



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA
DE MÉXICO**

**FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES
ARAGÓN**

LICENCIATURA EN DERECHO

TRABAJO POR ESCRITO QUE

PRESENTA:

IBARRA ORTIZ NORA HERLINDA

TEMA DEL TRABAJO:

**“ANÁLISIS JURÍDICO DE LOS LAUDOS DICTADOS
POR LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL
CONSUMIDOR.”**

EN LA MODALIDAD DE “SEMINARIO DE TITULACIÓN COLECTIVA”

PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

LICENCIADA EN DERECHO



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.

AGRADEZCO A todas aquellas personas que estuvieron a mi lado a lo largo de mis estudios de licenciatura, ya que sin ellos, no hubiera sido posible realizar este sueño.

A MI DIOS

POR SER MI PASTOR, CON EL NADA ME FALTA.

A MI UNIVERSIDAD.

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES ARAGÓN, TEMPLO DE SABIDURÍA Y FORJADORA DE HOMBRES CON SENTIMIENTO DEL DEBER Y DE JUSTICIA.

A MI PADRE †

DEMETRIO IBARRA SÁNCHEZ, QUIEN ME MOSTRO EL CAMINO DE LA HONRADEZ, HUMILDAD Y SUPERACIÓN, GRACIAS DONDE QUIERA QUE ESTES.

A MI MADRE.

REMEDIOS ORTÍZ MORALES, POR SU AMOR Y COMPRENSIÓN BRINDADOS A LO LARGO DE MI VIDA, MOTIVOS QUE HAN CONTRIBUIDO A ALCANZAR ESTA META. ¡GRACIAS POR EDUCARME!

A MIS HERMANOS.

DEMETRIO, GUADALUPE, SOCORRO, GERARDO Y ALMA ROSA, POR SU CARIÑO, UNIDAD Y APOYO, QUE SIEMPRE ME HAN BRINDADO.

A MI HERMANA

LIC. MARÍA GUADALUPE IBARRA ORTÍZ, POR CREER EN MI Y BRINDARME TU CARIÑO Y TU APOYO INCONDICIONAL EN TODO MOMENTO. TUS SABIOS CONSEJOS PROFESIONALES ME MOTIVARON A SEGUIR ADELANTE Y A SER FUERTE. PORQUE SIEMPRE TE HE ADMIRADO Y HAS SIDO PARA MI UN EJEMPLO A SEGUIR ¡GRACIAS LUPITA!

A MIS HIJOS

JERICO ANTONIO, FATIMA XIMENA, NORA ODETH Y NASHLA HALYD, GRACIAS POR SU AMOR, COMPRESIÓN, PACIENCIA Y APOYO QUE ME HAN DEMOSTRADO A LO LARGO DE MIS ESTUDIOS. ¡LOS QUIERO MUCHO!

AL LIC. ROBERTO PINGARRÓN PÉREZ.

POR SU CONFIANZA SU CARIÑO SU LEALTAD Y SU VALIOSA AYUDA QUE SIEMPRE ME HA BRINDADO, GRACIAS ROBERT POR LA FUERZA Y ENTUSIASMO QUE TRASMITES EN CADA UNA DE TUS ENSEÑANZAS.

A MI ASESORA

MTRA. DIANA SELENE GARCÍA DOMÍNGUEZ CON ESPECIAL AGRADECIMIENTO POR HONRARME EN SER MI ASESORA, POR BRINDARME SU TIEMPO, SUS FINAS ATENCIONES Y CONOCIMIENTOS JURÍDICOS, LOS CUALES PERMITIERON ENRIQUECER EL PRESENTE TRABAJO.

A LOS MIEMBROS DEL JURADO

LIC. IRENE VÁZQUEZ VÉLEZ

LIC. MA. TERESA HERRERA CANO.

MTRA. DIANA SELENE GARCÍA DOMÍNGUEZ.

LIC. SANDRA CAROLINA ESQUIVEL SERAFÍN.

LIC. OSCAR UGALDE ROSALES.

CON TOTAL GRATITUD POR HABERME DADO CON SUS CONOCIMIENTOS Y CARÁCTER LA OPORTUNIDAD DE SER UNA PERSONA MEJOR.

A LOS PROFESORES

¡GRACIAS POR TODO QUERIDOS PROFESORES!

A MIS AMIGAS.

MA. DE LOURDES HERRERA MARTÍNEZ

SUSANA GUADALUPE LÓPEZ FRAUSTO

LUCÍA GRISEL ROSAS MARES

ERNESTINA CARDOSO PEÑA

GRACIAS POR SU AMISTAD, POR HABER COMPARTIDO CONMIGO, MOMENTOS DE ALEGRÍA Y DE TRISTEZA A LO LARGO DEL CAMINO QUE RECORRIMOS JUNTAS, Y POR DEJAR PARTE DE USTEDES EN MI.

A MIS COMPAÑEROS DE LA GENERACIÓN 2004 - 2008

POR LA AMISTAD QUE NOS UNE DESPUES DE HABER CONVIVIDO POR CINCO AÑOS DENTRO DE LAS AULAS DE NUESTRA UNIVERSIDAD ¡LA FES ARAGÓN!

**“ANÁLISIS JURÍDICO DE LOS LAUDOS DICTADOS POR LA
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR”**

	Pág.
ÍNDICE	I
INTRODUCCIÓN	III

CAPÍTULO 1

**“GENERALIDADES DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL
CONSUMIDOR”**

1.1 CONSUMIDOR.....	1
1.2 PROVEEDOR.....	3
1.3 PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.....	3
1.3.1 Objetivos.....	5
1.3.2 Estructura.....	8
1.3.3 Función y Facultades.....	13
1.4 PROCEDIMIENTO.....	19
1.5 PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO.....	19
1.6 PROCEDIMIENTO ARBITRAL.....	24
1.7 RESOLUCIONES.....	26
1.7.1 Resoluciones que emite la Procuraduría Federal del Consumidor.....	27

CAPÍTULO 2

**“ANTECEDENTES DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
EN MÉXICO”**

2.1 ÉPOCA COLONIAL.....	28
2.2 ÉPOCA INDEPENDIENTE.....	29
2.3 ÉPOCA ACTUAL.....	29

CAPÍTULO 3

“MARCO JURÍDICO DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR”

3.1 CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS	31
3.2 LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.....	32
3.3 CÓDIGO DE COMERCIO.....	33
3.4 REGLAMENTO DE LA LEY FEDERAL DEL CONSUMIDOR.....	34

CAPÍTULO 4

“PROBLEMÁTICA EN LA EJECUCIÓN DE LOS LAUDOS DICTADOS POR LA PROFECO”

4.1 PROBLEMÁTICA DE LA INCORRECTA EJECUCIÓN DE LOS LAUDOS EMITIDOS POR LA PROFECO.....	36
4.2 NECESIDAD DE QUE LOS LAUDOS DICTADOS POR LA PROFECO SE EJECUTEN DE ACUERDO A LA LEY MERCANTIL.....	40
4.2.1 Ventajas.....	41
CONCLUSIONES.....	44
FUENTES CONSULTADAS.....	46
ANEXOS.....	49

INTRODUCCIÓN

En los primeros años de la década de los setentas, surgió en México, la idea de crear una ley que protegiera a los consumidores de algunos productores, con la finalidad de evitar que las prácticas desleales del comercio, afectaran los ingresos de la familia trabajadora, creándose así la PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR, en busca de garantizar un equilibrio de los intereses del consumidor con respecto al poder del proveedor

En la presente investigación se analiza la ejecución de los laudos dictados por la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), cuya autoridad esta encargada de substanciar los procedimientos en donde intervienen consumidores y productores, es por ello que se divide en cuatro capítulos, en el primero se establecen las funciones, facultades, objetivos, estructura interna de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) y los procedimientos de conciliación y de arbitraje que se promueven a través de los lineamientos establecidos por la Ley Federal de Protección al Consumidor así como las resoluciones emitidas por la propia Procuraduría, es por ello que se titula “GENERALIDADES DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR”

Por lo que respecta al segundo capítulo se hace mención a la parte histórica en relación a la protección al consumidor, y a la lucha que se ha generado entre proveedores y consumidores desde épocas anteriores como la Colonia, el México Independiente y hasta la actualidad, y es denominado “ANTECEDENTES DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR EN MÉXICO”. En cuanto al tercer capítulo titulado “MARCO JURÍDICO DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR” se analizan e interpretan todas las disposiciones legales nacionales, que regulan la protección al consumidor, como lo son: Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Ley Federal De Protección al Consumidor y el Código de Comercio.

El cuarto capítulo es titulado “PROBLEMÁTICA A LA INCORRECTA EJECUCIÓN DE LOS LAUDOS EMITIDOS POR LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR”, ya que la Procuraduría no tiene la facultad ni la contundencia para poder ejecutar los laudos emitidos, por ella y de esta forma surge la inconformidad y molestia del consumidor, al no haber obligatoriedad y coercibilidad por parte de la Ley, para hacer ejecutados estos laudos inmediatamente, toda vez que el consumidor esta confundido por no saber de que manera se lleva a cabo el procedimiento para poder ejecutar el laudo obtenido.

Los métodos utilizados en el desarrollo del presente trabajo de investigación, son, el inductivo, deductivo, hermenéutico, exegético, discursivo. Las técnicas de investigación utilizadas fueron la documental y la de campo.

CAPÍTULO I

“GENERALIDADES DE LA PROFECO”

1.1 CONSUMIDOR.

Etimológicamente consumo viene de la palabra, consumir, que significa destruir extinguir, gastar. Tomado del latín “consumere”, a su vez derivado de sumere, “tomar”, muchas veces ya se aplicaba a los alimentos. El termino “**Consumidor**” procede de la ciencia económica, aunque hoy en día forma parte también del lenguaje jurídico, y se define como aquel “sujeto de mercado que adquiere bienes o usa servicios para destinarlos a su propio uso o satisfacer sus propias necesidades, personales o familiares”¹

Cabe distinguir entre el consumidor como “cliente, y consumidor final, por tal razón el “consumidor se ha convertido en un elemento de la economía más que una parte contratante de una operación jurídica clásica distinguiéndose dos tipos de consumidores el intermediario y el final.”²

Jurídicamente, consumidor es “la persona física o moral que adquiere, realiza o disfruta como destinatario final, bienes productos o servicios. No es consumidor quien adquiera almacene, utilice o consuma bienes o servicios con objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación a servicios a terceros.”³

¹ BRISEÑO SIERRA, Humberto. El Arbitraje en el Derecho Mercantil, vigésimo sexta edición, Editorial Esfinge, México, 2002, pp. 369 - 370.

² *Íbidem*, p. 373.

³ DICCIONARIO JURÍDICO MEXICANO, Instituto de Investigaciones Jurídicas, séptima edición, Editorial Porrúa, UNAM., México, 2005, p. 464.

En México, el consumidor es una figura muy importante teniendo su fundamento legal en el artículo segundo de La Ley Federal de Protección al Consumidor y a la letra expresa:

“Art. 2º Para los efectos de esta ley se entiende por Consumidor a la persona física o moral que adquiere, realiza o disfruta como destinatario final bienes, productos o servicios. Se entiende también por consumidor a la persona física o moral que adquiera, almacene, utilice o consuma bienes o servicios con objeto de integrarlos en procesos reproducción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros, únicamente para los casos a los que se refieren los artículos 99 y 117 de la ley mencionada.”

La Ley Federal de Protección al Consumidor reconoce dos clases de consumidores y establece claramente la diferencia de cada uno de ellos, de acuerdo a lo establecido en los artículos 99 y 117 párrafo in fine, que a la letra dice:

“...Las reclamaciones de las personas físicas o morales a que se refiere la fracción primera del artículo 2º de esta Ley, serán procedentes siempre que el monto de la operación motivo de la reclamación no exceda de \$300,000.00. También la Procuraduría podrá fungir como árbitro siempre que el monto no exceda de la cantidad antes señalada.”

De lo anterior se infiere que, para obtener la protección que la PROFECO ofrece, es necesario que el monto de la operación motivo de la reclamación no exceda de \$ 300,000.00 (trescientos mil pesos 00/100 m.n).

En suma, la Ley referida define con claridad a los consumidores que podrán solicitar apoyo a la Procuraduría, siempre y cuando cubran los requisitos establecidos por la misma ley, cabe mencionar, que establece la suma exacta del monto de lo reclamado para que la Procuraduría pueda fungir como árbitro

si hubiere una controversia entre el proveedor y consumidor y se promoviera el juicio de arbitraje.

1.2 PROVEEDOR.

El termino proveedor se conceptualiza como aquella persona física o moral que habitual o periódicamente, vende, arrienda o concede el uso o disfrute de bienes, productos y servicios, a todo consumidor que lo solicite. Otra definición de proveedor es la que lo considera como, “la persona que vende materiales si nuestra empresa es productiva o productos terminados si nuestra empresa es comercial para nosotros venderlos posteriormente.”⁴

De acuerdo al artículo 2º fracc. II el proveedor se define de la siguiente manera:

“Art. 2º Que un proveedor “es la persona física o moral que habitual o periódicamente ofrece, distribuye, vende, arrienda o concede el uso o disfrute de bienes, productos y servicios.”

En síntesis, de acuerdo a la Ley Federal de Protección al Consumidor y las definiciones antes mencionadas, queda establecido que un proveedor es, La persona física o moral que habitual o periódicamente, ofrece alguna prestación, para cubrir y satisfacer las necesidades de los consumidores que lo solicitan, y estas se obtienen por medio de venta o arrendamiento de bienes, productos y servicios.

1.3 PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.

En cuanto a la Procuraduría Federal del Consumidor, es la que protege y promueve los derechos del consumidor en sus relaciones frente a los

⁴ RODRÍGUEZ Y RODRÍGUEZ, Joaquín. Derecho Mercantil, tomo I, cuarta edición, Editorial Porrúa, México, 2001, p. 269.

proveedores por medio de mecanismos prejudiciales, a través del procedimiento de reclamación, en el marco del cumplimiento al derecho fundamental previsto en el artículo 28 en su último párrafo de la Carta Magna que obliga al Estado a generar normas jurídicas que protejan al consumidor, estableciendo lo siguiente:

“Art. 28...

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

En terminos generales, la Procuraduría Federal del Consumidor, es considerada, como una Institución que contribuye para hacer eficientes las relaciones entre proveedores y consumidores, protege y promueve los derechos de los consumidores, que genera incentivos correctos para los proveedores y que contribuye a la economía familiar, se encarga de defender los derechos de los consumidores, prevenir abusos y garantizar relaciones de consumo justas, además su funcionamiento es regulado por lo dispuesto en La Ley Federal de Protección al Consumidor, reglamentos de ésta y su estatuto, de conformidad con lo establecido en el artículo 20 párrafo primero de la misma ley que a la letra dice:

“Art. 20...

La Procuraduría Federal del Consumidor es un organismo descentralizado de servicio social con personalidad jurídica y patrimonio propio. Tiene funciones de autoridad administrativa y está encargada de promover y proteger los derechos e intereses del consumidor y procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores. Su

funcionamiento se regirá por lo dispuesto en esta ley, los reglamentos de ésta y su estatuto.”

De lo anterior, se infiere que la Procuraduría es un organismo descentralizado, en relación a este concepto el artículo 45 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal dispone que: “Son organismos descentralizados las entidades creadas por Ley o Decreto del Congreso de la Unión o por Decreto del Ejecutivo Federal, con personalidad jurídica y patrimonio propios cualquiera que sea la estructura legal que adopten”. De acuerdo con esta definición legal y con base al artículo 23 de la Ley Federal de Protección al Consumidor el patrimonio de la PROFECO, está integrado de la siguiente manera:

- Los bienes con que cuenta.
- Los recursos que directamente le asigne el Presupuesto de Egresos de la Federación.
- Los recursos que le aporten las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, Estatal, Municipal y del Gobierno del Distrito Federal.
- Los ingresos que perciba por los servicios que proporcione en los términos que señale la ley de la materia y los demás bienes que adquiera por cualquier otro título legal.

1.3.1 Objetivos

Para obtener mejores resultados y siguiendo los lineamientos establecidos en el artículo primero de la Ley que protege al consumidor, los objetivos tanto de la Procuraduría Federal del Consumidor como de la Ley Federal de Protección al Consumidor; son promover y proteger los derechos y

cultura del consumidor procurando la equidad, certeza y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores.⁵

Entendiendo por promover y proteger los derechos del consumidor, en que ésta Procuraduría, tiene a su cargo dar a conocer a todo ciudadano, cuales son sus derechos como consumidor; también, que existe la Ley Federal del Protección al Consumidor que los regula, así como hacer saber la existencia de esta Ley.

La Procuraduría tiene como objetivo proteger los derechos del público consumidor, quién podrá actuar de oficio o a petición de parte, siempre y cuando el que lo solicite tenga el carácter de consumidor conforme a los términos que establece la propia ley, pues la Procuraduría jamás deberá actuar para proteger los intereses de los proveedores; ya que esta no fue creada para tal fin. Pero sí podrá orientar a la industria y al comercio respecto a las necesidades y problemas de los consumidores, siempre y cuando sean con el objeto de proteger los derechos del consumidor.⁶

Asimismo en el artículo 1º de la Ley que regula a la PROFECO, establece los objetivos por lo que fue creado este organismo, para la protección de la vida, salud y seguridad de los consumidores, numeral que a la letra expresa:

“Art. 1º Objetivos principales de la PROFECO

I. La protección a la vida, salud y seguridad del consumidor, contra los riesgos provocados por productos, prácticas en el abastecimiento de productos y servicios considerados peligrosos o nocivos.

⁵ Vid. GARCÍA GARCÍA, Rodolfo. Tratado Sobre Derecho de la Protección al Consumidor, treceava edición, Editorial Esfinge, México, 2007, pp. 68-69.

⁶ Vid. Íbidem. p. 70.

II. La educación y divulgación sobre el consumo adecuado de los productos y servicios, que garanticen la libertad para escoger y la equidad en las contrataciones.

III. La información adecuada y clara sobre los diferentes productos y servicios, con especificación correcta de cantidad, características, composición calidad y precio, así como sobre los riesgos que presenten.

IV. El acceso a los órganos administrativos con vistas a la prevención de daños patrimoniales y morales, individuales o colectivos, garantizando la protección jurídica, económica, administrativa y técnicas a los consumidores.

V. El otorgamiento de información y de facilidades a los consumidores para la defensa de sus derechos.

VI. La protección contra la publicidad engañosa y abusiva, métodos comerciales coercitivos y desleales, así como prácticas y cláusulas abusivas o impuestas en el abastecimiento de productos y servicios.

VII. La real y efectiva protección al consumidor en las transacciones efectuadas a través del uso de medios convencionales, electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología y la adecuada utilización de los datos aportados y el respeto a los derechos y obligaciones derivados de las relaciones de consumo y las medidas que garanticen su efectividad y cumplimiento.

VIII. El respeto a los derechos y obligaciones derivados de las relaciones de consumo y las medidas que garanticen su efectividad y cumplimiento.”

En resumen, el objetivo principal de la Procuraduría en estudio es dar a conocer los derechos del consumidor para que la ciudadanía consumidora los conozca y los pueda hacer valer cuando considere que estos derechos se estén trasgrediendo en su perjuicio por parte de los proveedores, y presenten sus reclamaciones o sus denuncias para que esta Procuraduría actúe conforme a sus funciones y atribuciones que la Ley le confiere, y que haya un trato justo y equilibrado entre proveedores y consumidores y las relaciones de ambas

partes, sin importar que pertenezcan al derecho público o al derecho privado; lo importante es que sean consumidores o productores.

1.3.2 Estructura

Por lo que se refiere a la estructura orgánica de la Procuraduría Federal del Consumidor para el despacho de sus asuntos, se encuentra organizada de manera desconcentrada, por lo que cuenta con oficinas centrales, delegaciones, subdelegaciones y demás unidades administrativas, con la finalidad de cumplir sus facultades previamente establecidas en la Ley Federal de Protección al Consumidor, el reglamento de esta y su estatuto; por lo tanto queda claramente especificado la adscripción y funciones de los organismos auxiliares de la PROFECO.

La representación, atención, trámite y resolución de los asuntos que competen a la Procuraduría, corresponden al Procurador quien para mejor coordinación y desarrollo de su trabajo tiene la facultad para delegar atribuciones. Por jerarquía a su vez el Procurador tiene a su cargo específicamente las siguientes funciones:

- Representar legalmente a la Procuraduría, así como otorgar poderes a servidores públicos de la misma, para representarla en asuntos o procedimientos judiciales, administrativos y laborales.
- Nombrar y remover el personal al servicio de la Procuraduría señalándole sus funciones y remuneraciones.
- Crear las unidades que se requieren para el buen funcionamiento de la Procuraduría y determinar la competencia de dichas unidades, de acuerdo con el estatuto orgánico.⁷

⁷ Vid. Íbidem. p. 137.

- Informar al Secretario de la Secretaría de Economía sobre los asuntos que sean competencia de la Procuraduría.
- Proponer el anteproyecto de presupuesto de la Procuraduría y autorizar el ejercicio del aprobado.
- Aprobar los programas de la entidad.
- Establecer los criterios para la imposición de sanciones que determina la ley, así como dejarlas sin efecto, reducirlas, modificarlas o conmutarlas, cuando a su criterio se preserve la equidad, siempre siguiendo lo que la ley en comento establezca.
- Expedir el estatuto orgánico de la Procuraduría, previa aprobación del secretario de Economía.⁸

“ La Procuraduría cuenta con un Órgano Interno de Control, el cual, vigila y comprueba el cumplimiento de las obligaciones derivadas de las disposiciones Legales, Normas y Lineamientos que regulan el funcionamiento de la Profeco,

Asimismo, para el despacho de sus asuntos se encuentra organizada por direcciones, mismas que coadyuvan para poder cumplir cada una de las funciones de la PROFECO, dichas direcciones son las siguientes:

Dirección General de Comunicación Social: Informa a la opinión pública sobre las acciones que realiza la Profeco a través de boletines, conferencias y medios de comunicación.

Dirección General de Delegaciones: Tiene bajo su responsabilidad. La evaluación, seguimiento y supervisión de los resultados operativos de las

⁸ Vid. Íbidem. p. 138.

delegaciones y del desempeño del delegado, funge como enlace administrativo entre delegaciones y oficinas centrales; resuelve recursos de revisión interpuestos contra resoluciones emitidas por los titulares de las delegaciones.

Subprocuraduría de Servicios: Procura la solución de las diferencias entre consumidores y proveedores, a través de los procedimientos establecidos en la Ley, además lleva a cabo una labor preventiva mediante asesoría y orientación.

Dirección General de Quejas y Conciliación: Atiende las reclamaciones presentadas ante ella por los consumidores, tramita el procedimiento de conciliación protegiendo los derechos del consumidor.

Dirección General de Procedimientos: Es la encargada de sustanciar el procedimiento arbitral, y por medio de ella pueden solicitar la intervención de Profeco como árbitro.

Dirección de Contratos de Adhesión Registros de Autofinanciamiento: Es responsable del Registro Público de Contratos de adhesión de la Profeco, de manera voluntaria u obligatoria, luego de la revisión jurídica.

Subprocuraduría de Verificación: Establece las políticas y lineamientos para el ejercicio de la verificación y del cumplimiento de la Ley y las NOM, pesas y medidas para la actividad comercial, instructivos, garantías y especificaciones industriales de acuerdo a la Ley Federal de Metrología y Normalización.

Dirección General Verificación y Vigilancia: Se encarga de proponer y aplicar las políticas y lineamientos para el ejercicio de las funciones de verificación y vigilancia que realicen las Delegaciones en la Ley, la Ley Federal de Metrología y Normalización, y el Estatuto de la Institución.

Suscribir todo de resoluciones que se dicten dentro de su ámbito de su competencia.

Laboratorio Nacional de Profeco: Su tarea es diseñar, instrumentar y supervisar la realización de estudios y análisis de carácter técnico-científico sobre las características y cualidades de los productos y servicios.

Subprocuraduría Jurídica: Tiene a su cargo la representación legal de la Procuraduría en asuntos judiciales, contencioso-administrativo y laboral, coordina lo relativo a la revisión y validación de contratos en la que toma parte.

Dirección Jurídica Consultiva: Atiende las consultas de tipo legal y normativo que formulan las diversas unidades administrativas de la Procuraduría, así como el público en general.

Dirección General de lo Contencioso y de Recursos: Interviene en representación de la Profeco en todos los procedimientos judiciales, contencioso-administrativo y laboral, formula querellas y denuncias ante MP de hechos que pueden ser constituidos como delitos, para defensa de los intereses de la Institución, emite criterios para el levantamiento de actas administrativas, y la sustanciación y resolución de recursos de revisión.

Dirección General de Difusión: Se encarga de la concepción, elaboración, edición elaboración y distribución de folletos, carteles, tales como la revista del consumidor.

Dirección General de Educación y Divulgación: Se encarga del diseño y desarrollo de los programas educativos y de organización de consumidores, así como de las acciones que lleva a cabo a través de sus publicaciones.

Dirección General de Educación y Organización de Consumidores: Elabora programas, promueve la creación de organizaciones de consumidores, mantiene la relación con la población mediante las jefaturas de educación y difusión de las delegaciones.

Coordinación General de Administración: Coordina la administración de los recursos humanos, financieros, materiales, tecnológicos y los servicios para satisfacer las necesidades de las unidades administrativas de la Procuraduría.

Dirección General de Organización y Presupuesto: Administra el ejercicio de los recursos financieros autorizados a Profeco y asignarlos conforme a los programas, actividades institucionales, metas y presupuesto.

Dirección General de Recursos Humanos: Administra el capital humano, los puestos, perfiles, remuneraciones, formación profesional y capacitación.

Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales: Coordinar y dirigir el Programa Anual de Adquisiciones, Obra Pública y Servicios, administra los bienes muebles e inmuebles y prestar servicios generales.

Dirección General de Informática: Proveer los Servicios de Tecnologías de la Información y Comunicaciones para apoyar la simplificación de los procesos, mejorar los servicios internos y externos, mediante la aplicación de herramientas que contribuyan a la reducción de los costos de operación.

Dirección General de Planeación y Evaluación: Coordina las tareas de planeación, evaluación y seguimiento que permita elevar la eficacia operativa de la institución en la protección de los derechos del consumidor.

Dirección General de Estudios Sobre Consumo: Define y diseña las líneas de investigación y los criterios a los cuales se sujetarán los programas y proyectos de investigación sobre consumo, atendiendo aspectos económicos, socioculturales y demográficos. (Banco de información de precios al consumidor fina, quien es quien en los precios que data desde 1994)

Para un mejor entendimiento se presenta el siguiente organigrama:

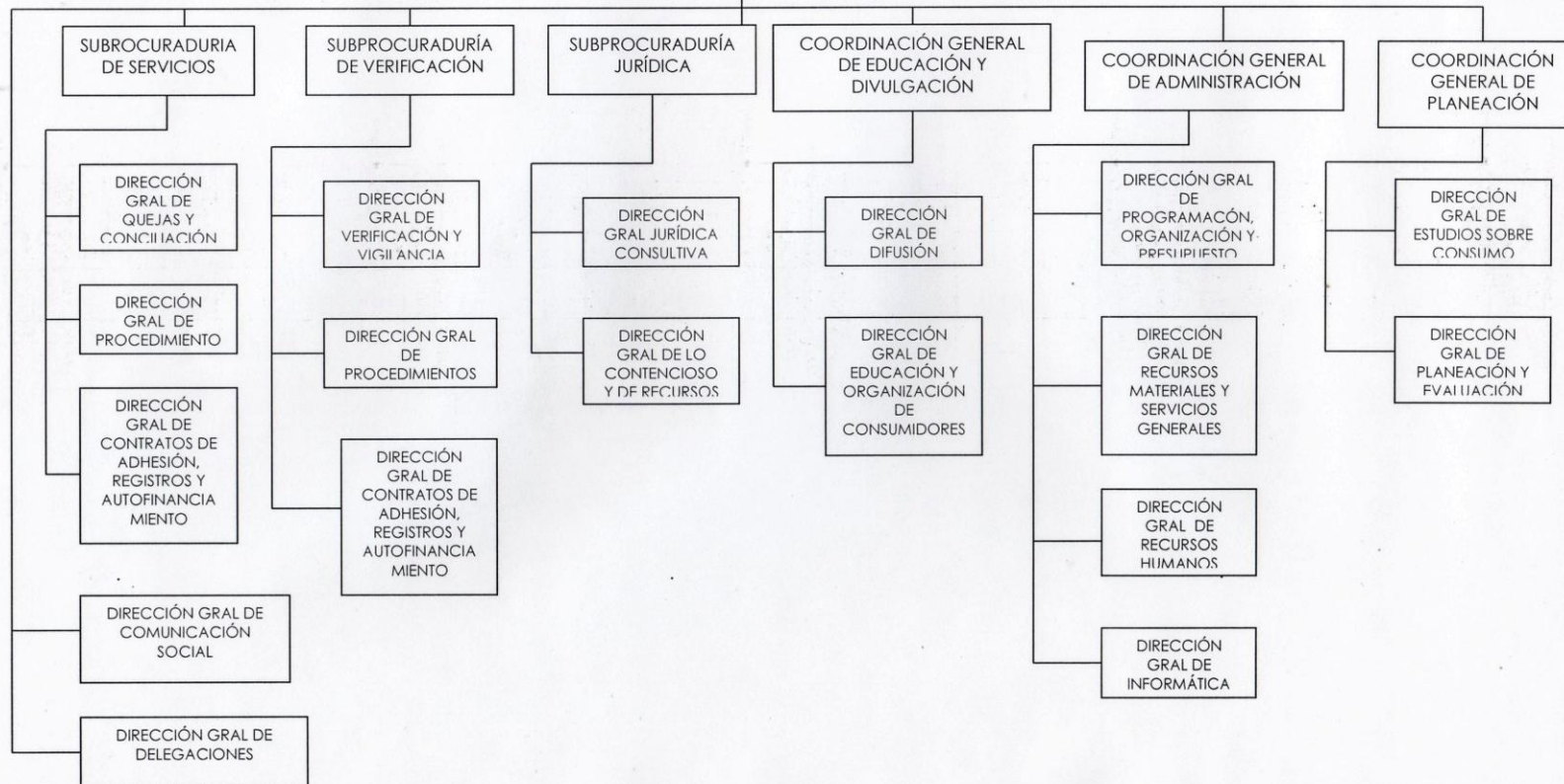
Organigrama de la Procuraduría Federal del Consumidor

FUENTE: PROFECO

PROCURADURÍA

FECHA: HASTA EL 2006

ORGANO INTERNO DE CONTROL



1.3.3 Funciones y Facultades

Actualmente la Procuraduría Federal del Consumidor es un gran apoyo para los consumidores, sus atribuciones y programas, ayudan a desarrollar tareas preventivas, así, como lograr condiciones equitativas en el mercado por medio de una auténtica cultura del consumo en México, es por ello que las funciones de la Procuraduría se han orientado a la protección, asesoría y representación de la población consumidora, conciliación y arbitraje en los casos en que surgen diferencias entre consumidores y proveedores.

Una de las funciones más importantes de la PROFECO, consiste en facilitar el acceso al público consumidor a la justicia, proporcionándole una instancia administrativa adecuada que le permita dirimir sus controversias en aquellos casos en que la cuantía y característica del negocio hacen complejo o incosteable su planteamiento ante los órganos jurisdiccionales ordinarios.

De esta forma, en ejercicio de su facultad conciliatoria, la Procuraduría busca avenir los intereses de las partes para lograr una adecuada y equitativa satisfacción de las reclamaciones del consumidor, al margen de las formalidades judiciales.

A grosso modo, se desprende del artículo 26º, las facultades que otorga la Ley Federal de Protección al Consumidor a la PROFECO, las cuales son las siguientes:

- Representar los intereses de la población consumidora ante toda clase de autoridades administrativas, mediante el ejercicio de las acciones, recursos, trámites o gestiones que procedan, encaminados a proteger el interés del consumidor.

- Ayuda a los consumidores representándolos colectivamente en cuanto tales organismos públicos o privados y ante los proveedores de bienes o prestadores de servicios.
- Ante autoridades jurisdiccionales, representar al consumidor previo el mandato correspondiente, cuando a juicio de la Procuraduría la solución que pueda darse al caso planteado, llegare a trascender al tratamiento de intereses colectivos.
- Estudiar y proponer medidas encaminadas a fortalecer la equidad y la seguridad jurídica en las relaciones de consumo. Proporcionar asesoría gratuita a los consumidores, denunciar ante Ministerio Público los hechos que lleguen a su conocimiento y que puedan ser constitutivos de delito.
- Ejercer, con el auxilio y participación, en su caso, de las autoridades locales, las funciones de inspección y vigilancia en materia de precios y tarifas acordados, establecidos o autorizados, por la Secretaría de Economía, así como sancionar su violación y denunciar ante quien corresponda, los casos de que tenga conocimiento por incumplimiento de normas de calidad, peso, medida y otras características de los productos y servicios.
- Denunciar ante las autoridades competentes los casos en que se presuma la existencia de prácticas monopólicas o tendientes a la creación de monopolios, así como las que violen las disposiciones del artículo 28 constitucional y sus leyes reglamentarias.
- Excitar a las autoridades competentes a que tomen medidas adecuadas para combatir, detener, modificar o evitar todo género de prácticas que lesionen los intereses de los consumidores o de la economía popular.

- Denunciar ante las autoridades correspondientes, y, en su caso ante el superior jerárquico de la autoridad responsable, los hechos que lleguen a su conocimiento, derivados de la aplicación de esta ley que pueda constituir delitos o infracciones.
- Hacer de su conocimiento público, cuando lo juzgue conveniente, las excitativas que haga.
- Organizar y manejar el Registro Público de Contratos de Adhesión.

Además de las funciones numeradas anteriormente la Procuraduría Federal del Consumidor se encuentra facultada para recopilar, elaborar, procesar y divulgar información por medio de programas de difusión y capacitación con el propósito de orientar al consumidor sobre los derechos de instancias legales que le asisten.⁹

En esta materia se publica mensualmente la revista del consumidor y se da a la tarea de la realización y difusión de programas radiofónicos y de televisión que abordan temas de actualidad relacionadas con el fenómeno de consumo, así como los estudios comparativos de calidad y de precios de los bienes y servicios existentes en el mercado. De la misma forma , cuenta con la facultad de orientar y prestar asesoría a la industria y al comercio sobre las necesidades y problemas sobre los consumidores, así como con relación al marco normativo aplicable, acciones que adquieren una enorme relevancia tratándose de propiciar el cumplimiento voluntario de la normativa aplicable por parte de los proveedores.

Una de las atribuciones importantes de la Procuraduría en defensa del consumidor, es la relativa a la operación del Registro Público de Contratos de Adhesión, por cuyo conducto la Procuraduría dictamina y aprueba el clausulado

⁹ Vid. Íbidem. pp. 160-161.

de aquellos contratos que, mediante formatos uniformes, habrán de ser utilizados por el proveedor en sus operaciones con el público consumidor, los cuales deberán inscribirse obligatoriamente ante la Secretaría de Economía, así de disponerlo mediante la expedición de Normas Oficiales Mexicanas.¹⁰

La Ley Federal de Protección al Consumidor en su artículo 24 establece las atribuciones que posee la Procuraduría Federal del Consumidor en sus XXI fracciones, que a la letra dicen:

“Art. 24. La Procuraduría tiene las siguientes atribuciones:

I. Promover y proteger los derechos del consumidor, así como aplicar las medidas necesarias para propiciar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores.

II. Procurar y representar los intereses de los consumidores mediante el ejercicio de las acciones, recursos, trámites, o gestiones que procedan.

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

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

V. Formular y realizar programas de educación para el consumo, así como la difusión y orientación respecto de las materias a que se refiere esta ley.

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

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

¹⁰ Vid. OVALLE FAVELA, José. Derechos del Consumidor, cuarta edición, Editorial Cámara de Diputados - UNAM, México, 2003, p. 34.

VIII. Promover y realizar directamente en su caso programas educativos y de capacitación en las materias a que se refiere esta ley y prestar asesoría a consumidores y proveedores.

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

IX bis. Promover en coordinación con la secretaria de formulación y difusión uso de códigos de ética, por parte de proveedores, que incorporen los principios previstos por esta ley respecto de las transacciones que celebren con consumidores a través del uso de medios electrónicos ópticos o de cualquier otra tecnología.

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

XI. Celebrar convenios con proveedores y consumidores para el logro de los adjetivos de esta ley.

XII. Celebrar convenios y acuerdos de colaboración con autoridades federales estatales municipales, del gobierno del Distrito Federal y entidades paraestatales en beneficio de los consumidores interinstitucionales con países.

XIII. Vigilar y verificar el cumplimiento de las disposiciones en materia de precios y tarifas establecidos o registrados por la autoridad competente y coordinarse con las otras autoridades legalmente facultadas para inspeccionar precios para lograr la eficaz protección de los intereses del consumidor, y a la vez evitar duplicación de funciones.

XIV. Vigilar y verificar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en esta ley y en el ámbito de su competencia, la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, así como de las normas oficiales mexicanas.

XIV bis. Verificar que las pesas medidas y los instrumentos de medición que se utilicen en transacciones comerciales, industriales o de servicios sean adecuados.

XV. Registrar los contratos de adhesión que lo requieran, cuando cumplan la normatividad aplicable y organizar y llevar el registro público de contratos de adhesión.

XVI. Procurar la diferencia entre consumidores y proveedores, y en su caso, emitir dictámenes en donde se cuantifiquen las obligaciones contractuales del proveedor conforme a los procedimientos establecidos en esta ley.

XVII. Denunciar ante ministerio público los hechos que puedan ser constitutivos de delitos y que sean de su conocimiento y, ante las autoridades competentes, los actos que constituyan violaciones administrativas que afecten los intereses de los consumidores.

XVIII. Promover y apoyar la constitución de organizaciones de consumidores, proporcionándoles capacitación y asesoría, así como procurar mecanismos para su autogestión.

XIX. Aplicar las sanciones y demás medidas establecidas en esta ley, en la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y demás ordenamientos aplicables.

XX. Requerir a los proveedores o a las autoridades competentes a que tomen medidas adecuadas para combatir, detener, modificar o evitar todo género de prácticas que lesionen los intereses de los consumidores.

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

Cabe aclarar que una facultad y la función son dos terminos diferentes, el primero se refiere a la autorización que tiene la Procuraduría para poder realizar dichas funciones y sin este requisito no lo podría hacer, en otras palabras es la atribución fundada en una norma del derecho positivo vigente, y el segundo, son las actividades desarrolladas por la Procuraduría encaminadas a la realización de sus objetivos fundamentales.

1.4 PROCEDIMIENTO.

El procedimiento es un conjunto de formalidades o tramites a que esta sujeta la realización de los actos jurídicos civiles, procesales, administrativos y legislativos. Para algunos autores como Gabriel Stiglitz, lo define como: “El conjunto de normas que regulan el desarrollo de las distintas fases y trámites del proceso. La suma de estas normas forman un código de procedimiento, ley procesal, o de enjuiciamiento civil, penal, administrativo, laboral, contencioso – administrativo, etc. Según el campo al que se refiere el juicio, la instancia o jurisdicción que deba conocer del asunto y la persona que intervenga como parte en el pleito. En ocasiones se habla de procedimiento de oficio, o a instancia de parte.”¹¹

De lo anterior se deduce, que el procedimiento es el conjunto de normas, formalidades y trámites que regulan el desarrollo de las distintas fases de los actos jurídicos que se prevén en un juicio. De lo anterior, los procedimientos que contempla la Ley Federal de Protección al Consumidor son:

*PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO

*PROCEDIMIENTO ARBITRAL

Mismos que encuentran su regulación en los artículos 111 y 117 de la Ley de la materia.

1.5 PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO.

El Procedimiento Conciliatorio se encuentra contemplado en el artículo 111 de la Ley de la Materia y se inicia con la recepción de la reclamación, la Procuraduría debe señalar día y hora para la celebración de una primera

¹¹ STIGLITZ, Gabriel. Protección al Consumidor, segunda edición, Editorial De Palma, Buenos Aires, 2002, p.7.

audiencia de conciliación en la que se procurará avenir los intereses de las partes, la cual deberá tener lugar, por lo menos cuatro días después de la fecha de notificación de la reclamación al proveedor.

De acuerdo con este precepto la conciliación podrá celebrarse por vía telefónica o por otro medio idóneo, en cuyo caso la Procuraduría o las partes podrán solicitar que se confirme por escrito los compromisos adquiridos, para acreditar la personalidad en los trámites ante la Procuraduría, tratándose de personas físicas bastará carta poder firmada ante dos testigos, en el caso de personas morales se requerirá poder notarial.¹²

El procedimiento conciliatorio no se puede considerar que se inicia con la presentación de la reclamación ya que esta puede resultar improcedente por lo que se considera que este procedimiento inicia cuando es aceptada la reclamación, independientemente de la forma de presentación de la reclamación sea en forma escrita, oral o por cualquier otro medio idóneo, así lo establece el artículo 99 de la Ley en comento que a la letra dice:

“Art. 99. La Procuraduría recibirá las quejas o reclamaciones de los consumidores con base en esta ley, las cuales podrán presentarse en forma oral, telefónica, electrónica o por cualquier otro medio idóneo cumpliendo con los requisitos siguientes:

I Señalar nombre domicilio del reclamante.

II. Descripción del bien o servicio que se reclama y Relación sucinta de los hechos.

III. Señalar nombre y domicilio del proveedor que se contenga en el comprobante o recibo que ampare la operación materia de la reclamación o, en su defecto, el que proporcione el reclamante; y

¹² Vid. LARES ROMERO, Víctor Hugo. Derechos del Consumidor, Editorial Montevideo, Fundación de Cultura Universitaria, México, 2002, pp. 21 - 22.

IV. Señalar el lugar o forma en que solicita se desahogue su reclamación.”

Presentada la reclamación se tendrá por interrumpido el término para la prescripción de las acciones legales correspondientes, durante el tiempo que dure el procedimiento.

Al proveedor se le debe notificar la reclamación mínimo cuatro días naturales antes de la fecha de la audiencia; se infiere que son naturales de acuerdo al contenido del artículo 108 de la ley en comento, que establece que a falta de mención expresa, los plazos establecidos en días, se entenderán naturales y además establece que en caso de que el plazo concluya en día inhábil se entenderá que concluye al día hábil inmediato siguiente.

Otra situación que no aclara este artículo es a partir de que día se empieza contar el término de los cuatro días por lo que hace necesario la supletoriedad del Código de Procedimientos Civiles, el cual establece en su artículo 129 que toda notificación surtirá sus efectos al día siguiente en que se practique, por lo que debe entenderse que los cuatro días se deben contar a partir del día siguiente de la notificación de la reclamación al proveedor.

La finalidad de notificar al proveedor la reclamación cuatro días naturales antes de la fecha de la audiencia es para que prepare un informe por escrito relacionado con los hechos acompañado de la reclamación; y el artículo 111 no lo establece y es de presumirse que este informe es obligatorio de acuerdo al artículo 112 de la ley de la materia, que a la letra dice:

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

Sino se presenta el reclamante a la audiencia de conciliación y que dentro de los diez días siguientes no presente justificación de su inasistencia se tendrá por desistida la reclamación y no podrá presentar otra ante la procuraduría por los mismos hechos.

El artículo 112, prevé dos audiencias para conciliar, en caso de incomparecencia del proveedor y no rinda informe relacionado con los hechos, se le impondrá medida de apremio y se citará a una segunda audiencia, en un plazo no mayor a diez días, en caso de no asistir a ésta se le impondrá una nueva medida de apremio y se tendrá por presuntamente cierto lo manifestado por el reclamante.”

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

Con la citación del contenido de este artículo se comprueba la obligación del proveedor de rendir un informe relacionado con los hechos de la reclamación y de dónde también se infiere que la Procuraduría al notificar al proveedor la reclamación en su contra, ésta debe apercibir del informe que debe rendir y el cual debe ser por escrito y a falta de este o de la comparecencia será motivo de la aplicación de los medios de apremio permitidos por esta ley, como el apercibimiento, multa o uso de la fuerza pública.

Previo reconocimiento de la personalidad y la relación contractual entre las partes el conciliador expondrá a las partes un resumen de la reclamación y del informe presentado señalando los puntos de controversia, y los exhortará a llegar a un convenio, les presentará una o varias opciones de solución salvaguardando los derechos del consumidor tratándose de bienes o servicios o suministros periódicos tales como gas, luz el solo inicio del procedimiento

conciliatorio suspenderá cualquier facultad del proveedor de interrumpir o sus obligaciones en tanto concluya dicho procedimiento.

El conciliador podrá en todo momento requerir a las partes los elementos de convicción que estimen necesarios para la conciliación, así como para el ejercicio de las atribuciones que a la procuraduría le confiere la ley, así mismo, podrá acordar la práctica de diligencias que permitan acreditar los hechos constitutivos de la reclamación.

Las partes podrán aportar las pruebas que estimen necesarias, el conciliador podrá suspender cuando lo estime pertinente o a instancia de ambas partes, la audiencia de conciliación hasta en tres ocasiones. Así mismo, podrá requerir la emisión de un dictamen del cual se cuantifique en cantidad líquida la obligación contractual.

En caso de que se suspenda la audiencia, el conciliador señalará día y hora para su reanudación dentro de los quince días siguientes, donde en su caso, hará del conocimiento de las partes el dictamen correspondiente, las cuales podrán formular durante la audiencia observaciones del mismo.

La Procuraduría podrá emitir un acuerdo de trámite que contenga el dictamen a que se refiere lo anterior, que constituirá título ejecutivo no negociable a favor del consumidor, siempre y cuando la obligación contractual incumplida que en él que se consigne sea cierta, exigible y líquida a juicio de la autoridad judicial, ante la que el proveedor podrá controvertir el monto del título, presentar las pruebas y oponer las excepciones que estime convenientes.

De toda audiencia se levantará el acta respectiva, en caso de que el proveedor no firme el acta ello no afectará su validez, debiéndose hacer constar dicha negativa para la sustanciación del procedimiento de conciliación.

Acto continuo se dictará un dictamen como resolución del procedimiento conciliatorio, el cual deberá de contener lo siguiente:

- Lugar y fecha de emisión.
- Identificación de quienes emite el dictamen.
- Nombre y domicilio del proveedor y consumidor.
- La obligación contractual y tipo de bien o servicio de que se trate.
- El monto original de la operación y materia de la reclamación.
- La determinación del importe de las obligaciones a cargo del proveedor.
- La cuantificación líquida de la bonificación al consumidor.

La determinación del importe consignado en el dictamen para efectos de ejecución se actualizará por el transcurso del tiempo desde el momento en que se emitió hasta el momento en que se pague, tomando en consideración los cambios de precios en el país, de conformidad con la actualización que arroje el Índice Nacional de Precios al Consumidor que mensualmente da conocer al Banco de México

La acción ejecutiva derivada del dictamen prescribirá a un año de su emisión. Así como los acuerdos de trámite que emita el conciliador no admitirán recurso alguno, en caso de no haber conciliación, se dará apertura al procedimiento arbitral.¹³

1.6 PROCEDIMIENTO ARBITRAL.

Si en el procedimiento de conciliación las partes no llegaron a ningún acuerdo, se da inicio al procedimiento arbitral, para dictar “soluciones

¹³ Vid. Íbidem. pp. 65-66-67.

heterocompositivas del litigio, es decir, soluciones provenientes de un conflicto de intereses por el órgano jurisdiccional competente en un caso concreto”.¹⁴

La Procuraduría podrá actuar como árbitro entre consumidores y proveedores cuando los interesados así lo designen y sin necesidad de conciliación o procedimiento conciliatorio previos, observando los principios de legalidad, equidad y de igualdad entre las partes. Cuando se trate de personas físicas o morales a que se refiere la fracción primera del artículo segundo de la ley que adquieren, almacenan, utilicen o consuman bienes o servicios con objeto de integrarlos en proceso de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros la procuraduría podrá fungir como árbitro siempre que el monto de lo reclamado no exceda de \$300,000. 00. (trescientos mil pesos m/n)

La designación de árbitros se hará constar mediante acta ante la Procuraduría, en los que se señalarán claramente los puntos esenciales de la controversia, el artículo 119 y 120 de la Ley referida establecen las formas de arbitraje que regula y son los siguientes:

* AMIGABLE COMPOSICIÓN, en éste se fijan las cuestiones que deberán ser objeto del arbitraje y el árbitro tendrá libertad para resolver y emitir su laudo, a buena fe guardada y sin sujeción a reglas legales, pero formalidades esenciales del procedimiento.

* EN ESTRICTO DERECHO, las partes formularán compromiso en el que fijarán las reglas del procedimiento que convencionalmente establezcan, acordes con los principios de legalidad, equidad e igualdad entre las partes, en el caso de que las partes no las propongan el árbitro las establecerá. En todo

¹⁴ CARPINTERO, David. Arbitraje en México, quinta edición, Editorial Oxford, México, 2000, p. 225.

caso se aplicará supletoriamente el Código de Comercio y a falta de disposición en dicho Código el ordenamiento procesal civil local aplicable.

El Laudo Arbitral emitido por la Procuraduría o por el árbitro designado por las partes deberá cumplimentarse o, en su caso iniciar su cumplimentación dentro de los quince días siguientes a la fecha de su notificación, salvo pacto en contrario. Las resoluciones que se dicten durante el procedimiento arbitral admitirán como único recurso el de revocación, que deberá resolverse por el árbitro designado en un plazo no mayor de tres días. El laudo arbitral solo estará sujeto a aclaración dentro de los dos días siguientes a la fecha de su notificación.

“El Arbitraje en estricto derecho a diferencia del de Amigable Composición, este se resolverá de acuerdo al Derecho vigente y, además señala que códigos se deben aplicar supletoriamente, como lo es el Código de Comercio y a falta de disposición de dicho código, se aplicará el ordenamiento procesal civil local aplicable y de acuerdo a estas formalidades la Procuraduría debe resolver el conflicto emitiendo el laudo correspondiente sobre los puntos por los cuales las partes se someten al Arbitraje.”¹⁵

De lo anterior la Procuraduría emitirá las resoluciones correspondientes al caso concreto.

1.7 RESOLUCIONES.

La palabra resolución “viene del latín *resolvere* que significa resolver, o darle fin al conflicto.”¹⁶ Otra acepción de resolución es la que la define como “el modo de dejar sin efecto una relación jurídica contractual, viene en virtud del mutuo disenso de las partes (resolución voluntaria), bien a causa del no

¹⁵ Vid. SILVA JORGE, Alberto. *Arbitraje Comercial Internacional en México*, cuarta edición, Editorial Pérez Nieto, México 2003, p. 74.

¹⁶ *Ibidem*, p. 99.

cumplimiento de una de ellas, por imposibilidad del cumplimiento de la prestación o por la excesiva onerosidad de esta.”¹⁷ Es por ello que la resolución es el acto que deja sin efecto, extinguiéndola una relación jurídica y más comúnmente una relación contractual, toda decisión adoptada por el juez, o tribunal, en el ejercicio procesal ya sea en jurisdicción ordinaria o en la contenciosa, se hará por escrito y ante secretario judicial.

1.7.1 Resoluciones que emite la Procuraduría Federal del Consumidor.

De acuerdo a los lineamientos establecidos por La Ley Federal de Protección al Consumidor las resoluciones que emite PROFECO son los siguientes:

a) CONVENIO, se obtiene al terminar el procedimiento conciliatorio siempre que las partes llegan a un convenio conciliatorio aprobado por la Procuraduría en los términos previstos en los 110 y 115 de la ley referida, la cual establece que, para cumplirlos que consten por escrito, formulados ante la Procuraduría, y que sean aceptados por la otra parte, podrán hacerse efectivos mediante medidas de apremio contempladas por dicha ley.

b) LAUDO, este se da al término del procedimiento arbitral emitido por la PROFECO el cual tiene fuerza de cosa juzgada y trae aparejada ejecución, lo que podrá promoverse ante los tribunales competentes en la vía de apremio o en el juicio ejecutivo, a elección del interesado.¹⁸

¹⁷ ENCICLOPEDIA JURÍDICA OMEBA, Tomo XVIII, décima cuarta edición, Editorial Bibliográficas, Buenos Aires Argentina 2005, p. 523.

¹⁸ Vid. SILVA JORGE, Alberto, op. cit. p. 111.

CAPÍTULO 2

“ANTECEDENTES DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR EN MÉXICO”

Es de gran importancia conocer los antecedentes de la PROFECO como protector del consumidor.

2.1 ÉPOCA COLONIAL

Durante la Colonia fue aplicada la legislación española, mientras se aprobaba a la aplicación de las Ordenanzas de Sevilla y de Burgos, hasta 1604, año en que fueron aprobadas las Ordenanzas de Bilbao de México, mismas que fueron aplicadas a la par con la Nueva Recopilación, la Novísima Recopilación y la Ley de las Siete Partidas.

En México, durante la época colonial, fue deficiente la protección al consumidor debido al acaparamiento de satisfactores en pocas manos, como repuesta a estas circunstancias, la Corona española dictó leyes en la materia haciendo una serie de restricciones a la importación y exportación de productos y prohibió cualquier actividad comercial que no se hiciera a través de la Casa de Contratación de Sevilla.

También se autorizaron los estancos, no siempre administrados por el Estado, sino que se concesionaban a particulares que se interesaban en explotar determinados productos con la idea de obtener el mejor beneficio, para lo cual, aumentaban el costo de los productos, afectando al consumidor doméstico.¹⁹

¹⁹ Vid. GARCÍA GARCÍA, Rodolfo. op. cit. pp. 68 - 69.

Con la falta de protección al consumidor surgieron muchas controversias, para darle solución a éstas, por lo que se crea la figura del arbitraje, teniendo su fundamento legal en las Siete Partidas de Alfonso X, el cual es el ordenamiento que influyó demasiado en el derecho mexicano y por supuesto en el arbitraje.

2.2 ÉPOCA INDEPENDIENTE.

Al proclamarse la Independencia en México, no hubo grandes cambios en torno a la protección al consumidor, pero para 1821, se había declarado, como paso trascendental para la evolución de esta institución, la libertad del comercio, abriendo los puertos a los barcos de mercancías extranjeras, para entonces no se habían suprimido por completo los estancos, ni los impuestos elevados que se pagaban por las mercancías, esta situación originó una lucha entre las costumbres económicas de la Colonia y las nuevas ideas liberales, en 1857 el legislador estableció un orden económico que tuviera como principio la libre competencia.

2.3 ÉPOCA ACTUAL

El 22 de diciembre de 1975, se publicó en el Diario Oficial de la Federación, la primera Ley Federal de Protección al Consumidor, entrando en vigor en toda la República el 5 de febrero de 1976, la cual destacó por el avance respecto a la política del respeto y salvaguarda de los derechos del consumidor, contemplados por el Código Civil y Código de Comercio, también se consideró un instrumento para corregir vicios y deformaciones e impulsar la actividad productiva para la ampliación del mercado interno.

Con este ordenamiento nace una nueva labor institucional en beneficio de la población consumidora que significaría también el surgimiento de las instancias administrativas necesarias para la aplicación de la normatividad de

reciente aparición. Creándose así la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), originándose una mayor protección a los consumidores.

Sin embargo el fenómeno de consumo continuaba evolucionando, por lo que el marco normativo y administrativo tuvo que adecuarse a la transformación que esta materia experimentaba. Por ello en 1992 es publicada la nueva Ley Federal de Protección al Consumidor, la cual establece, mejorar la eficiencia de los mecanismos de atención y defensa de los derechos de los consumidores, prevenir abusos y garantizar relaciones de consumo justas, considera las razones jurídicas del consumidor como tales y no como cualquier comprador.

Es considerada, una Institución que contribuye a hacer eficientes las relaciones entre proveedores y consumidores, que protege y promueve los derechos de los consumidores, que genera incentivos correctos para los proveedores y que contribuye a la economía familiar.²⁰

²⁰ Vid. SÁNCHEZ CORDERO DÁVILA, Jorge. op. cit. pp.150-151.

CAPÍTULO 3

“MARCO JURÍDICO DE LA FUNCIÓN DE PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR”

Del funcionamiento de la Procuraduría Federal del Consumidor, se hace un análisis por jerarquía de la ley.

3.1 CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS.

Su fundamento constitucional se encuentra en el artículo 28 ya que dicho precepto constituye el sustento constitucional de su labor, numeral que a la letra expresa:

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

En consecuencia, la ley castigará severamente, y las autoridades perseguirán con eficacia, toda concentración y acaparamiento en una o pocas manos de artículos de consumo necesario y que tengan por objeto obtener el alza de los precios; todo acuerdo, procedimiento o combinación de los productores, industriales, comerciantes o empresarios de servicios, que de cualquier manera hagan, para evitar la libre competencia o la competencia entre sí y obligar a los consumidores a pagar precios exagerados y, en general, todo lo que constituya una ventaja exclusiva indebida a favor de una o varias personas determinadas y con perjuicio del público en general o de alguna clase social.

Las leyes fijarán bases para que se señalen precios máximos a los artículos, materias o productos que se consideren necesarios para la economía nacional o el consumo popular, así como para imponer modalidades

a la organización de la distribución de esos artículos, materias o productos, a fin de evitar que intermediaciones innecesarias o excesivas provoquen insuficiencia en el abasto, así como el alza de precios. La ley protegerá a los consumidores y propiciará su organización para el mejor cuidado de sus intereses”.

De acuerdo con el presente artículo, se establece claramente la protección que se da a la sociedad consumidora, también el Estado sancionará aquellos productores y empresarios que no cumplan con los lineamientos establecidos en la Ley Federal de Protección al Consumidor, de la misma manera el artículo 89 fracción primera del mismo ordenamiento indica:

“Art.89. Las facultades y obligaciones del presidente son promulgar las siguientes:

Ejecutar las leyes que expida el Congreso de la Unión, proveyendo en la esfera administrativa a su exacta observancia...”

Lo anterior, expresa claramente que por medio de la Ley Federal de Protección al Consumidor se podrán promover actos y procedimientos administrativos, de los cuales se obtendrá una resolución o un laudo.

3.2 LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.

El ordenamiento jurídico que prevé la existencia, de los laudos que emite la Procuraduría Federal del Consumidor se establece en los artículos 110 párrafo I, 121 y 122 de la Ley Federal de Protección al Consumidor. Por lo que respecta al artículo 110 primer párrafo, a la letra indica:

“Art. 110. Los convenios aprobados y los laudos emitidos por la Procuraduría tienen fuerza de cosa juzgada y traen aparejada ejecución, lo que podrá promoverse ante los tribunales competentes en la vía de apremio o en juicio ejecutivo a elección del interesado.

Del numeral anterior, quedará a elección del consumidor, el poder promover por medio de las autoridades competentes la ejecución de un laudo o convenio emitido por la Procuraduría, por ser una sentencia firme y servir como base a un juicio ejecutivo. Por otra parte el artículo 121 a la letra indica:

“Art.121.El laudo arbitral emitido por la Procuraduría o por el árbitro designado por las partes deberá cumplimentarse o, en su caso, iniciar su cumplimentación dentro de los quince días siguientes a la fecha de su notificación, salvo pacto en contrario.”

Desprendiéndose del artículo anterior, que tanto los laudos como los convenios aprobados por la Procuraduría tendrán el carácter de cosa juzgada, por lo tanto deberán iniciar su cumplimentación dentro de los 15 días siguientes a su notificación siempre y cuando la ley no establezca lo contrario. Otro precepto que regula la función de la PROFECO es el artículo 122 el cual reza:

“Art. 122. Las resoluciones que se dicten durante el procedimiento arbitral admitirán como único recurso el de revocación, que deberá resolverse por el árbitro designado en un plazo no mayor de tres días.
El laudo arbitral sólo estará sujeto a aclaración dentro de los dos días siguientes a la fecha de su notificación.”

A éste respecto, la Ley en comento establece que la PROFECO emite resoluciones por realizar sus funciones. Y que al emitir un laudo, si la contraparte no esta de acuerdo podrá promover la aclaración.

3.3 CÓDIGO DE COMERCIO

El ordenamiento jurídico que prevé el Código de Comercio en relación con el arbitraje y ejecución de laudos, es el que a la letra dice:

“Art.1461. Un laudo arbitral, cualquiera que sea el país en que haya sido dictado, será reconocido como

vinculante y, después de la presentación de una petición por escrito al juez, será ejecutado de conformidad con las disposiciones a este capítulo.

La parte que invoque un laudo o pida su ejecución deberá presentar el original del laudo debidamente autenticado o copia certificada del mismo, y el original del acuerdo de arbitraje a que se refieren los artículos 1416 frac. L y 1423 o copia certificada del mismo. Si el laudo o el acuerdo no estuviera redactado en español, la parte que lo invoca deberá presentar una traducción a este idioma de dichos documentos, hecha por peritos oficial.”

El procedimiento de reconocimiento o ejecución de laudo se sustanciará incidentalmente de conformidad con el artículo 360 del Código Federal de Procedimientos Civiles. La resolución no será de objeto de recurso alguno.”

El numeral anterior, establece de forma sencilla y clara de que manera se lleva a cabo la ejecución del laudo obtenido ante la Procuraduría, ya que establece cada uno de los requisitos solicitados y menciona los artículos relacionados para su ejecución.

3.4 REGLAMENTO DE LA LEY FEDERAL DEL CONSUMIDOR

El ordenamiento jurídico cuya en aplicación corresponde al Reglamento de la Ley Federal del Consumidor se establece en el artículo siguiente que a la letra dice.

“Art. 14 El auxilio de la fuerza pública previsto en la fracción IV, del artículo 25 de la ley, se solicitará para llevar a cabo la ejecución del acto administrativo ordenado por la Procuraduría, cuando:

I. Existan acciones u omisiones que impidan llevar a cabo los actos ordenados por la Procuraduría; o

II. Por la naturaleza de los actos ordenados por la Procuraduría, la ejecución de los mismos implique riesgos para la integridad física o seguridad personal de los servidores públicos encargados de realizar dicha ejecución o de cualquier otra persona que intervenga en

la diligencia correspondiente, a juicio de la autoridad emisora del acto.

Cuando se hubiere ordenado la práctica de alguna diligencia, el servidor público autorizado para practicarlas levantará constancia, en términos de las disposiciones aplicables, de la renuencia u oposición por parte de la persona con quien se haya pretendido entender dicha diligencia. La constancia servirá como base documental que fundamente la solicitud del auxilio de la fuerza pública.

En tales casos deberá girarse oficio a la autoridad de seguridad pública local o federal competente, con el objeto de que proporcione las facilidades necesarias para que la Procuraduría ejecute el acto administrativo correspondiente.”

El artículo anterior, establece claramente los casos en los que podrá intervenir la fuerza pública, ya que por tratarse de actos administrativos se debe llevar a cabo su ejecución.

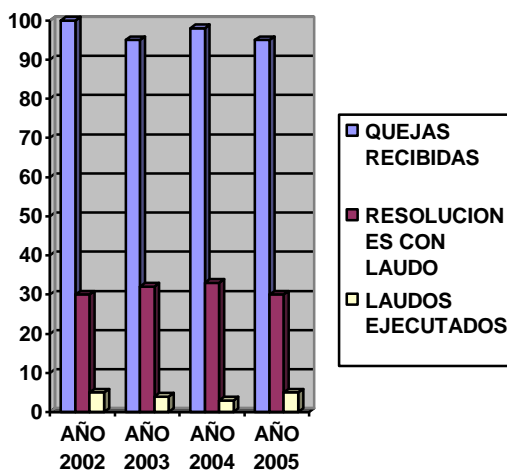
CAPÍTULO 4

“PROBLEMÁTICA POR LA EJECUCIÓN DE LOS LAUDOS DICTADOS POR LA PROFECO”

4.1. PROBLEMÁTICA DE LA INCORRECTA EJECUCIÓN DE LOS LAUDOS EMITIDOS POR LA PROFECO

La problemática que surge de la incorrecta ejecución de laudos emitidos por la PROFECO es el hecho de que la Procuraduría carece de carácter vinculatorio por ser una autoridad que tiene como fin primordial de proteger los derechos de los consumidores, por la poca credibilidad de la sociedad en busca de una justicia social y equidad. Por lo que el consumidor se siente desprotegido ante el productor o proveedor, toda vez que el tener un laudo favorable no significa que el productor lo va a cumplir, por que previamente debe de realizar un trámite de ejecución ante otra autoridad diferente como lo es el juez de lo civil, por lo que de un total de 94 reclamaciones que concluyen con un laudo favorable solo el 5% llevan a cabo su ejecución, tal y como se refleja en la siguiente gráfica.

RESOLUCIONES CON LAUDOS

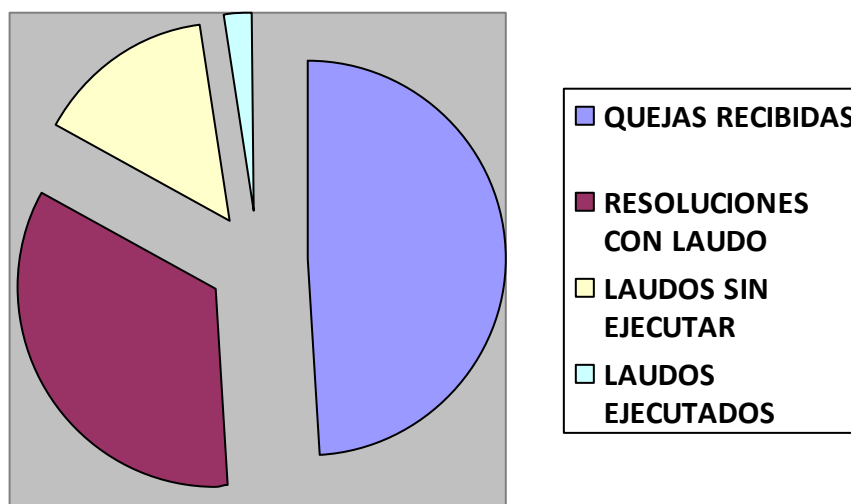


Fuente: PROFECO.

Fecha: Hasta 2006.

En la gráfica anterior se deduce que en la mayoría de las ocasiones los consumidores prefieren desistir de hacer valido el laudo dictado por la PROFECO ya que de lo contrario se tendría que invertir, tiempo y dinero. Siendo esto un problema fehaciente al momento de ejecutar dicha resolución, pues al no cumplir el proveedor, solo se hará acreedor a una multa, durante las audiencias llevadas a cabo ante la Procuraduría por no existir obligatoriedad de ésta para hacerlo cumplir inmediatamente, o en su defecto, si continua el procedimiento arbitral lo único que ganaría es un laudo, tal y como se presenta en la siguiente gráfica:

EXPEDIENTE DE LAUDOS ARBITRALES DEL 2005



Fuente: PROFECO.

Fecha: Hasta el 2006.

Para el consumidor es difícil poder llevar a cabo la ejecución de ese laudo, ya que la Ley Federal de Protección al Consumidor en sus artículos no establece con claridad como poder ejecutar el laudo adquirido, solamente menciona que, para la correcta ejecución de dicha resolución el consumidor tiene la opción de elegir cual es el tipo de juicio, que promoverá, el que establece el Código de Comercio o el que establece el Código Civil del Distrito

Federal, puesto que la Ley Federal de Protección al Consumidor solamente los menciona como Leyes Supletorias, reflejándose aquí un problema total.

Por lo tanto el consumidor, en su mayoría, de escasos conocimientos legales y recursos económicos prefiere no dar seguimiento al juicio al que tiene derecho, pues considera que es pérdida de dinero y de tiempo, porque al emitirse el laudo a favor del consumidor es como si ganará virtualmente, ya que la PROFECO no tiene la facultad de poder ejecutar ese laudo, por lo que se debe de proceder ante un juez para poder declarar la resolución a favor del consumidor.

Si la Ley referida estableciera claramente el seguimiento que debe llevar a cabo el consumidor, para poder ejecutar el laudo emitido a su favor por medio de las disposiciones y lineamientos establecidos por el Código de Comercio en su apartado de arbitraje, para el consumidor será más fácil llevar a cabo la ejecución del laudo por esta Ley específica que le señala claramente la forma de ejecutar el laudo emitido a su favor. Aunado a ello en ocasiones surge como problemática el no saber quien es la autoridad competente para ejecutar dicho laudo, ocasionando esto, una pérdida de tiempo, pero además una carga de trabajo a la Procuraduría.

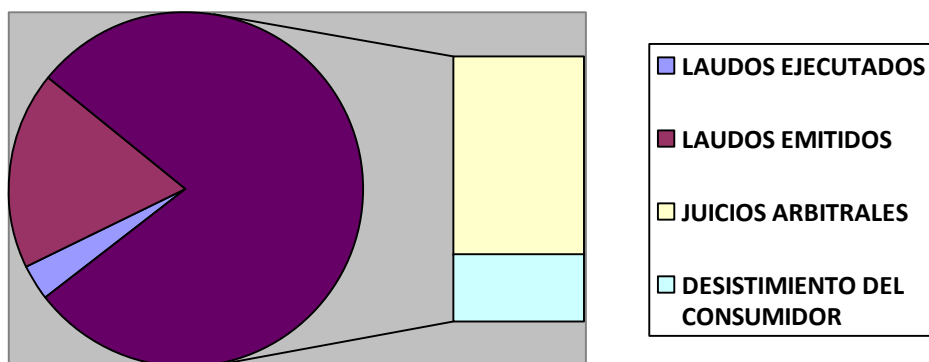
De lo anterior, se desprenden una serie de consecuencias que surgen por la falta de claridad en la Ley referida, es el hecho de que el consumidor al obtener un laudo a su favor no sabe de que manera ejecutarlo, el tiempo que se va a llevar el juicio que promueva y el temor y la desconfianza de poder perder ese laudo, además la mayoría de los consumidores les es sumamente difícil tomar la decisión correcta, si no tienen ni la más remota idea de poder tramitar la ejecución de ese laudo, teniendo como consecuencia que el consumidor se desista de su derecho que le otorga la PROFECO al no poder llevar a cabo la inmediata ejecución del laudo emitido a su favor y no obtener la reparación del daño que le causo el proveedor, toda vez que el interés y

finalidad del consumidor al promover su queja, es precisamente que sea reparado el daño lo más pronto posible, causado por el incumplimiento del proveedor, y al ver que no se cumplen sus expectativas, el consumidor queda molesto, defraudado y pierde todo interés por promover el juicio que la ley le otorga y poder ejecutar el laudo obtenido.

La mayoría de las ocasiones los consumidores reflejan la inconformidad de los servicios que presta la Institución en estudio, ya que es una autoridad administrativa que sólo es de carácter conciliatorio, por lo tanto sus resoluciones no se pueden hacer valer en forma coactiva, debido a que éstas pueden consistir en una multa, arresto, clausura.²¹

Siendo esto con lo cual el consumidor no denota la reparación del daño que se le causó, situación que lo motivo acudir a dicha institución. En la actualidad, existen gran número de consumidores que no pueden llevar a cabo la ejecución del laudo obtenido en la procuraduría, lo que ocasiona la inconformidad de todos estos, para demostrar lo anterior es que se presenta la siguiente gráfica:

LAUDOS EMITIDOS Y EJECUTADOS MEDIANTE EL JUICIO ARBITRAL



Fuente: PROFECO.

Fecha: Hasta el 2006.

²¹ Ver Anexo No 1

En la gráfica anterior se muestra que en el ejercicio de sus facultades, la Procuraduría puede iniciar el procedimiento de arbitraje, dependiendo de la complejidad del asunto a solucionar y de la voluntad de las partes en conflicto para llegar a un arreglo satisfactorio, en este caso un laudo, de difícil ejecución por la falta de carácter vinculatorio de la PROFECO.

4.2 NECESIDAD DE QUE LOS LAUDOS DICTADOS POR LA PROFECO SE EJECUTEN DE ACUERDO A LA LEY MERCANTIL

Es incuestionable el derecho que tiene el consumidor, surgió por la realización, de un acto de comercio, ya que una de las partes buscaba obtener un lucro, además aplicado al Derecho Administrativo, con miras a la protección de la sociedad, en cuanto a su calidad de consumidora, debido a que la Ley de PROFECO es de interés público y regula las relaciones entre el consumidor y productor o proveedor, sin importar que sean personas de Derecho público o Derecho privado y por otra parte, el Derecho Mercantil regula determinadas relaciones de comercio consideradas como mercantiles, en las cuales puede mediar o no la relación entre proveedores y consumidores.²²

Por tal motivo, cabe mencionar la necesidad de que los laudos emitidos por la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor se ejecuten de acuerdo a la Ley Mercantil, por tratarse de relaciones de comercio que regula dicha Ley tienen obligatoriedad de ser cumplidas, sin la necesidad de remitir a otra ley supletoria para la ejecución de los laudos emitidos por la PROFECO, toda vez que el consumidor debe estar protegido por dicha Procuraduría desde que se le acepta la denuncia.

En resumen, el Derecho de Protección al Consumidor, es una consecuencia de la necesidad de la colectividad, cuya materia se ha derivado

²² Ver Anexo No. 2

fundamentalmente del Derecho Mercantil, por tal motivo los laudos dictados por la Procuraduría deben ser ejecutados por la Ley Mercantil para satisfacción del consumidor.

Por tal motivo la ejecución de los laudos emitidos por la Procuraduría Federal del Consumidor deben ser regulados por el la Ley Mercantil por tratarse de actos comerciales entre proveedores y consumidores, ya que el objetivo principal es que el consumidor tenga esa protección que la Procuraduría le ofrece.

Y la Ley Mercantil en su apartado, que se refiere al Arbitraje, especifica claramente los lineamientos a seguir para poder ejecutar el laudo emitido por la Procuraduría, por tal motivo el consumidor ya no estará confundido ni temeroso de no poder ejecutar el laudo que salió a su favor, pudiendo ejecutarlo conforme a la ley de la materia, es decir, de acuerdo al Código de Comercio.

4.2.1 Ventajas

Con la propuesta de la siguiente investigación, se obtendrían diversos beneficios, tanto para la parte consumidora como para la PROFECO; por lo que respecta a los primeros surgen los siguientes beneficios:

- Al tener un procedimiento previamente establecido en forma concreta el consumidor ya no tomaría como mejor decisión el desistirse de la reclamación realizada, misma que se ventilo en un procedimiento arbitral, en el cual invirtió tiempo y dinero, obteniéndose así una total reparación del daño causado.²³
- El hecho que al haber una ley específica e idónea que regule, la ejecución de los laudos emitidos por la PROFECO, habrá mayor certeza

²³ Ver Anexo No 3

- jurídica para la consumidores, toda vez que se busca garantizar dicha protección mediante la correcta ejecución de los laudos obtenidos por los consumidores.
- Los mecanismos establecidos por la Ley de Protección al Consumidor para la defensa de los consumidores radica en los procedimientos y resoluciones emitidas, y para el consumidor es más sencillo poder remitirse directamente a la Ley Mercantil para estar enterado de los tiempos, términos y lineamientos que debe seguir para que se ejecute el laudo obtenido y de ésta forma ganar tiempo en el sentido de preparar cada uno de los requisitos de fondo y de forma que establece el juicio Ejecutivo Mercantil.

Por otra parte las ventajas que obtendría la PROFECO son las siguientes:

- Al establecer claramente los lineamientos en la Ley que protege a los consumidores, y la forma de llevar a cabo la ejecución del laudo obtenido, el consumidor contará con cada uno de los requisitos solicitados por la Procuraduría y de esta forma ganará tiempo, sus trámites se agilizarán lo cual, para la Procuraduría es primordial.
- Cuando el consumidor decida promover el juicio arbitral, es porque conoce perfectamente como se lleva acabo, lo cual es una gran ventaja para la Procuraduría, ya que de esta forma no habrá reclamos, molestias ni inconformidades por parte del consumidor. Pues al establecerse que la ejecución del laudo se lleva acabo por medio del Código de Comercio en su apartado del arbitraje el consumidor conocerá previamente tal disposición colocándolo en una posición favorable ante la Procuraduría.
- En cuanto a la temporalidad de las quejas, son las de alto consumo (vacaciones), cuando los consumidores se ven más afectados, por tal motivo la Procuraduría instala oficinas móviles que llevan el servicio a las localidades más importantes, lo cual permite al consumidor poder interponer su queja ya que previamente al conocer lo establecido en el Código de Comercio con referencia al arbitraje y a la ejecución del laudo que se emite, es de gran ventaja tanto para la Procuraduría como para el consumidor, ya que los costos en tiempo, transporte y carga de trabajo no desmotiven a los consumidores para presentar sus quejas y desistir del procedimiento.
- Lo mas importante para la Procuraduría es, que al resolverse pronta y expedita la ejecución del laudo emitido por esta, reduce la carga de trabajo y de esta forma cumple con su objetivo principal, el cual es el dar protección y satisfacción al consumidor.

CONCLUSIONES

PRIMERA.- La Ley Federal de Protección al Consumidor, prevé el desarrollo del arbitraje independiente en materia de consumo, para ofrecer una alternativa al arbitraje institucional que lleva a cabo la Procuraduría Federal del Consumidor.

SEGUNDA.- El arbitraje puede ser institucional tomando en cuenta dos puntos de vista, el primero de ellos cuando lo realiza alguna dependencia pública, y en el segundo caso, si es que se lleva a cabo a través de un particular que es reconocido oficialmente para tal efecto.

TERCERA.- Los árbitros no son autoridad, sino particulares y por lo tanto el laudo solamente condena al cumplimiento de determinada prestación o conducta, por lo que su resolución no constituye un acto de autoridad ya que al ser un órgano meramente de decisión no puede ordenar su ejecución de los laudos que dicta, porque solo interesa que se dicte éste.

CUARTA. En la actualidad, existe una gran problemática para ejecutar los laudos emitidos por la PROFECO, por lo que existe una pérdida de tiempo y dinero para los consumidores, que realizaron en su momento un procedimiento ante dicha institución, debido a que no se sabe quien va a ejecutar el laudo correspondiente.

QUINTA.- La ejecución del laudo se debe establecer claramente en la Ley Federal de Protección al Consumidor para que el consumidor no tenga problemas al momento de que el consumidor pretenda ejecutar el laudo obtenido a su favor.

SEXTA.- Urge que al obtener un laudo emitido por la Procuraduría, el consumidor pueda hacerlo valer en forma inmediata debido a que si se ejecuta

este ante otra autoridad o instancia el consumidor opta por desistirse de dicha ejecución.

SÉPTIMA.- Es necesario que se aplique La Ley Mercantil para poder ejecutar los laudos emitidos por la PROFECO, ya que este establece con claridad en sus apartados, los lineamientos que debe seguir el consumidor para ejecutar el laudo emitido por la Procuraduría, de esta forma el consumidor tendrá la certeza de que el laudo sea ejecutado en forma satisfactoria y por la autoridad competente.

OCTAVA.- Es necesario que el consumidor entienda claramente los lineamientos establecidos en los artículos relacionados al procedimiento de arbitraje, ya que la Ley Mercantil establece paso por paso de manera sencilla la ejecución de dichas resoluciones judiciales.

NOVENA.- Urge que sea mucho más fácil para el consumidor remitirse a una Ley específica y saber en que términos se va a llevar a cabo el procedimiento por el cual va hacer ejecutable el laudo emitido por la PROFECO, de esta forma estará enterado de los términos para que lleve a cabo su ejecución.

DÉCIMA.- Es necesario que al consumidor se le oriente de forma clara y sencilla, paso a paso como se debe llevar a cabo, la ejecución de los laudos dictados por la PROFECO, que se hará por medio de un juicio ejecutivo mercantil ante el juez competente, estableciendo en la Ley Federal de Protección al Consumidor, cada uno de estos lineamientos, para la seguridad y beneficio del consumidor.

FUENTES CONSULTADAS

BIBLIOGRÁFICAS

- BRISEÑO SIERRA, Humberto. Sobre Arbitraje Estudios, vigésimo sexta edición, Editorial Cárdenas Editores y Distribuidos. México, 2002.
- CARPINTERO, David. Arbitraje en México, quinta edición, Editorial Oxford, México, 2000.
- GARCÍA GARCÍA, Rodolfo. Tratado Sobre Derecho de Protección al Consumidor, treceava edición, Editorial Esfinge, México, 2007.
- LARES ROMERO, Víctor Hugo. Derecho del Consumidor, Editorial Montevideo, Fundación de la Cultura Universitaria, México, 2002.
- OVALLE FAVELA, José. Derechos del Consumidor, cuarta edición, Editorial Cámara de Diputados - UNAM, México, 2003.
- RODRÍGUEZ Y RODRÍGUEZ, Joaquín. Derecho Mercantil, tomo I, cuarta edición, Editorial Porrúa, México, 2001.
- SÁNCHEZ CORDERO DÁVILA, Jorge. La Protección al Consumidor, tercera edición, Editorial Nueva Imagen, México, 2005.
- SILVA JORGE, Alberto. Arbitraje Comercial Internacional en México. cuarta edición, Editorial Pérez Nieto, México, 2003.
- STIGLITZ, Gabriel. Protección al Consumidor, segunda edición, Editorial De Palma, Buenos Aires, 2002.

BIBLIOGRAFÍA DE METODOLOGÍA

- FIX-ZAMUDIO, Héctor. Metodología Docencia e Investigación Jurídica, octava edición, Editorial Porrúa, México, 2000.
- WITKER, Jorge. Metodología Jurídica, Editorial Mc GRAW-HILL, Universidad Autónoma de México, México, 1997.

LEGISLATIVAS

- CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS.
- LEY FEDERAL DE PEROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.
- CÓDIGO DE COMERCIO.
- REGLAMENTO DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

ECONOGRÁFICAS

- DE PINA VARA, Rafael. Diccionario de Derecho, novena edición Editorial Porrúa, México, 2007.
- DICCIONARIO JURÍDICO MEXICANO, Instituto de Investigaciones Jurídicas, séptima edición, Editorial Porrúa, UNAM., México, 2005.
- ENCICLOPEDIA JURÍDICA OMEBA, Tomo XVIII, décima cuarta edición, Editorial Bibliográficas, Buenos Aires Argentina, 2005.
- GARCÍA PELAYO, Ramón y Gross. Pequeño Larousse Ilustrado, novena edición, Editorial Larousse, México, 2006.

HEMEROGRÁFICAS

- CAMPA, Roberto, “El Derecho del Consumidor desde 1975”, Revista de Administración Pública, mensual, volumen II, número 26, México, 23 de marzo-abril 2006, pp. 27- 28.

ELECTRONICAS

“ATENCIÓN AL CONSUMIDOR” (En línea). Disponible:

- [http: //www, profeco, gob.mx./ servicio al consumidor/ html](http://www.profeco.gob.mx/servicio_al_consumidor/html). 29 de marzo de 2009. 10:23 AM

Resoluciones Administrativas	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEM	OCTUBRE	NOVIEM	DICIAM	SUB	TOTAL
Asesorías y Consultas	39	29	34	24	26	25	12	18	8	14	12	5	246	806
Oficinas	39	27	29	22	26	24	12	18	8	14	12	5	236	487
Delegaciones	0	2	5	2	0	1	0	0	0	0	0	0	10	319
Expedientes ingresados	725	729	776	921	1,042	1,161	1,095	897	1,053	1,273	1,385	1,056	12,113	10,864
Oficinas	27	7	8	6	8	7	5	3	4	6	3	5	89	369
Delegaciones	698	722	768	915	1,034	1,154	1,090	894	1,049	1,267	1,382	1,051	12,024	10,495
Asuntos concluidos	717	722	738	785	1,023	1,040	1,002	854	895	932	1,078	907	10,743	9,248
Oficinas	17	13	10	7	9	11	2	11	13	2	4	3	102	304
Delegaciones	700	759	728	778	1,014	1,029	1000	843	882	930	1,074	904	10,641	8,944
Resoluciones con Multa	435	616	342	508	558	577	523	625	748	847	767	628	7,174	7,723
Resoluciones sin sanción	272	153	395	271	464	441	463	218	130	64	290	266	3,427	1,095
Resoluciones con arresto administrativo	0	0	0	0	0	13	6	5	4	3	11	10	52	84
Resoluciones con clausura	10	3	1	6	1	9	10	6	13	18	10	3	90	346
Monto de las multas	556	705	496	713	701	733	624	859	1145	11,17	924	937	9510	116,88
Monto recuperado	185	248	219	194	304	304	229	1278	270	483	366	110	4189	4770

Asesorías y consultas	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEM	OCTUBRE	NOV	DICIE	SUB	TOTAL
Asesorías y consultas (total)	244538	16,4502	16,6942	1,4442	17,775	166130	174075	231074	15,4000	167063	1568	163508	213086	2474465
Oficinas centrales	133256	54261	55726	59409	46784	49543	57325	133718	63295	62748	6092	74041	851081	1229884
Delegaciones	111282	110241	111166	105033	130972	116587	116750	97356	90705	104315	9590	89467	127978	1244581
Tel. del consumidor	182606	137298	120876	122281	161780	150052	145702	164966	132017	135929	5675	131022	171887	207195
Oficinas centrales	90133	44422	26942	36153	46019	48749	45159	84362	55830	62201	5675	57959	654684	1004266
Delegaciones	92473	92876	17227	18903	15211	15283	16207	16752	14518	30587	1831	16404	215582	141322
ARBITRAJE	59	105	123	82	80	77	33	43	80	82	93	52	908	1,285
Oficinas centrales	58	105	123	82	80	77	33	43	80	82	93	52	908	1,274
Delegaciones	1	0	0	0		0		0	0	0	0	0	1	11
Resoluciones Administrativas	39	29	34	24	26	25	12	18	8	14	12	5	246	806
Oficinas centrales	39	27	29	22	26	24	12	18	8	14	12	5	246	806
Delegaciones	0	2	5	2	0	1	0	0	0		12	5	10	219

Arbitraje	ENERO	FEBRE	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEM	OCTUBRE	NOV	DIC	SUB	TOTAL
Asesorías y consultas	59	105	123	82	80	77	33	43	80	82	93	52	908	1274
Ofic.central	58	105	123	82	80	77	33	43	80	82	93	52	908	1274
Expedientes ingresados	73	76	65	69	72	41	21	33	100	163	143	104	960	1,033
Ofic. Central	49	56	47	33	41	22	5	23	66	94	80	41	557	64860
Delegaciones	24	20	18	36	31	19	16	10	34	69	63	63	403	864
Asuntos concluidos	58	80	78	68	69	52	32	23	81	147	126	97	911	1272
Ofic. Central	44	62	64	54	43	36	13	11	45	76	92	32	572	777
Delegaciones	14	18	14	14	26	16	19	12	36	71	34	65	339	495
Concluidos con laudo	8	14	16	18	13	5	11	3	2	3	1	0	94	113
Ofic.Central	6	13	8	11	11	4	7	2	2	3	1	0	68	50
Delegación	2	1	8	7	2	1	4	1	0	0	0	0	26	63
Concluidos sin laudo	50	66	62	50	56	47	21	20	79	14	125	97	817	1159
Ofic. Central	38	49	56	43	32	32	6	9	43	73	91	32	504	727
Por convenio	16	25	25	23	16	16	2	6	22	30	39	16	236	343
Por desistimiento	1	1	5	4	1	1	0	1	2	5	4	4	29	32
Por falta de interés jco.	13	9	10	3	3	6	2	1	7	15	17	4	90	174
No arbitraje	8	14	16	13	12	9	2	1	12	23	31	8	149	178
Delegaciones	12	17	6	7	24	15	15	11	36	71	34	65	313	432
Monto recuperado	0.27	0.19	1.50	0.68	0.37	0.61	0.05	0.37	0.68	0.38	0.70	0.60	640	10.88
Oficinas centrales	0.14	0.12	0.96	0.47	0.11	0.51	0.01	0.07	0.19	0.36	0.66	0.54	0.16	767
Delegaciones	0.13	0.07	0.54	0.21	0.26	0.10	0.04	0.29	0.49	0.02	0.94	0.6	22.5	3.20