUE CON SU APOYO Y AYUDA HE LLEGADO A MI OBJETIVO FINAL.

DEDICO ESTA TESINA A:

EDGAR ENRIQUE

POR SER EL AMOR DE MI VIDA Y ESTAR CONMIGO DURANTE MI CARRERA, HASTA EL DÌA DE HOY Y BRINDARME TU AMOR, AYUDA Y APOYO INDONCIONAL. TE AMO MI AMOR.

A MIS PADRES FLOR Y CIPRIANO

POR QUE SÈ QUE JAMÀS EXISTIRÀ FORMA ALGUNA PARA AGRADECER TODA UNA VIDA DE LUCHA, SACRIFICIO Y ESFUERZO CONSTANTE Y POR QUE GRACIAS A SU APOYO Y CONSEJOS HE LLEGADO A REALIZAR UNA DE MIS GRANDES METAS, LA CUAL CONSTITUYE LA HERENCIA MÀS VALIOSA QUE PUDIERA RECIBIR. LOS AMO.

**LICENCIADO ALEJANDRO MARQUEZ
MADRIGAL**

POR QUE CON SU AMISTAD, APOYO Y CONSEJOS HE ALCANZADO LA META MÀS IMPORTANTE DE MI VIDA.

CONSECUENCIAS JURÍDICAS POR EL INCUMPLIMIENTO DE LOS CONTRATOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS FUNERARIOS.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....I

CAPÍTULO 1 LAS NORMAS OFICIALES MEXICANAS

1.1 Antecedentes.....1

1.2 Que son las Normas Oficiales Mexicanas.....6

1.3 Procedimiento de creación de las Normas Oficiales Mexicanas.....11

CAPÍTULO 2 LA NORMA OFICIAL MEXICANA, LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN Y SU AUTORIDAD REGULADORA.

2.1 Generalidades de los contratos.....19

2.2 Los contratos de adhesión en el derecho mexicano.....27

2.3 .La Procuraduría Federal del Consumidor como autoridad para verificar y vigilar el cumplimiento de los contratos de adhesión de prestación de servicios funerarios29

**CAPÍTULO 3 NORMA OFICIAL MEXICANA (NOM-036-SCFI-2007)
PRÁCTICAS COMERCIALES – REQUISITOS DE INFORMACIÓN EN LA
COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS FUNERARIOS.**

3.1	La Norma Oficial Mexicana (NOM-036-SCFI-2007).....	34
3.2	La prestación de servicios funerarios y su relación con la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.....	40

**CAPÍTULO 4 CONSECUENCIAS JURÍDICAS POR EL INCUMPLIMIENTO DE
LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS
FUNERARIOS A FUTURO.**

4.1	Problema que ocasiona la no exigencia de garantía al momento de registrar los contratos de adhesión de prestación de servicios funerarios.....	45
4.2	Garantías obligatorias para el registro de los modelos de adhesión de prestación de servicios funerarios	49

CONCLUSIONES.....	54
--------------------------	-----------

FUENTES BIBLIOGRÁFICAS.....	56
------------------------------------	-----------

INTRODUCCIÓN

En estos tiempos de evolución del ser humano aparecen nuevas necesidades en su entorno jurídico–social que el derecho tiene que preveer buscando siempre el bien común, creando, figuras jurídicas que se adecuen a la realidad social.

Es por ello que, surgen las Normas Oficiales Mexicanas, cuyo principal objetivo es dar a conocer tanto a los proveedores como a consumidores la manera más adecuada de prestar un servicio y poder exigirlo.

En la actualidad existe una Norma Oficial Mexicana que establece los requisitos de información y de contenido con los que deben cumplir de los contratos de adhesión de prestación de servicios funerarios, que utilicen los proveedores de este servicio, en sus relaciones contractuales con el público consumidor, así como los términos y condiciones en las que debe desarrollarse esta actividad comercial.

Por otra parte esta norma resalta la importancia que tiene para el proveedor de bienes y servicios, el conocer de manera oportuna y veraz la normatividad aplicable a la actividad comercial a la que se dedica.

Es por ello que la Ley Federal Sobre Metrología y Normalización establece que las Normas Oficiales Mexicanas se constituyan como el instrumento idóneo para la prosecución de estos objetivos.

Por lo tanto se considera que todo consumidor debe conocer los derechos que le otorgan las Normas Oficiales Mexicanas y la Ley Federal de Protección al Consumidor en materia de contratación.

Dando solución a la problemática que existe por el incumplimiento de los contratos de adhesión de prestación de servicios funerarios a futuro, regulados por la NOM-036- SCFI-2007, Prácticas Comerciales - Requisitos de Información en la comercialización de servicios funerarios.

De tal manera que el proveedor tenga conocimiento de las obligaciones que le impone esta norma, como son; el cubrir los requisitos mínimos de información que deben contener sus contratos, cumplir con el registro de los mismos ante la Procuraduría Federal del Consumidor, exhibiendo la garantía respectiva y conocer las sanciones que se le impondrán en caso de incumplimiento.

Esta tesina se divide en cuatro capítulos, el primero, contiene una exposición breve y detallada de todos y cada uno de los antecedentes históricos de nuestras Normas Oficiales Mexicanas, definiéndose que es una Norma Oficial Mexicana, cuantos tipos de normas existen y puntualizando las etapas de su procedimiento de creación, así como su principal objetivo.

En el capítulo segundo, se define que es un contrato, sus elementos esenciales y de validez, que es un contrato de adhesión y cual es su valor jurídico en nuestro derecho mexicano, revelándose cual es el objetivo principal de la Ley Federal de Protección al Consumidor y cuales son las facultades y atribuciones de la Procuraduría Federal del Consumidor para regular y vigilar la Norma Oficial Mexicana que hoy nos ocupa.

El capítulo tercero, contiene básicamente la Norma Oficial Mexicana, su campo de aplicación, sus disposiciones generales, su información sobre los contratos de adhesión de prestación de servicios funerarios, y su relación con nuestra Carta Magna.

El cuarto y último capítulo, contiene esencialmente la propuesta del presente trabajo de investigación, siendo ésta, la exigencia de garantías obligatorias para los proveedores de servicios funerarios, al registrar sus modelos de contratos de adhesión ante la Procuraduría Federal del Consumidor.

En la elaboración de la presente tesina, se utilizó el método deductivo, toda vez que partimos de una generalidad para llegar a un caso particular, es decir, primero se abordan las normas oficiales mexicanas y su trascendencia en nuestro derecho mexicano, para así poder plantear las consecuencias jurídicas que genera el incumplimiento de los contratos de adhesión de prestación de servicios funerarios.

CAPÍTULO 1. LAS NORMAS OFICIALES MEXICANAS

1.1 Antecedentes

Durante los últimos años se ha despertado en nuestro país un gran interés por los problemas relacionados con la producción, interés con el cual nos hemos incorporado a la preocupación universal de encontrar soluciones justas, que nos permitan elevar el nivel medio de vida, haciéndolo compatible con el desarrollo económico e industrial en que vivimos.

No siendo suficiente para lograrlo la exportación de materia primas, el petróleo o la sustitución de importaciones, ya que estas medidas conducen inevitablemente a un constante aumento del costo de la vida, lo que descompensa en gran medida el beneficio que por medio del salario se pretende proporcionar.

Para moderar éste problema, no hay más solución que introducir modificaciones adecuadas en los métodos de trabajo y procesos de producción que eleven el rendimiento de la mano de obra y, en general, de todas las actividades económicas afectadas, paralelamente a las ventas concedidas, de tal suerte que el costo final de los productos sufra la menor alteración posible.

Consientes de que el problema así planteado es muy complejo, para analizarlo detenidamente fue preciso, establecer un organismo adecuado, que le dedicara la atención necesaria para administrar y coordinar las actividades dispersas que sobre ésta materia se fueran desarrollando en los distintos campos de la producción.

“Es por ello que en el año de 1927, nuestro país hace sus primeros intentos por establecer una organización nacional de normas, año en el que el Gobierno Federal formuló una trascendente Posición en la Conferencia General de Pesas y Medidas celebrada en París, en la que nuestro país hace notar su gran

preocupación por establecer normas mexicanas que coadyuven a mejorar la calidad de los productos manufacturados, subordinados primordialmente a la naturaleza, magnitudes y propiedades físicas o químicas de las materias primas susceptibles de medida.

Posteriormente en el año de 1933, se creó en nuestro país un apartado de normas dependiente de la Dirección de Comercio de la entonces Secretaría de Economía Nacional, que con posterioridad se convirtió en auxiliar de la Comisión Nacional de Patrones o Tipos de Calidad y Especificaciones Industriales y Comerciales y fue aquí donde se realizaron los primeros ensayos y anteproyectos de normas industriales para conductos de consumo general, creándose simultáneamente diversos informes tendientes a difundir el sentido, alcance y proceso de normalización en lo que corresponde al Gobierno Federal, como promotor y encauzador de esta actividad. En el año de 1937 se fusionaron provisionalmente el Departamento de Pesas y Medidas y el Control Eléctrico, quienes poco tiempo después recobraron su independencia, debido a su enorme fracaso”.¹

“A finales de 1942, se creó la Dirección General de Normas como verdadero organismo nacional de normalización, mismo que empezó a funcionar el 1º de Enero de 1943, para establecer, en concordancia con la iniciativa privada y a través de un plan económico que encauzara, dirigiera y asesorara a las industrias, con la finalidad de unificar la calidad de los productos elaborados, así como seleccionar y simplificar los medios o diferentes tipos de fabricación, de tal manera que garantizaran los intereses del consumidor y hubiera entre éste y el industrial una recíproca confianza y credibilidad.

Asignándose a la Dirección General de Normas las siguientes facultades y atribuciones:

¹ Secretaría de Comercio y Fomento Industrial, actualmente Secretaría de Economía, Compendio de Normas Oficiales Mexicanas. Diario Oficial de la Federación. México, 1993. pág. 280

- Preparar las normas nacionales, previo reconocimiento de las pruebas técnicas y especificaciones practicadas en los laboratorios de investigación.
- Organizar grupos de industriales para hacer la mejor selección de productos a normalizar
- Realizar una labor de propaganda y convencimiento, a fin de que los productores en su propio beneficio, estabilizaran las calidades de sus artículos, seleccionando, identificando y garantizando sus tipos y modelos.
- Formular un directorio de productores que hubiesen cumplido con los requisitos señalados en el punto anterior, con el propósito de distribuir en las agencias generales de economía.
- Instruir a las oficinas federales, estatales y municipales en la preparación y aplicación de las normas de producción, y
- Auxiliar al Gobierno Federal en la tarea de efectuar sus compras”.²

En este nuevo ordenamiento se ofreció una detallada exposición de conceptos además de una estructuración metódica en sus artículos; que dieron el reconocimiento legal del principio de obligatoriedad de las normas que regulaban el Sistema General de Pesas y Medidas, las industriales que la Secretaría de Industria y Comercio fijaba a los materiales, procedimientos o productos que afectaban la vida, la seguridad o la integridad corporal de las personas, las señaladas por de la Secretaría de Industria y Comercio, las mercancías objeto de exportación y las que se establecieran para materiales, productos, artículos o mercancías de consumo en el mercado nacional, que específicamente señalara la propia Secretaría, cuando así lo requiriera la economía del país o el interés público, fomentando la creación de los Comités Consultivos de Normalización como organizaciones industriales, comerciales, de crédito, institutos de cultura y centros de investigación designados por el titular de la Secretaría de Industria y Comercio.

² Ibidem, pág. 285

“Siendo hasta el 31 de Diciembre de 1945, cuando se expidió la Ley de Normas Industriales, que señalaba como facultades de la Dirección General de Normas las siguientes:

- La elaboración de normas, de nomenclatura, de calidad, de funcionamiento, o bien las que se juzguen convenientes por su importancia en el campo económico o en el desarrollo industrial del país.
- Formulación de las normas mediante solicitud de datos de las Cámaras de Comercio e Industria, convocando a fabricantes, consumidores y asociaciones a juntas en donde se estudie y discuta hasta aprobar cada norma, que se considera oficial desde la fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación, dando esto derecho a los fabricantes a solicitar, por escrito, su adhesión a la norma y hacer uso de un sello que se denominará sello oficial de garantía.
- Formación de comités de normas, integrados por representantes propuestos a la Secretaría de Industria y Comercio, por Cámaras Industriales y un representante oficial. Además se facultó a la Dirección General de Normas para crear un organismo que con el nombre NORMAS MEXICANAS ASOCIADAS, orientara y coordinara entre industriales y comerciantes los trabajos de normalización y el uso de las normas aprobadas, que funcionara semioficialmente, mientras tanto no alcanzara el desarrollo necesario para obtener su autonomía”.³

Pero inevitablemente la citada Ley de Normas Industriales de 1945, nunca se aplicó en su totalidad. Los comités de normas nunca llegaron a funcionar, el organismo NORMAS MEXICANAS ASOCIADAS, nunca se creó y el proceso de formulación de normas se redujo al estudio y determinación arbitraria de temas de

³ Secretaría de Comercio y Fomento Industrial, actualmente Secretaría de Economía, Compendio de Normas Oficiales Mexicanas. Diario Oficial de la Federación. México, 1995. pág. 136.

normalización a tratar, sujeto siempre a la aprobación de la Dirección General de Normas, dando como resultado un número muy reducido de normas que en el ámbito económico y social eran de muy poca importancia.

Afortunadamente la Dirección General de Normas desde que fue creada se mantuvo en comunicación con otras entidades de normalización en el mundo, tales como Estados Unidos, Argentina, Brasil, Inglaterra, Alemania, Francia y otras muchas particularmente con la Organización Internacional de Normalización (ISO), de la que nuestro país es miembro fundador, por haber estado presente en la reunión celebrada en Londres en el año de 1946, reunión en donde nació la ISO para sustituir la Comisión de las Naciones Unidas para Coordinación de las Normas.

Como podemos darnos cuenta todos y cada uno de los intentos realizados por nuestras autoridades para lograr un proceso de normalización que fuera acorde al desarrollo industrial y económico de nuestro país a través de la aplicación de la Ley de Normas Industriales fue estéril ya que los escasos recursos económicos disponibles, sumados a la falta de coordinación e incomprensión y colaboración de los sectores interesados hicieron inoperante este proyecto.

Por lo que ante el inesperado fracaso de todos los intentos anteriores, las autoridades de nuestro país pensaron que para dirimir las controversias relacionadas con el acelerado desarrollo industrial, era necesario crear una ley y es así como el 29 de Diciembre de 1960 se expidió la Ley General de Normas de Pesas y Medidas, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 7 de abril de 1961.

De lo anterior podemos ver que; la norma constituye un referente esencial para que la industria y el comercio puedan mejorar la calidad y la competitividad de sus productos y servicios. Nuestro país cuenta con el Sistema Nacional de

Normalización y Evaluación de la Conformidad, coordinado por la Dirección General de Normas de la Secretaría de Economía, teniendo como misión fundamental coordinar la elaboración de normas y promover su aplicación, es decir, en nuestro país la normalización se plasma en las normas oficiales mexicanas de ámbito obligatorio, las cuales, son elaboradas según el ámbito de competencia y, en las normas mexicanas, siendo estas de ámbito voluntario promovidas por el sector privado, mediante organismos nacionales de normalización también de carácter privado.

1.2 Que son las Normas Oficiales Mexicanas

Cabe destacar que nuestro país en sus primeros intentos por elaborar normas oficiales mexicanas, tomó como punto de referencia las normas creadas por otros países, posteriormente se fue armonizando nuestra normalización con el avance tecnológico de la industria mexicana, con las normas internacionales y regionales, en este sentido, podemos decir que: norma es el resultado de un estudio particular de normalización, aprobado por una autoridad.

Para poder explicar que es una norma, debemos acudir en primer término, al campo donde se utiliza y desarrolla constantemente, ya sea por natural implantación o como fruto de una organización técnica, especialmente dedicada a la elaboración de normas; en un campo específico. La palabra norma asume distintas acepciones según el campo o disciplina en donde se utiliza y desarrolla. Una norma natural, es el lenguaje. El idioma castellano es para nosotros una norma aceptada en el país, implantada a través de los años y con lo cual hemos acordado implícitamente designar con las mismas palabras, cada objeto, acción o fenómeno que exista, se desenvuelva o se relacione con nuestra vida; de igual manera, hemos heredado y adoptado normas de comportamiento, de trabajo, etcétera, que son claro ejemplo de o que constituye una norma cultural.

Como normas creadas a través de una organización podemos citar las normas de tránsito automovilístico, por las cuales hemos acordado guiar nuestros vehículos bajo determinadas reglas; normas de tiempo que estipulan acuerdos por los cuales accedemos a regir toda actividad conforme a un patrón local, que es la hora oficial del país. Podemos entonces establecer una clara distinción entre norma heredada, proveniente de una costumbre o tradición y las normas que son resultado de un acuerdo organizado, las cuales podremos llamar con propiedad normas planeadas.

En el caso de la normalización industrial, habremos de tratar con ambos tipos de normas, pero antes trataremos de aclarar cual es el uso de la norma industrial; en toda transacción comercial deben establecerse, por necesidad, especificaciones acordadas por ambas partes: productor y consumidor. El productor ofrecerá su artículo, afirmando que tiene tales o cuales características de calidad que satisfacen determinadas especificaciones; el comprador por su parte, exigirá que esas especificaciones satisfagan sus necesidades.

En México, es la Dirección General de Normas de la Secretaría de Economía, el organismo oficial encargado de la coordinación de los diferentes sectores interesados en la elaboración de normas.

De acuerdo con el artículo 3º fracción XI de la Ley Federal Sobre Metrología y Normalización publicada en el Diario Oficial de la Federación el 1º de julio de 1992, norma oficial mexicana es: la regulación técnica de observancia obligatoria expedida por las dependencias competentes, conforme a las finalidades establecidas en el artículo 40, que establece reglas, especificaciones, atributos, directrices, características o prescripciones aplicables a un producto u operación, así como aquellas relativas a terminología, simbología, embalaje, marcado o etiquetado y las que se refieren a su cumplimiento o aplicación.

Es decir, es un instrumento que mediante las dependencias de la Administración Pública Federal establece con carácter de obligatorio las especificaciones técnicas con que deben cumplir, los productos, servicios o actividades para garantizar la seguridad de la población, la sanidad vegetal y animal, la higiene laboral, las comunicaciones, los ecosistemas, la información al público y la protección al consumidor, para ser comercializados.

TIPOS DE NORMAS

La ley Federal sobre Metrología y Normalización establece dos tipos de normas:

A) Normas Mexicanas: Las normas de referencia que emitan los organismos nacionales de normalización y que son conocidas como voluntarias

B) Normas Oficiales Mexicanas: Las que expidan las dependencias competentes de la administración pública federal de carácter obligatorio.

Estas normas establecen los requisitos, características o especificaciones técnicas con que deben cumplir los productos, servicios o actividades con el fin de lograr los objetivos propios para los cuales se crean.

“En México existe un catálogo de normas que contiene las normas oficiales mexicanas y las normas mexicanas vigentes, clasificadas por dependencia, rama de actividad económica y producto, el cual cuenta con 538 normas oficiales mexicanas, 9 normas oficiales mexicanas de emergencia y 268 proyectos emitidos desde 1993 a la fecha”.⁴

⁴ Secretaría de Economía, Catálogo de Normas Oficiales Mexicanas, Diario Oficial de la Federación. México, 2007 pág. 31.

Al respecto cabe mencionar que existen normas que regulan a diversos productos, como son la industria textil, eléctrica, electrónica, de la construcción, etcétera. No sólo los productos están sujetos a las normas, también lo están los servicios que se ofrecen al público, siendo estos últimos de nuestro interés, en este ámbito encontramos a los que determinan los requisitos mínimos de información que deben contener los contratos de adhesión de prestación de servicios funerarios, que celebre el proveedor en sus operaciones comerciales con el consumidor.

Siendo la principal finalidad de las Normas Oficiales Mexicanas en cuanto a la prestación de servicios establecer:

- I. Las características y/o especificaciones que deban reunir los servicios cuando éstos puedan constituir un riesgo para la seguridad de las personas o dañar la salud humana, animal, vegetal o el medio ambiente general o laboral y laboral cuando se trate de la prestación de servicios de forma generalizada para el consumidor;
- II. Las condiciones de salud, seguridad e higiene que deberán observarse en los centros de trabajo y otros centros públicos de reunión;
- III. La nomenclatura, expresiones, abreviaturas, símbolos, diagramas o dibujos que deberán emplearse en el lenguaje técnico industrial, comercial, de servicios o de comunicación;
- IV. Las características y/o especificaciones, criterios y procedimientos que permitan proteger y promover el mejoramiento del medio ambiente y los ecosistemas, así como la preservación de los recursos naturales;
- V. Las características y/o especificaciones, criterios y procedimientos que permitan proteger y promover la salud de las personas, animales o vegetales;

- VI. La determinación de la información comercial, sanitaria, ecológica, de calidad, seguridad e higiene y requisitos que deben cumplir las etiquetas, envases, embalajes y la publicidad de los productos y servicios para dar información al consumidor o usuario;
- VII. Las características y/o especificaciones que deben reunir los equipos, materiales, dispositivos e instalaciones industriales, comerciales, de servicios y domésticas para fines sanitarios, acuícolas, agrícolas, pecuarios, ecológicos, de comunicaciones, de seguridad o de calidad y particularmente cuando sean peligrosos;
- VIII. Las características y/o especificaciones que deban reunir los aparatos, redes y sistemas de comunicación, así como vehículos de transporte, equipos y servicios conexos para proteger las vías generales de comunicación y la seguridad de sus usuarios;
- IX. Otras en que se requiera normalizar productos métodos, procesos, sistemas o prácticas industriales, comerciales o de servicios de conformidad con otras disposiciones legales, siempre que se observe lo dispuesto por los artículos 45 a 47 de la Ley federal Sobre Metrología y Normalización.

Con lo anterior podemos concluir que; las normas son formuladas como documentos técnicos, pero sus propósitos son humanos, las normas existen para ayudar a las sociedades y de este modo a los consumidores en general a alcanzar sus aspiraciones naturales. En la actualidad los consumidores se preocupan más por la ausencia de normas que por su existencia, por esto es que la voz de los consumidores se escucha cada vez más en el proceso de estudio de las normas. Los organismos de normalización necesitan, buscan y estimulan la participación de las organizaciones de consumidores en la elaboración de las normas, los consumidores necesitan normas que los protejan, las normas necesitan el aporte de los consumidores para ser efectivamente prácticas y útiles.

1.3 Procedimiento de creación de las Normas Oficiales Mexicanas

Hace ya varios años, la expedición de normas oficiales mexicanas era realizada única y exclusivamente por la Secretaría de Economía y cada una de las dependencias de la administración pública federal tenía su propio procedimiento para regular diversas actividades en las que tenían competencia, pero en algunas ocasiones eran más de una dependencia las que regulaban los mismos procesos, productos o servicios, generándose así muchas contradicciones. No se efectuaba una evaluación de los costos o beneficios sociales que se originaban con dicha regulación, lo cual inevitablemente creaba obstáculos para la innovación tecnológica, encarecía los procesos de participantes en la actividad, la falta de coordinación entre las Secretarías restaba el proceso de comercialización de los productos, aumentaba costos e incrementaba la ilegalidad y la economía informal.

“Por tales consecuencias, con la publicación de la Ley Federal Sobre Metrología y Normalización se integro un procedimiento uniforme en el que el órgano competente para la celebración y promoción del cumplimiento de una norma oficial mexicana es el Comité Nacional de Normalización, el cual está integrado por personal técnico de las dependencias competentes, según la materia que corresponde a la norma que se vaya a elaborar, por organizaciones de industriales, prestadores de servicios, productores agropecuarios, forestales o pesqueros, centros de investigación científica o tecnológica, colegios de profesionales, consumidores y comerciantes.

Todas sus resoluciones se toman por mayoría de votos de los miembros, contando con el voto aprobatorio del Presidente del Comité, quién será un representante de la dependencia que regule el mayor número de actividades relacionadas con la norma oficial mexicana que se pretende elaborar”.⁵

⁵ Secretaría de Economía, Catálogo de Normas Oficiales Mexicanas, Diario Oficial de la Federación. México, 1997. pág. 36

Una norma oficial mexicana debe ser elaborada, tomándose en cuenta las características propias del país, siendo estas de carácter económico, político, cultural, histórico, social o geográfico, pero primordialmente deben considerarse las disposiciones jurídicas que están relacionadas con la norma que se va a crear.

Por lo que el procedimiento de elaboración de una norma oficial mexicana debe ser uniforme y se lleva a cabo por las dependencias de la administración pública federal, a quienes se les da la facultad para expedirlas. Para esto, se debe promover la concurrencia de los sectores público y privado, científico y de consumidores, quienes participan en el análisis y evaluación de la norma que se va a estudiar dando sus puntos de vista, opiniones, propuestas y experiencia sobre la materia que se va a regular.

La Ley Federal sobre Metrología y Normalización establece en sus artículos 46 y 47, el procedimiento de creación de normas oficiales mexicanas, el cual se detalla a continuación:

“Artículo 46.- En la elaboración de normas oficiales mexicanas participarán, ejerciendo sus respectivas atribuciones, las dependencias a quienes corresponda la regulación o control del producto, servicio, método, proceso o instalación, actividad o materia a normalizarse”.

ANTEPROYECTO

Se realiza un anteproyecto de norma oficial mexicana, este anteproyecto debe ser elaborado por las dependencias de la administración pública federal y presentado ante los Comités Consultivos Nacionales de Normalización. Así mismo los organismos nacionales de normalización podrán presentar a dichos comités como anteproyectos las normas mexicanas que emitan.

Los Comités Consultivo Nacionales de Normalización, con base en los anteproyectos mencionados, elaborarán a su vez los proyectos de normas oficiales mexicanas.

Sobre el particular existe la modalidad de que las personas físicas o morales que estén interesadas en la creación de una norma oficial mexicana puedan presentar a las dependencias correspondientes sus propuestas, quienes harán una evaluación y, en el supuesto de que determinen su procedencia, la presentarán al mencionado comité como anteproyecto de norma oficial mexicana.

“Todo anteproyecto deberá ir acompañado de un análisis en el que se determine:

- a) La razón científica, técnica o de protección al consumidor que apoye la formulación y expedición de la norma.
- b) La descripción de los beneficios potenciales de la norma, incluyendo los beneficios que no pueden ser cuantificados en términos monetarios y la identificación de aquellas personas o grupos que resultan beneficiados.
- c) La descripción y cuantificación de los costos potenciales de la norma incluyendo cualquier efecto adverso que no pueda ser cuantificado en términos monetarios.
- d) La justificación de por que la norma oficial mexicana es, entre otras alternativas posibles, el mecanismo que permite alcanzar el objetivo deseado con el mayor beneficio neto. Esta justificación deberá incluir una descripción de otros mecanismos que permitan alcanzar el mismo objetivo con mayor beneficio neto de la norma oficial mexicana propuesta y las razones legales o de otra índole por las cuales estos mecanismos no fueron adoptados; si no existen mecanismos alternativos deberá hacerse mención de ello”.⁶

⁶ Secretaría de Economía, Ley Federal sobre Metrología y Normalización, Diario Oficial de la Federación. México, 2005 pág. 11.

Este análisis nos indica desde el punto de vista legal, que el anteproyecto deberá estar debidamente fundado y motivado, toda vez que la expedición de una norma oficial mexicana, tendrá sustento en la ley Federal Sobre Metrología y Normalización y otras disposiciones legales que estén relacionadas con el producto o servicio que se pretende regular y, al presentarse un anteproyecto, éste deberá motivarse en cuanto a la razón, costos, beneficios, cuantificación y justificación, buscando su delimitación y estableciendo los criterios de la formulación del proyecto definitivo de la norma oficial mexicana.

Así mismo en el anteproyecto no deberá dejarse en estado de indefensión a los particulares, dado que, en el mismo, se remarca la justificación del por que se va a crear una norma y los objetivos legales que se pretenden alcanzar con ésta.

En la elaboración de anteproyectos de normas oficiales mexicanas las dependencias competentes podrán allegarse de información necesaria, requiriendo a los fabricantes, importadores, prestadores de servicios, centros de investigación o consumidores.

PROYECTO

Los Comités Consultivos Nacionales de Normalización, con base en el anteproyecto recibido, elaborarán los proyectos de normas oficiales mexicanas de conformidad con lo dispuesto por el artículo 46 de la Ley Federal Sobre Metrología y Normalización, según el siguiente procedimiento:

1. “Una vez recibido el anteproyecto por el Comité Consultivo Nacional de Normalización correspondiente, formulará sus observaciones en un plazo máximo de 75 días naturales.
2. Recibidas las observaciones del Comité Consultivo Nacional de Normalización, la dependencia u organismo que elaboró el anteproyecto cuenta con 30 días naturales, a partir de la fecha en que recibió dichas

observaciones, para contestar fundamentalmente las observaciones y, en su caso, hacer las modificaciones correspondientes. Si la dependencia considera injustificadas las observaciones del Comité podrá solicitar a la presidencia de éste, que sin modificar su anteproyecto, ordene su publicación en el Diario Oficial de la Federación, como proyecto.

3. Los interesados cuentan con un plazo de 60 días naturales, contados a partir de la publicación del proyecto de norma oficial mexicana, para presentar comentarios al Comité correspondiente. Durante el mismo plazo, los interesados podrán consultar las manifestaciones de impacto regulatorio referida en el artículo 45 de la Ley Federal de Metrología y Normalización, relativos a motivación, beneficios potenciales, costos potenciales y en general, la justificación de la norma oficial mexicana.
4. Concluido el plazo antes referido, el Comité Consultivo Nacional de Normalización correspondiente contará 45 días naturales para estudiar los comentarios presentados y en su caso procederá a modificar el proyecto.
5. Se ordenará la publicación en el Diario Oficial de la Federación de las respuestas a los comentarios recibidos, así como de las modificaciones al proyecto, cuando menos 15 días naturales antes de la publicación de la norma oficial mexicana.

El comité deberá emitir una contestación debidamente fundada y motivada a cada uno de los interesados que presentaron sus comentarios, exponiendo claramente las consideraciones por las cuales no fueron tomadas en cuenta sus opiniones para modificar el proyecto ya que de lo contrario de nada serviría que los particulares presentaran sus propuestas para darle mayor eficacia a una norma, garantizando de esta manera el derecho de petición al que se refiere el artículo 8º Constitucional.

6. Cuando el comité hubiera aprobado el proyecto, la dependencia expedirá la norma oficial mexicana, misma que deberá ser publicada en el Diario Oficial de la Federación”.⁷

Cabe mencionar que cuando sean dos o más dependencias competentes para regular un bien, servicio, proceso, actividad o materia, deberían expedir las normas oficiales mexicanas conjuntamente. En todos los casos, el presidente del Comité será el encargado de ordenar las publicaciones en el Diario Oficial de la Federación; ésta publicación ya no se hará como anteproyecto de norma oficial mexicana, sino como norma oficial mexicana propiamente dicha y desde que entre en vigor; su cumplimiento será obligatorio.

Una Norma Oficial Mexicana se publica dos veces, en donde la primera publicación es del proyecto y no tendrá imperatividad para aquellos que deban cumplirla, en cambio no es sino hasta la segunda publicación cuando la norma oficial mexicana tiene efectos obligatorios frente a terceros, por lo que podemos considerar que el proyecto de norma oficial mexicana, es una excepción a la obligatoriedad que adquiere toda disposición jurídica surtiendo efectos frente a terceros al ser publicada en el Diario Oficial de la Federación.

Es importante destacar que para la modificación de las normas oficiales mexicanas debe cumplirse con el procedimiento que se siguió para su elaboración, salvo que ya no existan las causas que motivaron la expedición de dicha norma, supuesto en el que las dependencias competentes, a iniciativa propia o a solicitud de la Comisión Nacional de Normalización de la Secretaría de Economía o de los miembros del Comité Consultivo Nacional de Normalización correspondiente, podrán modificarse o cancelar la norma de que se trate sin seguir el procedimiento respectivo.

⁷ Secretaría de Economía, Ley Federal sobre Metrología Normalización, Diario Oficial de la Federación. México, 2006 pág. 16.

Existe una fase extraordinaria para el procedimiento de la elaboración de una norma, en caso de emergencia, es cuando una dependencia competente elabora una norma oficial mexicana, aún sin haber mediado anteproyecto o proyecto alguno, ordenando su publicación en el Diario Oficial de la Federación, teniendo una vigencia máxima de seis meses: en este caso no podrá expedirse más de dos veces consecutivas la misma norma. Si la dependencia que elaboró la norma decide extender el plazo de vigencia o bien, hacerla permanente, deberá presentarla como anteproyecto para llevar a cabo el procedimiento ordinario.

En cuanto a ésta fase, es decir, la delimitación de los casos de emergencia para expedir la ley no lo determina expresamente, abarcaría aquellas circunstancias de caso fortuito o fuerza mayor, que afecten alguno de los objetivos que persigue una norma, tales como la protección del consumidor, la salud o la seguridad pública.

Además de los Comités Consultivos Nacionales de Normalización, existe también la Comisión Nacional de Normalización, cuyo objetivo primordial es el coadyuvar en la política de normalización. Permitiendo la coordinación de actividades entre las distintas dependencias públicas y privadas para la elaboración, difusión y cumplimiento de las normas oficiales mexicanas; así como el establecimiento de los mecanismos referentes a la solución de controversias o discrepancias que puedan presentarse en los trabajos de los Comités Consultivos Nacionales de Normalización.

“Para la emisión de normas oficiales mexicanas deberán contemplarse los siguientes elementos:

- La denominación de la norma, su clave o código y en su caso, La mención de las normas en que se basa, así como las finalidades de la misma conforme al artículo 40 de la Ley Sobre Metrología y Normalización.

- La identificación del producto, servicio, método, proceso, instalación o, en su caso, del objeto de la norma conforme a lo dispuesto en el precepto legal citado en el punto anterior.
- Las especificaciones y características que correspondan al producto, servicio, método, proceso, instalación o establecimientos que se establezcan en la norma en razón de su finalidad, los métodos de prueba aplicables en relación con la norma y, en su caso, los de muestreo.
- Los datos y demás información que deban contener los productos o en su defecto, sus envases y empaques, así como el tamaño y características de las diversas indicaciones.
- El grado de concordancia con normas y lineamientos internacionales cuando existan y con las normas mexicanas tomadas como bases para su elaboración; y
- La mención de la o las dependencias que vigilan el cumplimiento de las normas cuando exista concurrencia de competencia”.⁸

Toda vez que el presente trabajo de investigación tiene como principal objetivo el estudio de los contratos de adhesión de prestación de servicios funerarios, sin duda, era necesario e indispensable conocer los antecedentes más importantes de las normas oficiales mexicanas, que es una norma oficial mexicana y cual es el procedimiento que debe seguirse para su elaboración, ya que las multicitadas normas oficiales mexicanas, son las encargadas de regular la comercialización de productos y la prestación de servicios, en nuestro derecho mexicano.

⁸ Secretaría de Economía, Ley Federal sobre Metrología Normalización, Diario Oficial de la Federación. México, 2007 pág. 29.

CAPÍTULO 2. LA NORMA OFICIAL MEXICANA, LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN Y SU AUTORIDAD REGULADORA

2.1 Generalidades de los contratos

Antes de entrar al estudio de este punto, es conveniente mencionar que no resulta fácil establecer con certeza los límites distintivos de dos figuras como son los convenios y los contratos, por que la vida económica actual impone con frecuencia una amplia variedad de situaciones que mezcla en forma indistinta diversos compromisos en una sola figura que por su naturaleza resulta compleja, es ahí donde las normas oficiales mexicanas realizan un papel importante en la relación contractual entre el proveedor y el consumidor, ya que unifican los términos y condiciones aplicables a los contratos de adhesión que celebren ambos para documentar las operaciones comerciales relativas a la adquisición de bienes o la prestación de servicios.

Pero no debemos olvidar que el contrato es una especie dentro del género de convenios, el contrato es un acuerdo de voluntades para crear o transmitir derechos y obligaciones, es decir, el contrato tiene solamente funciones positivas, que consisten en crear o transmitir derechos y obligaciones y el convenio, además de tener las funciones positivas del contrato, tiene dos funciones negativas consistentes en modificar o extinguir derechos y obligaciones.

Ahora bien respecto del consentimiento, es indispensable evocar el principio de la autonomía de la voluntad y de la libertad contractual. En el entendimiento de este principio, las partes pueden celebrar los convenios que deseen aún cuando éstos no se encuentran expresamente regulados por la ley, con la única condición de que sean lícitos, por lo tanto en nuestro derecho mexicano son reconocidos los contratos innominados, específicamente en el artículo 1858 de nuestra legislación civil que a la letra dice: “Los contratos que no estén expresamente reglamentados en éste código, se regirán por las reglas

generales de los contratos, por las estipulaciones de las partes y, en lo que fueren omisas, por las disposiciones del contrato con el que tengan más analogía de los reglamentos en este ordenamiento”.

De lo anterior se desprende que, de acuerdo al principio de la autonomía de la voluntad, las partes son libres para celebrar o no contratos, pero al hacerlo, obran libremente, bajo un marco de igualdad, poniéndose de acuerdo sobre los términos del contrato, fijando su objeto, sin más restricciones que las que impone el orden público. Los particulares pueden estipular en sus contratos todo lo que no sea contrario a una ley que sea de interés público, por lo que el contenido de un contrato puede contravenir una ley, siempre que ésta sea supletoria de la voluntad de las partes.

Sin embargo, cabe aclarar que, aún cuando el principio de la autonomía de la voluntad no ha desaparecido y continúa siendo la base del derecho moderno en materia de contratos, la ley ha impuesto cada vez un mayor número de limitaciones a la libertad contractual, por dos razones primordiales; la dependencia material de las personas, en relación al medio en que viven, y la obligación de velar por el mantenimiento de cierto grado de justicia, distribuida o conmutativa, reflejando así la protección que el legislador brinda a los débiles, desprotegidos e ignorantes, y a los consumidores, quienes generalmente no se encuentran en un plano de igualdad al celebrar contratos.

“Estas limitaciones, son claramente señaladas en la exposición de motivos del Código Civil cuando señala: Si bien es cierto que la voluntad de las partes es la suprema ley de los contratos, ha dicho la Suprema Corte de Justicia de la Nación, también lo es que dicho principio tiene dos limitaciones forzosas e ineludibles; la primera, que se deriva del interés público, que está por encima de la

voluntad individual, y la segunda, de la técnica jurídica, sobre la que tampoco puede prevalecer el capricho de los contratantes”⁹.

Una vez analizado lo anterior y antes de poder dar una definición de contrato, es necesario que entendamos lo que es una relación jurídica; por relación jurídica se entiende “aquella relación que se da entre el sujeto de una obligación y el titular de un derecho subjetivo”.¹⁰ La dogmática jurídica considera esta “relación” como la relación jurídica típica: es en suma, la relación de obligación. En esta relación jurídica existe un sujeto activo (el titular de un derecho, el acreedor), y un sujeto pasivo (el obligado, el deudor).

De lo anterior podemos afirmar que la relación contractual, es la relación jurídica que deriva de actos o negocios jurídicos, en específico de los contratos, por lo que ahora sí podemos definir lo que es un contrato.

Definición de Contrato

“El contrato se define como un acuerdo de voluntades para crear o transmitir derechos y obligaciones”¹¹. El contrato se integra con elementos de existencia y de validez. Los primeros también denominados de esencia o estructurales, son indispensables para que haya contrato, mismos que se detallan a continuación:

Elementos de Existencia

“Los elementos de existencia, esenciales o estructurales del contrato, son el consentimiento, el objeto y excepcionalmente la solemnidad.

⁹ TREVIÑO GARCÍA, Ricardo. Epítome de los Contratos. 2ª. Edición. Editorial Mc Graw Hill. México, 1994. pág. 7.

¹⁰ BEJARANO SÁNCHEZ, Manuel. Obligaciones Civiles. 5ª. Edición. Editorial Porrúa. México, 1999. pág. 43

¹¹ ZAMORA Y VALENCIA, Miguel Ángel, Contratos Civiles. Editorial Porrúa. México, 1981. pág. 20.

A) Consentimiento; Es el acuerdo de dos o más voluntades sobre la creación o transmisión de derechos y obligaciones. Éste debe recaer sobre el objeto jurídico y el material del contrato y la manifestación de la voluntad debe exteriorizarse de manera tácita, verbal, escrita o por signos indubitables.

El consentimiento en los contratos se integra con dos elementos: la oferta y la aceptación. Sin embargo “La diferencia entre propuesta y aceptación se hace irrelevante cuando una de las partes no presenta a la otra para su aceptación una propuesta conclusa sino que ambas formulan conjuntamente el texto del contrato y posteriormente ambas manifiestan su conformidad suscribiéndolo.

B) El Objeto; El objeto del contrato puede analizarse de acuerdo a dos categorías distintas: el objeto jurídico y el material. A su vez el objeto jurídico se divide en directo e indirecto.

El objeto jurídico directo; es la creación y transmisión de derechos y obligaciones. Al respecto debemos recordar que el contrato es una fuente de obligaciones y como tal, crea obligaciones.

El objeto jurídico indirecto; del contrato es el objeto directo de la obligación esto es, el dar, hacer o no hacer, la cosa que se tiene que dar, el hecho que se tiene que realizar y la conducta de la que debe abstenerse.

a) objetos jurídicos del contrato; El contrato como fuente de las obligaciones tiene como objeto directo el crear o transmitir derechos y obligaciones. Las obligaciones que se crea por medio del contrato pueden consistir en dar, hacer o no hacer.

b) objeto material del contrato; La cosa, ésta debe ser física y legalmente posible.

1. Existir en la naturaleza
2. Ser determinadas o determinables en cuanto a su especie o calidad

3. Estar dentro del comercio

A) Solemnidad; Se trata de solemnidad cuando la formalidad es un elemento de existencia. En algunos actos jurídicos como en el testamento y el matrimonio, la solemnidad es un elemento esencial, estructural o de existencia y la falta de solemnidad produce la inexistencia del acto”¹².

Requisitos de Validez del Contrato

“Para que el contrato sea válido debe existir:

- A) Capacidad de las partes
- B) Ausencia de vicios en el consentimiento, tales como el error, el dolo, la mala fe y la lesión.
- C) Que el objeto, motivo o fin sean lícitos.
- D) Que la voluntad de las partes se haya exteriorizado con las formalidades establecidas por la ley.

A) Capacidad de las partes; La capacidad puede ser de goce o de ejercicio. La de goce es la aptitud que tiene una persona para ser sujeto de derechos y obligaciones y la de ejercicio es cuando la persona puede ejercer por sí mismo sus derechos y obligaciones.

B) Ausencia de vicios en el consentimiento; El consentimiento debe darse n forma libre y veraz, de tal manera que las partes estén de acuerdo tanto en la persona como en el objeto y en las formalidades del contrato. Por lo mismo el consentimiento no debe estar viciado por error, dolo, mala fe, violencia o lesión. Es relativa la nulidad que se provoca cuando un contrato se celebra con vicios en

¹² PÉREZ FERNÁNDEZ DEL CASTILLO, Bernardo. Contratos Civiles. 8ª. Edición. Editorial Porrúa. México, 2001. pág. 21- 28.

el consentimiento. Por lo tanto el contrato se puede convalidar una vez que han cesado los vicios y la víctima ha ratificado su voluntad.

El error es una creencia contraria a la verdad: es un estado psicológico en el que existe una discordancia entre el pensamiento y la realidad, a diferencia de la ignorancia que es la falta de conocimientos. El error se puede clasificar en obstáculo, nulidad, e indiferente.

El error obstáculo impide que el contrato nazca por falta de consentimiento, el cual puede recaer sobre: la identidad de la persona, la identidad del objeto o la naturaleza del contrato.

El error nulidad puede ser de hecho o de derecho y provoca la nulidad relativa. Está regulado por el artículo 1813 de nuestra legislación civil que a la letra dice:

“El error de derecho o de hecho inválida el contrato cuando recae sobre el motivo determinante de la voluntad de cualquiera de los contratantes, sí en el acto de la celebración se declara ese motivo o si se prueba por las circunstancias del mismo contrato que se celebró éste en el falso supuesto que lo motivó no por otra causa”.

El error de hecho se da cuando recae sobre la naturaleza y características del objeto material del contrato. El error de derecho es la falsa opinión de un contratante sobre una regla jurídica aplicable al contrato que procede de la ley o de su interpretación. En ambos casos para nulificar el contrato son necesarias dos características: que recaiga sobre el motivo determinante de la voluntad, y que éste se haya expresado claramente en el contrato o se desprenda de su interpretación.

El error indiferente o llamado también aritmético recae sobre las cualidades secundarias del objeto material del contrato.

Dolo; Este tipo de conducta se configura cuando una persona emplea cualquier sugestión artificio para inducir a error o mantener en el a cualquiera de los contratantes. El dolo nulifica el contrato cuando recae sobre el motivo determinante de la voluntad y no sobre características secundarias. Puede existir dolo principal o secundario. El principal anula el contrato si ha sido la causa determinante de este acto jurídico. El dolo secundario provoca la acción, pues de haberse conocido se hubiera pagado un precio más bajo.

También existe el dolo bueno que es exagerar las cualidades del bien objeto del contrato. Éste no provoca ni la nulidad del contrato ni el ajuste en el precio.

Mala fe; se entiende por mala fe la disimulación del error de uno de los contratantes, una vez conocido, es decir, esto es cuando a una persona no se le saca de su error y se permite que continúe con el.

Violencia; Hay violencia cuando se emplea fuerza física o amenazas que importen peligro de perder la vida, la honra, la libertad, la salud, o una parte considerable de los bienes del contratante, de su cónyuge, de sus ascendientes, de sus descendientes o de sus parientes colaterales dentro del segundo grado.

Lesión; Cuando alguno explotando la suma ignorancia, notoria inexperiencia o extrema miseria del otro, obtiene un lucro excesivo que sea evidentemente desproporcionado a lo que él por su parte se obliga, el perjudicado tiene derecho de pedir la rescisión del contrato, y de ser ésta imposible, la reducción equitativa de su obligación.

C) Que el objeto, motivo o fin del contrato sean lícitos; Se considera ilícito el hecho que es contrario a las leyes y a las buenas costumbres. Los actos ejecutados contra el tenor de las leyes prohibitivas o de interés público serán nulos, excepto en los casos en que la ley ordene lo contrario. A este respecto podemos clasificar las leyes en: permisivas, que son las que suplen la voluntad de las partes; prohibitivas que limitan la actuación de los particulares por ir en contra del interés general y, preceptivas que son las que interesan más a la sociedad que a los particulares como por ejemplo las leyes constitucionales, administrativas, penales, procesales, etcétera.

La ilicitud debe caer sobre el objeto tanto jurídico como material del contrato. También debe recaer sobre el fin o motivo determinante de la voluntad que es lo que se conoce como la causa del contrato.

D) Que la voluntad de las partes se haya exteriorizado con las formalidades establecidas por la ley; El termino forma, frecuentemente se confunde con el de formalismos y formalidades. La forma se define como: El signo o conjunto de signos por los cuales se hace constar o se exterioriza la voluntad del o de los agentes de un acto jurídico y los formalismos o formalidades como: el conjunto de normas establecidas por el ordenamiento jurídico o por las partes que señalan cómo se debe exteriorizar la voluntad para la validez del acto jurídico”.¹³

En estas definiciones se establece la distinción entre la forma, como parte del consentimiento, y los formalismos o formalidades como elemento de validez del contrato. Los formalismos han ido variando espacial y temporalmente de acuerdo con el cambio de las técnicas legislativas, es decir su evolución esta conectada con la cultura del hombre.

¹³ SÁNCHEZ MEDEL URQUIZA, José Ramón. De los Contratos Civiles. 6ª. Edición. Editorial Porrúa. S. A. México, 1982. pág. 28- 37.

2.2 Los contratos de adhesión en el derecho mexicano

Antes de entrar al estudio de este punto, es necesario aclarar, que el objetivo principal de este trabajo de investigación, es realizar un estudio amplio y detallado de las consecuencias jurídicas que genera el incumplimiento de los contratos de adhesión de prestación de servicios funerarios, para lo cual debemos saber que es un contrato de adhesión.

Definición de Contrato de Adhesión

“La palabra adhesión proviene del latín adhesio y adhaesus, derivado del verbo adhaerere, estar apegado estrechamente y se emplea para calificar ciertos contratos que se les denomina contratos de adhesión”.¹⁴

“En los contratos de adhesión se considera que de antemano ya están establecidas las cláusulas esenciales, sin que la contraparte tenga la oportunidad de discutir su contenido, es decir, el contrato de adhesión, es aquel cuyas cláusulas son previamente determinadas y propuestas por uno solo de los contratantes, de modo que el otro no tiene el poder de introducirles modificaciones y si no quiere aceptar debe renunciar a celebrar el contrato”.¹⁵

“La expresión contrato de adhesión fue empleada por primera vez por el jurista francés Raymond Saleilles en su libro De la Declaration de volonté, publicado en París en 1990, en donde lo caracterizó como el contrato en el que hay un predominio exclusivo de una sola parte, la cual obra como una voluntad unilateral que dicta su ley a una colectividad indeterminada y espera la adhesión de quienes acepten someterse al contrato”.¹⁶

¹⁴ Diccionario Jurídico Mexicano, Editorial Porrúa. pág. 702

¹⁵ DE PINA Y VARA, Rafael, Elementos de Derecho Mercantil Mexicano. 22º. Edición. Editorial. Porrúa. México, 1991. pp. 89-91

¹⁶ VALLESPINOS, Carlos Gustavo. El Contrato por Adhesión a Condiciones Generales. 2ª. Edición. Editorial Universidad. Argentina, 1984, pp. 39-40

La característica fundamental de los contratos de adhesión, consiste en que una de las partes (el proveedor) formula los antecedentes, las declaraciones y las cláusulas del contrato y frente a ellas la otra parte (el consumidor), no tiene más opción que la de adherirse al contrato o no celebrarlo, es por ello que a los contratos de adhesión también se les denomina de contenido predispuesto.

En esta clase de contratos el acuerdo de voluntades se obtiene mediante el contrato elaborado unilateralmente por el proveedor y aceptado por el consumidor, sin que se otorgue a éste último la posibilidad de discutir las cláusulas del contrato, no se debe desconocer que ambas voluntades concurren o al menos deben concurrir libremente, es decir, hay libertad para contratar o no, aunque no la haya para discutir los términos del contrato.

Por ejemplo si entre el proveedor del servicio de transporte público y el consumidor no existen relaciones administrativas por virtud de la concesión, ya que la relación jurídica entre la concesionaria y el usuario es contractual, puesto que aún cuando las partes no convengan o negocien entre sí y libremente las condiciones de la prestación del servicio, basta el acuerdo de dos o más personas para producir o transferir obligaciones y derechos, como elemento suficiente a los efectos de considerar un contrato según lo dispone el artículo 1793 del Código Civil para el Distrito Federal.

A este tipo de relaciones jurídicas en nuestro derecho mexicano se les denomina precisamente contratos de adhesión, y son definidos como aquellos cuyas cláusulas han sido redactadas por una autoridad o unilateralmente por una de las partes, sin que la contraparte, para aceptarlas pueda discutir su contenido y se sostiene su naturaleza contractual.

De las definiciones que acabamos de analizar podemos ver que, precisamente por el hecho de que los contratos de adhesión son mediatos y elaborados unilateralmente por el proveedor, en los mismos se requiere que la ley

imponga condiciones imperativas con la finalidad de evitar cláusulas abusivas, inequitativas o desproporcionadas en perjuicio de los consumidores.

El objetivo de la protección acordada por la Ley a los consumidores no es hacer triunfar los intereses de una categoría social sobre los de la otra, sino restablecer la igualdad en las relaciones contractuales cuando es amenazada en detrimento de los consumidores.

2.3 La Procuraduría Federal del Consumidor, como autoridad para verificar y vigilar el cumplimiento de los contratos de adhesión de prestación de servicios funerarios

Siendo el objeto principal de la Ley Federal de Protección al Consumidor, el promover y proteger los derechos y cultura del consumidor y procurar la equidad, certeza y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores. Se consolida y arraiga a la Procuraduría Federal del Consumidor, como la institución fundamental encargada de la promoción y protección de los derechos e intereses de los consumidores, considerando la acción preventiva de revisión y registro de modelos de contratos de adhesión en la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento, dependiente de la misma Procuraduría.

Facultad que le otorga la Ley Federal de Protección al Consumidor en su artículo 24 fracciones I y XV que disponen:

“Artículo 24.- La Procuraduría tiene las siguientes atribuciones:

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

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

Siendo conveniente señalar que es un contrato de adhesión y cuales son los requisitos que deben reunir para su registro, para lo cual citaremos el precepto de dicha ley que lo contempla:

De conformidad con el artículo 85 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, el contrato de adhesión se define de la siguiente manera:

“Para los efectos de esta ley, se entiende por contrato de adhesión el documento elaborado unilateralmente por el proveedor, para establecer en formatos uniformes los términos y condiciones aplicables a la adquisición de un producto o la prestación de un servicio, aún cuando dicho documento no contenga todas las cláusulas ordinarias de un contrato”.

Todo contrato de adhesión celebrado en territorio nacional, para su validez, deberá estar escrito en idioma español y sus caracteres tendrán que ser legibles a simple vista. Además, no podrá implicar prestaciones desproporcionadas a cargo de los consumidores, obligaciones inequitativas o abusivas, o altas probabilidades de incumplimiento. Las normas podrán referirse a cualesquiera términos y condiciones, excepto precio.

Los contratos de adhesión sujetos a registro deberán contener una cláusula en la que se determine que la Procuraduría será competente en la vía administrativa para resolver cualquier controversia que se suscite sobre la interpretación o cumplimiento de los mismos.

En cuanto a los requisitos que deben reunir los modelos de contratos de adhesión, la Ley Federal de Protección al Consumidor, establece dos reglas: una general prevista por el artículo 85 y reglas especiales contenidas en las normas oficiales mexicanas, de conformidad con el artículo 86 del citado ordenamiento legal, mismas que enseguida se analizan:

De conformidad con el artículo 85 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, no existen requisitos específicos que deban contener los modelos de contratos de adhesión, puesto que dicho precepto legal establece que se entiende por contrato de adhesión el documento elaborado unilateralmente por el proveedor, para establecer en formatos uniformes los términos y condiciones aplicables a la adquisición de un producto o a la prestación de un servicio, aún cuando dicho documento no tenga todas las cláusulas ordinarias de un contrato.

Las únicas condiciones que deberán cumplir los modelos de contratos de adhesión son; las que establece el artículo 88 de la ley de la materia, consistente en que no se lesionen los intereses de los consumidores y en segundo lugar, que no contengan cláusulas que encuadren en alguna de las hipótesis que refiere el artículo 90 del mismo ordenamiento legal, las cuales se citan enseguida:

- I. El caso en el que el proveedor modifique unilateralmente el contenido del contrato, o se sustraiga de sus obligaciones en forma unilateral;
- II. Cuando el proveedor se libere de su responsabilidad civil, excepto cuando el consumidor incumpla el contrato;
- III. Si el proveedor traslada al consumidor o a un tercero que no sea parte del contrato su responsabilidad civil;
- IV. Cuando estipulen términos de prescripción intereses a las reglas u ordenen el cumplimiento de ciertas formalidades para

la procedencia de las acciones que se promuevan contra el proveedor; y

V. En los supuestos en los que obligue al consumidor a renunciar a la tutela de la Ley Federal de Protección al Consumidor o en los que lo sometan a la competencia de tribunales extranjeros.

La ley Federal de Protección al Consumidor fundamentalmente contiene reglas encaminadas a equilibrar las relaciones entre los consumidores y los proveedores, dotando a aquéllos de los instrumentos jurídicos necesarios para denunciar, ante un órgano perfectamente determinado, como lo es la Procuraduría Federal del Consumidor, las transgresiones a los preceptos que protegen su consumo, adquisición de bienes o utilización de servicios públicos o privados.

Esta autoridad está dotada de facultades determinadas para intervenir en esas relaciones y resolver lo conducente, que es precisamente la función de la Procuraduría Federal del Consumidor, facultad que le otorga el artículo 3º de la Ley Federal de Protección al Consumidor que a la letra dice:

“A falta de competencia específica de determinada dependencia de la Administración Pública Federal, corresponde a la Secretaría de Economía, expedir las normas oficiales mexicanas previstas por la ley y a la Procuraduría Federal del Consumidor, vigilar que se cumplan con lo dispuesto en la propia ley y sancionar su incumplimiento”.

La ley Federal de Protección al Consumidor vigente, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 24 veinticuatro de Diciembre de 1992 entrando en vigor al día siguiente de su publicación, en su artículo 2º Transitorio abrogó a la Ley Federal de Protección al Consumidor publicada en el Diario Oficial de la

Federación del 22 de Diciembre de 1975, cerca de diecisiete años de vigencia y experiencia de la anterior ley hicieron que se consolidara y arraigara la Procuraduría Federal del Consumidor, como la institución fundamental encargada de la promoción y protección de los derechos e intereses de los consumidores, considerando la acción preventiva de revisión y registro de modelos de contratos de adhesión.

De tal forma que en su exposición de motivos, destaca el carácter preventivo de dichas acciones y fija el objeto de las mismas para lograr una relación de consumo más equitativa entre proveedores y consumidores, las cuales se cristalizan en su artículo 1º que a la letra dice:

“La presente ley es de orden público e interés social y de observancia en toda la República. Sus disposiciones son irrenunciables y contra su observancia no podrán alegarse costumbres, usos, prácticas o estipulaciones en contrario”.

Al igual que la Ley Federal de Protección al Consumidor de 1975, la ley vigente establece el carácter irrenunciable de sus disposiciones. Esta característica es muy común en las diversas leyes de protección al consumidor que existen en otros países; como ocurre en la legislación laboral, se parte de la premisa de que los derechos establecidos en la ley, son los derechos mínimos de los consumidores.

Por todo lo anterior podemos concluir que la función principal de la Procuraduría Federal del Consumidor es promover y proteger los derechos de los consumidores y procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores.

CAPÍTULO 3. LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN Y LA NORMA OFICIAL MEXICANA (NOM-036-SCFI-2007) PRÁCTICAS COMERCIALES – REQUISITOS DE LA INFORMACIÓN EN LA COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS FUNERARIOS

3.1 La Norma Oficial Mexicana (NOM-036-SCFI-2007)

- **Objetivo y campo de aplicación**

La Norma Oficial Mexicana establece: los requisitos de información preliminar; y de contenido en los contratos de prestación de servicios funerarios, en caso de que se utilicen dichos contratos, que deben cumplir las personas físicas y morales dedicadas a la comercialización de estos servicios, a fin de que los consumidores conozcan con precisión y oportunamente los costos, características y demás términos fijados para su contratación.

Siendo ésta de observancia obligatoria dentro del territorio nacional y aplicable a todas las personas físicas y morales dedicadas a la comercialización de servicios funerarios, sin menoscabo de lo dispuesto por las legislaciones locales sobre la materia.

- **Disposiciones generales**

Los proveedores de servicios funerarios deben contar con las licencias, permisos, avisos o autorizaciones emitidas por las autoridades correspondientes, para llevar a cabo sus actividades. En caso de que los servicios funerarios ofrecidos sean prestados por un tercero, el proveedor deberá contar con el contrato de comisión mercantil o fideicomiso correspondiente vigente.

Con base en lo dispuesto en la Ley, la prestación de servicios funerarios a futuro, no debe condicionarse a la designación anticipada de usuarios ni a la designación del titular sustituto. El consumidor o, en su caso, el titular sustituto tiene el derecho de disponer de los servicios contratados conforme a sus necesidades.

El precio de los servicios funerarios debe expresarse en moneda nacional. El consumidor puede pagar en la moneda extranjera que acepte el prestador, al tipo de cambio que rija al momento de realizar el pago, de acuerdo con las disposiciones del Banco de México.

Conforme a lo dispuesto en la Ley y sin perjuicio de lo dispuesto en la legislación fiscal, el proveedor de servicios funerarios debe expedir al consumidor factura, recibo o comprobante en el que consten los datos específicos del servicio prestado u operación realizada.

En el marco de lo dispuesto por la Ley, la Ley General de Salud y el Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Publicidad, la información o publicidad relativa a los servicios funerarios que se difunda por cualquier medio o forma, debe ser veraz, comprobable y exenta de textos, diálogos, sonidos, imágenes, marcas y otras descripciones que induzcan o puedan inducir a error o confusión al consumidor por engañosa o abusiva.

Los proveedores de servicios funerarios deben poner a disposición de los consumidores un catálogo en el que se describan:

- Los paquetes de servicios que ofrecen y los precios o tarifas de los mismos, precisando los bienes y servicios que los integran.
- En su caso, la indicación de que los servicios funerarios ofrecidos, serán prestados por un tercero, especificando los datos del contrato de comisión

mercantil o fideicomiso correspondiente, el cual debe estar vigente y disponible al consumidor.

En la información escrita que los proveedores de servicios funerarios entreguen a los consumidores, se debe considerar lo siguiente:

- Lugar donde deben prestarse los servicios funerarios y las especificaciones necesarias, conforme a los servicios solicitados por el consumidor, como son entre otros: paquete de servicios; servicios fuera de paquete; servicio local o foráneo, sean de uso inmediato o a futuro.

Cuando el consumidor solicite la cremación del cadáver o restos humanos:

- La disponibilidad de ataúdes o féretros especiales para ser cremados junto con el cadáver o restos humanos y las implicaciones sanitarias por el uso de ataúdes o féretros distintos a los señalados por la Norma Oficial Mexicana y las disposiciones al respecto de la Ley General de Salud.
- Los derechos de uso de lotes o fosas, nichos, criptas, osarios o gavetas, el plano de localización, especificando si se ofrece un lugar determinado o sujeto a disponibilidad, el reglamento interior del cementerio o panteón correspondiente y en su caso, el monto y periodicidad de pago de cuotas de mantenimiento, así como la vigencia de los derechos de uso y la especificación de los servicios seleccionados por el consumidor y el precio de los mismos. En su caso, deben especificarse los cobros o derechos adicionales que debe cubrir el consumidor.

Formas y medios de pago.

En los servicios funerarios a futuro, las garantías, que en su caso, ofrece el proveedor para el cumplimiento de los servicios contratados.

El proveedor debe informar por escrito al consumidor, antes de contratar el servicio, si éste ofrece o no garantía.

Los contratos de adhesión para la prestación de servicios funerarios, en caso de que se utilicen, para su validez, tendrán que ser registrados ante la Procuraduría Federal del Consumidor y estar escritos en idioma español y sus caracteres tienen que ser legibles a simple vista, sin menoscabo de que también puedan estar escritos en otro(s) idioma(s). En caso de controversia, prevalecerá siempre la versión en idioma español.

Los contratos de adhesión para la prestación de servicios funerarios deben contener, al menos, la siguiente información:

- Nombre, domicilio, teléfono y Registro Federal de Contribuyentes del proveedor.
- Lugar y horarios donde se deben prestar los servicios funerarios contratados.
- La descripción detallada de los bienes y/o servicios contratados, así como el precio correspondiente.
- Penas convencionales para las partes por el incumplimiento del contrato, y la mecánica para hacerlas efectivas.

En el caso de que se incluya, la venta de derechos de uso de lotes o fosas, nichos, osarios o gavetas:

- Datos de localización anexando, en su caso, al prestar el servicio, el plano de ubicación correspondiente, el cual debe estar firmado y sellado por el concesionario autorizado.

- Vigencia de los derechos de uso de lotes o fosas de cementerio o panteón.
- En su caso, el procedimiento para que los restos inhumados en un lote temporal tengan la opción de pasar a perpetuidad.
- La indicación de que el consumidor debe cumplir con el Reglamento Interior del panteón o cementerio respectivo, el cual debe anexarse al contrato.
- El monto, periodicidad y lugar de pago de las cuotas por concepto de mantenimiento.

Tratándose de servicios funerarios a futuro, los contratos de adhesión deben contener, además:

- La indicación de que las instalaciones de la infraestructura correspondiente para la prestación de los servicios funerarios están construidas o en construcción, o si se van a edificar y, en su caso, el plazo de terminación previsto.
- La facultad del consumidor de ceder o transferir los derechos sobre los servicios funerarios contratados, especificándose los procedimientos a seguir y, en su caso, los cargos que se originen por este proceso.
- En su caso, la designación, por parte del consumidor, de un titular sustituto, el cual debe estar plenamente facultado para decidir sobre la utilización de los servicios funerarios contratados, cuando el consumidor esté imposibilitado para hacerlo.
- La indicación de que el consumidor puede modificar esta designación en cualquier momento, en cuyo caso debe notificarlo por escrito al proveedor y

al titular sustituto anexando el escrito de aceptación del nuevo titular sustituto.

- El derecho del consumidor de rescindir el contrato de adhesión dentro de los 5 días hábiles siguientes a su firma, sin menoscabo de los pagos realizados, así como el compromiso del proveedor de los servicios funerarios de devolver íntegramente dichas cantidades en un plazo no mayor a los 5 días hábiles siguientes a la fecha en que le sea notificada por escrito dicha cancelación.

Cuando el proveedor comercialice servicios funerarios a futuro y éstos se presten por terceros, el contrato de adhesión debe contener, además:

- Nombre y datos de localización de la empresa que debe prestar los servicios funerarios.
- Datos del contrato de comisión mercantil celebrado entre el proveedor y la empresa que se compromete a prestar los servicios funerarios.
- Firma de conformidad de los representantes de la empresa que se obliga a prestar los servicios funerarios.
- El proveedor debe informar por escrito al consumidor, antes de contratar el servicio, si éste ofrece o no garantía de cumplimiento.
- En caso de que el proveedor otorgue la garantía, éste deberá especificar tiempo, lugar y forma en que la ofrezca.
- El consumidor podrá exigir a proveedores y a empresas que utilicen información con fines mercadotécnicos o publicitarios que la información relativa a él mismo no sea cedida o transmitida a terceros, ni que se le envíe

publicidad sobre bienes o servicios; su manifestación deberá estar firmada o rubricada en cláusula visible a simple vista en el anverso del contrato de adhesión, en caso de que se utilice, o en un documento para tal efecto.

La Procuraduría Federal del Consumidor, es responsable de verificar y vigilar el cumplimiento de las Normas Oficiales Mexicanas, así como de sancionar los incumplimientos en que incurran los proveedores, en los términos de la Ley Federal Sobre Metrología y Normalización y demás ordenamientos legales aplicables.

3.2 La prestación de servicios funerarios y su relación con la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en su artículo 5º Señala que: “A ninguna persona podrá impedirse que se dedique a la profesión, industria, comercio o trabajo que le acomode, siendo lícitos. El ejercicio de esta libertad sólo podrá vedarse por determinación judicial, cuando se ataquen los derechos de tercero, o por resolución gubernativa, dictada en los términos que marque la ley, cuando se ofendan los derechos de terceros. Nadie puede ser privado del producto de su trabajo, sino por resolución judicial.

La ley determinará en cada Estado cuales son las profesiones que necesitan título para su ejercicio, las condiciones que deban llenarse para obtenerlo y las autoridades que han de expedirlo.

Nadie podrá ser obligado a prestar trabajos personales sin la justa retribución y su pleno consentimiento, salvo el trabajo impuesto con pena por la autoridad judicial, el cual se ajustará a lo dispuesto en las fracciones I y II del artículo 123 que señala; Toda persona tiene derecho al trabajo digno y

socialmente útil; al efecto se promoverán la creación de empleos y la organización social para el trabajo, conforme a la ley”.

El Congreso de la Unión, sin contravenir a las bases siguientes, deberá expedir leyes sobre el trabajo, las cuales regirán:

A) Entre los obreros, jornaleros, empleados, domésticos, artesanos y, de una manera general, todo contrato de trabajo...

Los servicios profesionales de índole social serán obligatorios y retribuidos en los términos de la ley con las excepciones que ésta señale.

El Estado, no puede permitir que se lleve a efecto ningún contrato, pacto o convenio que tenga por objeto el menoscabo, la pérdida o el irrevocable sacrificio de la libertad de la persona, por cualquier causa.

Tampoco puede admitirse convenio en que la persona pacte su prescripción o destierro, o en que renuncie temporal o permanentemente a ejercer determinada profesión, industria o comercio.

El contrato de trabajo sólo obligará a prestar el servicio convenido por el tiempo que fije la ley, sin poder exceder de un año en perjuicio del trabajador y no podrá extenderse, en ningún caso, a la renuncia, pérdida o menoscabo de cualquiera de los derechos políticos o civiles.

La falta de cumplimiento de dicho contrato, por lo que respecta al trabajador, sólo obligará a este a la correspondiente responsabilidad civil, sin que en ningún caso pueda hacerse coacción sobre persona.

La libertad de trabajo radica en el hecho fundamental de que las personas pueden formar parte del desarrollo económico del país, sin importar a qué actividades se dediquen con la limitante de que la actividad que se desarrolle no vaya en contra del derecho y las buenas costumbres.

El Doctor Ignacio Burgoa, al respecto señala que “... La libertad de trabajo es una de las garantías que más contribuye a la realización de la felicidad humana, que es, según afirmamos, lo que resuelve toda la teleología del hombre dentro de un terreno de normalidad. En efecto, generalmente el individuo suele desempeñar la actividad que vaya más acorde con su idiosincrasia, con sus inclinaciones naturales e innatas, etc. Consiguientemente, la labor que el individuo despliega o piensa ejercitar, constituye el medio para conseguir los fines que se ha propuesto (fama, riqueza, gloria, poder, etc....)”.¹⁷

Esta garantía se extiende a las personas morales, en virtud de que éstas se hayan constituidas por los socios, quienes son personas físicas, que gozan de las garantías constitucionales en relación la libertad de trabajo y por consiguiente la relación que tiene con la economía del Estado, la cual tendrá como objetivo el desarrollo de esa actividad para establecer una justa distribución de la riqueza según lo señala el artículo 25 de nuestra Carta Magna que dice:

Corresponde al Estado, la rectoría del desarrollo nacional para garantizar que ésta sea integral y sustentable, que fortalezca la Soberanía de la Nación y su régimen democrático y que, mediante el fenómeno del crecimiento económico y el empleo de una más justa distribución del ingreso y la riqueza, permita el pleno ejercicio de la libertad y la dignidad de los individuos, grupos y clases sociales, cuya seguridad protege esta Constitución.

¹⁷ BURGOA, Ignacio. Las Garantías Individuales. 30°. Edición. Editorial Porrúa. México, 1998. pág. 311

El Estado planteará, conducirá, coordinará y orientará la actividad económica nacional y llevará a cabo la regulación y fomento de las actividades que demanden el interés general en el marco de libertades que otorga esta Constitución.

Al desarrollo económico nacional concurrirán, con responsabilidad social, el sector público, social y privado, sin menoscabo de otras formas de actividad económica que contribuyan al desarrollo de la Nación.

Asimismo, podrá participar por sí o con los sectores social y privado, de acuerdo con la ley para impulsar y organizar las áreas prioritarias del desarrollo.

Bajo criterios de equidad social y productividad se apoyará e impulsará a las empresas de los sectores social y privado de la economía, sujetándose a las modalidades que dicte el interés público y al uso, en beneficio general de los recursos productivos, cuidando de su conservación y el medio ambiente.

La ley establece los mecanismos que faciliten la organización y la expansión de la actividad económica del sector social: de los ejidos, organizaciones de trabajadores, cooperativas, comunidades, empresas que pertenezcan mayoritariamente o exclusivamente a los trabajadores y, en general, de todas las formas de organización social para la producción, distribución y consumo de bienes y servicios socialmente necesarios.

La ley alentará y protegerá la actividad económica que realicen los particulares y promoverá las condiciones para que el desenvolvimiento del sector privado contribuya al desarrollo económico nacional, en los términos que establece esta Constitución.

El numeral anteriormente plasmado, nos permite vislumbrar, que nuestra Carta Magna, permite a todo ciudadano dedicarse a la profesión, industria, trabajo o comercio que le acomode, siempre y cuando sean lícitos, aplicando lo anterior a nuestro tema de investigación, podemos darnos cuenta que todo comercio o prestación de un servicio, debe cumplir con los requisitos que marca la ley, motivo por el cual fue necesario la creación de las normas oficiales mexicanas, ya que son las encargadas de establecer con carácter de obligatorias las especificaciones técnicas con que deben cumplir, los productos, actividades y servicios, para garantizar la seguridad de la población, la sanidad vegetal y animal, la higiene laboral, la información al público y la protección al consumidor, para poder estar en el comercio, es decir, las normas oficiales mexicanas son el medio por el cual se hacen cumplir las disposiciones de nuestra Constitución, en cuanto a la prestación de servicios y la Procuraduría Federal del Consumidor, es la autoridad que regula y vigila el cumplimiento de estas normas, sin olvidar que coadyuva en la protección de los derechos del consumidor.

Por otro lado recordemos que este mismo ordenamiento, nos confiere libertad contractual, radicando esencialmente en el hecho fundamental de que las personas pueden formar parte del desarrollo económico del país, sin importar a que actividad se dediquen, con la limitante de que dicha actividad no vaya en contra de la ley y las buenas costumbres.

Sobre el particular, es necesario destacar que, en nuestro país las prácticas comerciales no se dan de manera totalmente lícitas, ya que específicamente en la contratación de servicios funerarios, los proveedores, frecuentemente incumplen con sus obligaciones, en perjuicio de los consumidores, y al existir deficiencias en las normas que regulan esta actividad comercial, no es posible resarcir acertadamente al consumidor el daño causado y aplicar al proveedor la pena más adecuada, estando esta práctica comercial totalmente en contra de las buenas costumbres.

CAPÍTULO 4. CONSECUENCIAS JURÍDICAS POR EL INCUMPLIMIENTO DE LOS CONTRATOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS FUNERARIOS

4.1 Problema que ocasiona la no exigencia de garantía al momento de registrar los contratos de adhesión de prestación de servicios funerarios

El Gobierno Federal tiene la responsabilidad de determinar las medidas necesarias para garantizar que los servicios comercializados en el territorio nacional contengan la información necesaria con el fin de lograr una efectiva promoción y protección de los derechos del consumidor.

Motivo por el cual surge la Ley Federal Sobre Metrología y Normalización, cuyo objetivo principal es fomentar la transparencia y eficiencia en la elaboración y observancia de las normas oficiales mexicanas, siendo éstas las encargadas de establecer los requisitos de información preliminar y de contenido en los contratos de adhesión de prestaciones de servicios funerarios, con los que deben cumplir las personas físicas y morales dedicadas a la comercialización de estos servicios, a fin de que los consumidores conozcan con precisión y oportunamente los costos, características y demás términos fijados para su contratación.

Siendo la Ley Federal de Protección al consumidor la encargada de equilibrar las relaciones entre los consumidores y los proveedores, dotando a aquellos de los instrumentos jurídicos necesarios para denunciar, ante un órgano perfectamente determinado como lo es la Procuraduría Federal del Consumidor, las transgresiones a los preceptos que protegen su consumo, adquisición de bienes y utilización de servicios públicos o privados.

Una vez analizado lo anterior y quedando perfectamente establecidas cada una de las herramientas que tiene nuestro Gobierno Federal para regular las

relaciones comerciales entre proveedores y consumidores, no debemos olvidar que la Procuraduría Federal del Consumidor, no obstante de haber sido facultada para vigilar el cumplimiento de las normas oficiales mexicanas, es una figura que carece de autonomía y coercitividad para sancionar acertadamente en caso de incumplimiento, por lo que, a continuación se plantea la problemática que se presenta al incumplir con los contratos de adhesión de prestación de servicios funerarios a futuro por no exigir la exhibición de una garantía al momento de su registro.

La Ley Federal de Protección al Consumidor establece que, todo proveedor de servicios funerarios debe presentar ante la Procuraduría Federal del Consumidor un modelo de contratos de adhesión, para que esta autoridad lo estudie y dictamine su legalidad, para que este modelo sea dictaminado favorablemente debe cumplir con todos los requisitos de información que deben contener los contratos de adhesión en la comercialización de servicios funerarios, establecidos por la norma oficial mexicana respectiva, de tal forma que, una vez que los modelos de contratos han sido dictaminados favorablemente, son registrados ante esta misma autoridad, permitiendo a los proveedores prestar el servicio.

Pero dentro de los requisitos que la norma oficial mexicana establece para la comercialización de este servicio, señala que en los modelos de contratos de adhesión de prestación de servicios funerarios a futuro, debe asentarse si el proveedor exhibe o no garantía alguna para el cumplimiento de sus contratos, es decir, es la misma norma, la que deja al arbitrio de los proveedores el exhibir o no garantía para su cumplimiento.

En la prestación de servicios funerarios existen dos modalidades; de uso inmediato y a futuro, siendo esta última la que hoy nos ocupa, ya que es en esta modalidad en la que se presenta el incumplimiento del contrato por parte del proveedor del servicio, toda vez que el cumplimiento o incumplimiento del contrato se basa en un acontecimiento de realización futura e indeterminada, es decir, en

esta modalidad el consumidor tiene la facilidad de contratar el servicio, e ir pagándolo en varias exhibiciones, hasta liquidar su costo total, para que al momento de requerirlo no tenga la necesidad de verse presionado por cubrir el monto total de este servicio, pero que pasa si al momento de que el consumidor solicite el servicio contratado, el proveedor se niegue a prestarlo no obstante haber sido liquidado en su totalidad.

El consumidor debe presentar la queja correspondiente ante la Procuraduría Federal del Consumidor por ser la autoridad encargada de regular y vigilar que se cumplan las disposiciones de la Norma Oficial Mexicana, iniciándose un procedimiento administrativo en el que ésta autoridad, emplaza a las partes para que manifiesten lo que a su derecho compete, celebrándose las audiencias necesarias para conciliar a las partes y llegar a un acuerdo favorable para éstas, pero al no lograrlo, se turna el asunto a proyecto, posteriormente la Procuraduría emite una resolución administrativa, en la que impone al proveedor una pena convencional, dejándole al consumidor a salvo sus derechos para que los ejerza por la vía correspondiente.

Es decir el consumidor deberá demandar por la vía civil el incumplimiento del contrato y la reparación del daño causado, siendo esto totalmente perjudicial para él, ya que dejando a salvo sus derechos, no se logra nada, pues en la mayoría de los casos no tiene los recursos necesarios para iniciar el procedimiento respectivo y opta por desistirse, lo cual resulta por demás injusto, ya que por la urgencia del caso el consumidor deberá contratar el servicio en otra funeraria, un servicio que tal vez no es el que él necesita, pero sí el único que tiene disponibilidad inmediata, viéndose en la necesidad de reunir por los medios humanamente posibles el costo total del servicio, cuando él en forma precautoria había tratado de evitar tal situación con una contratación anticipada.

La Procuraduría Federal del Consumidor, se encuentra saturada de quejas, presentadas por los consumidores con la finalidad de obtener una solución o por lo

menos una respuesta, pero en la mayoría de los casos esa respuesta o en su caso esa solución no es la más favorable para éste, ya que, el consumidor antes de obtener una solución a su problema, debe acreditar fehacientemente mediante un procedimiento administrativo que el proveedor se negó a cumplir con una o varias de sus obligaciones derivadas del contrato celebrado, procedimiento que le llevará un largo período de tiempo, por lo que en la mayoría de los casos el consumidor opta por desistirse, siendo uno más de las docenas de consumidores que cansados de no lograr nada, dejan de luchar por el respeto a sus derechos básicos como consumidores y quedando impunes todos estos casos de incumplimiento de sus contratos siendo lesivos para estos y para la actividad comercial de nuestro país.

Con lo anterior podemos observar que éste problema radica esencialmente en la norma oficial mexicana, ya que si bien es cierto que establece los requisitos que deben contener los contratos de prestación de servicios funerarios, debe formar parte de estos requisitos la obligación del proveedor de exhibir una garantía al momento de solicitar el registro de sus modelos de contratos de adhesión ante la Procuraduría Federal del Consumidor, que respalde y avale el cumplimiento del contrato celebrado entre el proveedor y el consumidor, garantizando y protegiendo los derechos de éste frente a los posibles abusos que pueda sufrir por parte del proveedor, y no dejar al arbitrio de éste último el exhibir o no garantía alguna que respalde y avale sus obligaciones, ya que tal situación trae como consecuencia jurídica que la Procuraduría Federal del Consumidor no cumpla con el objetivo por el cual fue creada y exista en la norma oficial mexicana una deficiencia exageradamente grave, provocando que la prestación de servicios funerarios en nuestro país, esté totalmente al margen de la ley.

Motivo por el cual este trabajo de investigación plantea una solución a la problemática que existe por el incumplimiento de los contratos de adhesión de prestación de servicios funerarios a futuro, regulados por la NOM-036-SCFI -2007,

PRÁCTICAS COMERCIALES – REQUISITOS DE INFORMACIÓN EN LA COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS FUNERARIOS.

4.2 Garantías obligatorias para el registro de los modelos de contratos de adhesión de prestación de servicios funerarios

Con la publicación de la anterior norma oficial mexicana de fecha 15 de mayo del 2000, surgió una problemática enorme al grado tal que dicha norma impidió la autorización de contratos de prestación de servicios funerarios a futuro ante la Procuraduría Federal del Consumidor, ya que de conformidad con la NOM (Norma Oficial Mexicana) - 036 – SCFI (Secretaría de Comercio y fomento Industrial) – 2000, Prácticas Comerciales – Requisitos de Información en la Contratación de Servicios Funerarios, los proveedores de servicios funerarios a futuro, debían acreditar ante la Procuraduría que contaban con las garantías suficientes y expeditas en el pago, para respaldar el cumplimiento de sus obligaciones, las cuales debían cumplir con las características de irrevocabilidad, eficiencia, permanencia, transparencia y legalidad que resulten necesarias para proteger los intereses de los consumidores.

A fin de evitar confusiones respecto del significado de cada una de estas características, la Dirección General de Política de Comercio Interior y Abasto de la Secretaría de Economía, emitió el siguiente oficio relativo a las garantías de la NOM (Norma Oficial Mexicana) – 036 – SCFI (Secretaría de Comercio y Fomento Industrial) – 2000, de fecha 3 de Octubre del mismo año, que señalaba: Las garantías que los proveedores deben acreditar ante la Procuraduría Federal del Consumidor, tienen que ser:

Suficientes: El medio de garantía elegido por el proveedor, así como el monto del mismo, debe cubrir todas y cada una de las obligaciones por las que tenga o pueda tener responsabilidad el proveedor, en términos de la Ley Federal de

Protección al Consumidor, de la Norma Oficial Mexicana o de los contratos que en su caso, se firmen o hayan de firmarse con los consumidores.

Expeditas: El mecanismo previsto para hacer efectivas las garantías, debe ser ágil, sencillo y de fácil acceso, de manera que el proveedor pueda responder rápidamente al consumidor, en caso de incumplimiento de la obligación contractual.

Irrevocabilidad: En la constitución de la garantía deberá establecerse su carácter de irrevocable durante toda la vigencia de la misma, lo que significa que no podrá ser anulada o enmendada ni por el titular ni por voluntad de otra persona.

Eficiencia: Significa que la garantía constituida debe ser idónea con la obligación garantizada, en cuanto a sus propias características, vigencia y cobertura.

Permanencia: La duración de la garantía no puede ser inferior a la vigencia de la obligación garantizada. Es decir, deberá estar vigente desde el inicio de las operaciones del proveedor, para cubrir cada una de los contratos que éste celebre con los consumidores. Cada consumidor en lo individual, tendrá derecho a que su contrato quede garantizado desde su firma, hasta la conclusión del mismo, garantizando la entrega del bien, a satisfacción del consumidor.

Transparencia: El proveedor debe asegurarse de que, tanto la garantía como las estipulaciones de la misma, así como el procedimiento para hacerla efectiva, sean hechos del conocimiento del consumidor. Igualmente deben darse a conocer los lugares para hacer efectiva dicha garantía.

Legalidad: La constitución de la garantía debe hacerse a las disposiciones jurídicas aplicables, las cuales deben observarse también en el procedimiento para hacerla efectiva.

Como podemos observar de todas estas características, la que impidió el registro de los contratos de adhesión de prestación de servicios funerarios a futuro fue la de expeditas, toda vez que las garantías que los proveedores presentan a fin de dar cumplimiento a lo establecido por la norma al momento de emitirse el dictamen correspondiente y corroborar que las garantías cumplen con los requisitos antes precisados se pone de manifiesto la falta de expedités, en virtud de que ninguna garantía hasta este momento ha podido cumplir este requisito.

Es decir que en caso de incumplimiento, resulta imposible que la garantía presentada pueda cubrir instantáneamente el pago correspondiente derivado del incumplimiento del contrato, ya que antes, el consumidor tiene la obligación de agotar el procedimiento administrativo ante la Procuraduría Federal del Consumidor, que establece la Ley Federal de Protección al Consumidor, para poder recibir dicho pago.

Siendo el objetivo principal, que el consumidor no tenga que esperar para el pago de su indemnización un tiempo indeterminado.

Tratando de solucionar este problema se crea la NOM (Norma Oficial Mexicana) – 036 – SCFI (Secretaría de Comercio y Fomento Industrial) – 2007, Prácticas Comerciales –Requisitos de Información en la Comercialización de Servicios Funerarios, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 5 de Octubre del 2007, misma que extinguió a la anterior.

En esta nueva norma se suprime el apartado de Garantías con la finalidad de no establecer características específicas que deban cumplir las garantías exhibidas por los proveedores ante la Procuraduría Federal del Consumidor y así lograr el registro de los contratos de adhesión de prestación de servicios funerarios a futuro.

De ahí surge la inquietud y la presente propuesta toda vez que fue un muy grave error el suprimir el apartado de garantías de la norma en comento, ya que no era necesario suprimir todo el apartado de garantías, únicamente debió ser suprimida la característica de “expeditas” toda vez que fue la que impidió el registro de los contratos de adhesión de prestación de servicios funerarios a futuro. Pues las garantías exhibidas por los proveedores si cumplen con las demás características.

Por otro lado esta nueva norma, en su apartado de los elementos de información, nos dice que “Los proveedores de servicios funerarios deben poner a disposición de los consumidores un catálogo en los que describan:

- En los servicios funerarios a futuro, las garantías que en su caso, ofrece el proveedor para el cumplimiento de los servicios contratados.

- El proveedor deberá informar por escrito al consumidor, antes de contratar el servicio, si éste ofrece o no garantía.

Definitivamente esto es totalmente erróneo ya que es la misma norma la que deja al arbitrio de los proveedores, el exhibir o no, una garantía para el registro de sus contratos, de tal manera que la Procuraduría Federal del Consumidor, no tiene ninguna forma de garantizar el cumplimiento de las obligaciones del proveedor, derivadas del incumplimiento de un contrato, dejando al consumidor en total estado de indefensión.

Por lo que esta propuesta radica esencialmente en que debe establecerse como requisito totalmente obligatorio que los prestadores de servicios funerarios para registrar los modelos de contratos de adhesión ante la Procuraduría Federal del Consumidor, exhiban una garantía para el cumplimiento de los servicios contratados y no dejar al arbitrio de los proveedores el presentar o no garantía alguna para su registro.

Siendo la mejor manera; devolviéndole a la Norma Oficial Mexicana el apartado que contenía las características con las que debían cumplir las garantías exhibidas por los proveedores al momento del registro de sus contratos, siendo únicamente suprimida la característica de expedités, ya que como se ha venido señalando a lo largo de este trabajo de investigación, ninguna garantía cuenta con esta característica.

De tal forma que esto es notoriamente preponderante, ya que al proveedor se le obliga a exhibir la garantía para el registro de sus contratos, evitándole lidiar con futuros sinsabores y de la misma manera la Ley Federal de Protección al Consumidor cumple con su objetivo principal que es el proteger y salvaguardar los derechos del consumidor evitando la impunidad específicamente en esta prestación de servicio, dando mayor seguridad al consumidor en caso de incumplimiento del contrato celebrado por parte del proveedor, brindarle la certeza jurídica de que tal incumplimiento será sancionado por la autoridad facultada para ello y resarciéndole los daños causados por dicho incumplimiento con la garantía que el proveedor exhibió para tal efecto.

CONCLUSIONES

PRIMERA: Siendo el principal objetivo de la normalización en nuestro país lo relacionado con la certificación y acreditamiento, la cual determina si los productos y servicios cumplen con lo establecido por las normas, tomándose en consideración para la elaboración de estas normas oficiales mexicanas las normas de otros países.

SEGUNDA: Existen dos tipos de normas en nuestro país: las obligatorias y las voluntarias, éstas últimas las emiten los órganos nacionales de normalización y las obligatorias las dependencias de la administración pública federal.

TERCERA: Para tratar de solucionar las controversias presentadas entre proveedores y consumidores la Secretaría de Economía, emite las normas oficiales mexicanas, entre ellas la NOM -036 – SCFI – 2007, Prácticas Comerciales – Requisitos de Información en la Comercialización de Servicios Funerarios, cuyo objetivo principal es procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores.

CUARTA: La equidad y seguridad jurídica se logra mediante un modelo de contrato de adhesión, el cual debe registrarse de manera obligatoria ante la Procuraduría Federal del Consumidor.

QUINTA: Los servicios funerarios pueden ser de tres modalidades:

- Prestación de servicios funerarios a futuro
- Prestación de servicios funerarios de uso inmediato
- Comercialización

Siendo que para el registro de los contratos de servicios funerarios a futuro y comercialización el proveedor debe presentar una garantía la cual debe ser de carácter obligatorio y no debe quedar al arbitrio de los proveedores de dichos servicios.

SEXTA: Existe inseguridad jurídica del consumidor respecto de la contratación de estos servicios, toda vez que los proveedores aunque no tengan autorización para prestar esta clase de servicios, los ofrecen quedando al margen de la ley.

SÉPTIMA: Es necesario que para el registro de contratos de adhesión de prestación de servicios funerarios a futuro sea exhibida por los proveedores una garantía, la cual debe ser suficiente, irrevocable, eficaz, permanente, transparente y legal, pero no expedita, ya que ninguna garantía cumple con esa característica.

OCTAVA: Es responsabilidad de la Procuraduría Federal del Consumidor el verificar y sancionar el cumplimiento de la NOM - 036 – SCFI – 2007, Prácticas Comerciales -Requisitos de Información en la Comercialización de Servicios Funerarios, así como de sancionar los incumplimientos en que incurran los proveedores, pero dadas las características de esta autoridad en donde se define sin poder coercitivo y autonomía, es importante modificar su status a fin de integrar de manera obligatoria el cumplimiento de la norma antes referida.

FUENTES BIBLIOGRÁFICAS

BURGOA, Ignacio, Las Garantías Individuales. 14ª. Edición. Editorial Porrúa. México, 1981.

BEJARANO SÁNCHEZ, Manuel, Obligaciones Civiles. 5ª. Edición. Editorial Porrúa. México, 1999.

DE PINA Y VARA, Rafael. Elementos de Derecho Mercantil Mexicano. 52ª. Edición. Editorial Porrúa. México, 1991.

LARES ROMERO, Víctor Hugo. El Derecho de Protección a los Consumidores en México. Universidad Autónoma Metropolitana. México, 1990.

PÉREZ FERNÁNDEZ DEL CASTILLO, Bernardo. Contratos Civiles. 8ª. Edición. Editorial Porrúa. México, 2001.

REYES LÓPEZ, María José. Derecho del Consumo. España, 1993.

SÁNCHEZ MEDEL URQUIZA, José Ramón. De los Contratos Civiles. 6ª. Edición. Editorial Porrúa. S. A. México, 1982.

TREVIÑO GARCÍA, Ricardo. Epítome de los Contratos. 2ª Edición. Editorial Mc Graw Hill. México, 1994.

VALLESPINOS, Carlos Gustavo. El Contrato por Adhesión a Condiciones Generales. Editorial Universidad. Buenos Aires, 1984.

VÁZQUEZ DEL MERCADO, Oscar. Contratos Mercantiles. 9ª. Edición. Editorial Porrúa. México, 1999.

ZAMORA Y VALENCIA, Miguel Ángel, Contratos Civiles. Editorial Porrúa. México, 1981.

FUENTES LEGISLATIVAS

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Ley Federal Sobre Metrología y Normalización.

Ley Federal de Protección al Consumidor.

Código Civil para el Distrito Federal.

Decreto por el que se adiciona la Ley Federal de Protección al Consumidor.

OTRAS

Norma Oficial Mexicana NOM (Norma Oficial Mexicana) – 036 – SCFI (Secretaría de Comercio y Fomento Industrial) – 2007, Prácticas Comerciales – Requisitos de Información en la Comercialización de Servicios Funerarios.