

8



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

ESCUELA NACIONAL DE ESTUDIOS PROFESIONALES
CAMPUS ARAGÓN

LOS CONVENIOS CELEBRADOS ANTE LA
PROCURADURÍA FEDERAL DEL
CONSUMIDOR

280572

T E S I S
QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN DERECHO
P R E S E N T A:
MA. ISABEL ALCÁNTARA HERNÁNDEZ

ASESOR. LIC. JANETTE Y MENDOZA GANDARA

MEXICO

2000.



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios el permitirme
culminar uno de mis más grandes
sueños.

A mi Madre, por haberme dado al
vida y aunque no te encuentres junto
a mí, la distancia no importa.
Ma Te Quiero Mucho.

A mis hermanos Juan, Gerardo,
Rafael, con los que he compartido mi
vida y aprendido de ellos y muy en
especial a Magda, gracias hermana
por apoyarme siempre,
Te Quiero.

A las dos personas más importantes
en mi vida Carlos y Aldo, mis grandes
amores que forman parte de mí, gracias
por estar siempre conmigo.

A mis suegroOs Rubén Cisneros
y Silvia Estrada, por apoyarme,
motivarme y presionarme para
lograr este trabajo, de todo
corazón gracias.

A las persona que están junto a mi día a día y con las que comparto gratos momentos, Ana María, Juanita, Jacqueline, David, Irene, Rubén, Jonathan y Olga, gracias por brindarme su amistad.

A mis grandes amigos de toda la vida Angeles, Lulu, Enrique y Jorge, porque no sólo hemos compartido momentos gratos, sino también transformaciones y etapas de nuestras vidas, ya que ni la distancia podrá cambiar nuestro sentimientos. Gracias por ser mis amigos.

Muy en especial a la persona que me brindo su amistad y confianza y por el que siento un gran respeto y admiración, Lic. Julio Enrique De La Fuente Rocha, de verdad el mejor Jefe.

Mi más amplio agradecimiento, a mi asesora de este trabajo de tesis por su gran paciencia y comprensión, muchas gracias Lic. Janette Mendoza Cándara, este trabajo también es suyo. Es usted un Amor.

A mi muy querida Escuela Nacional de Estudios Profesionales Aragón y a todos mis profesores, por compartir con sus alumnos sus conocimientos y experiencias y a muy querida Universidad Nacional Autónoma de México, por permitirme y sentirme orgullosamente universitaria. Gracias.

María Isabel Alcántara Hernández.

INDICE

INTRODUCCION

CAPITULO I

I.- LOS CONVENIOS CELEBRADOS ANTE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

1.1. ANTECEDENTES HISTORICOS. ----- 01

1.2. SURGIMIENTO DE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR -----12

1.3. VINCULACION JURIDICA CONSUMIDOR – PROVEEDOR ----- 15

1.4. PAPEL DEL ESTADO EN EL VINCULACION JURIDICA
CONSUMIDOR - PROVEEDOR ----- 20

CAPITULO II

II.- CONCEPTOS FUNDAMENTALES

2.1 ESTADO	22
2.2 AUTORIDAD ADMINISTRATIVA	24
2.3. PROCESO	27
2.4. PROCEDIMIENTO	28
2.5. RECLAMACION	29
2.6. CONVENIO	30
2.7. COSA JUZGADA	33

2.8. RESOLUCION ADMINISTRATIVA ----- .38

2.9. SANCION ----- 40

CAPITULO III

III.- LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR

3.1. NATURALEZA JURIDICA ----- 43

3.2. FINALIDAD ----- 49

3.3. COMPETENCIA DE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR ----- 52

3.4. EL INTERES SOCIAL Y LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR -- 59

3.5. LEYES SUPLETORIAS ----- 61

CAPITULO IV

**IV.- EL PROCEDIMIENTO SEGUIDO ANTE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL
CONSUMIDOR PARA LA CELEBRACION DE CONVENIOS**

4.1. TIPOS DE RECLAMACION -----	65
4.2. PROCEDENCIA E IMPROCEDENCIA DE LA RECLAMACION ----	-- 69
4.3. RENDICION DE INFORME POR PARTE DEL PROVEEDOR -----	-- 75
4.4. ETAPA CONCILIATORIA -----	78
4.5. CELEBRACION DE CONVENIO -----	93
4.6. LA RESOLUCION ADMINISTRATIVA Y SUS TIPOS -----	98

4.7. LOS CONVENIOS CELEBRADOS ANTE LA PROCURADURIA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR ----- 114

CONCLUSIONES

BIBLIOGRAFIA

INTRODUCCION

El presente trabajo de tesis, tiene como finalidad dar a conocer la importancia de la Procuraduría Federal del Consumidor y su función hacia la población consumidora en general, ya que en muchas ocasiones nos encontramos expuestos a problemas de consumo, ya sea por la adquisición de un bien, o la prestación de un servicio, situaciones ellas por las cuales se acude ante esta Institución, para que a través de la misma se de cumplimiento a la legítima pretensión del consumidor, quien ve lesionado sus intereses por la mala prestación de un servicio o el incumplimiento de un contrato por parte de cualquier proveedor.

En virtud de lo anterior, en el desarrollo de la presente investigación se dará a conocer el procedimiento que se sigue ante la Procuraduría Federal del Consumidor, desde la presentación de una reclamación por un consumidor, la cual es resultado del incumplimiento del proveedor, hasta la celebración de un convenio, así como la importancia que revisten estos y su falta de disposición expresa en la Ley Federal de Protección al Consumidor para considerar la sanción correspondiente que deberá aplicarse en los casos de incumplimiento a dichos convenios por parte de los proveedores o demandados, en la etapa conciliatoria o bien en la etapa arbitral, según sea el caso, lo anterior resulta necesario, en virtud de que el artículo 110 de la referida Ley, establece de manera clara que los convenios que se celebren ante la Procuraduría y los laudos emitidos por la misma, tienen el carácter de cosa juzgada y traen aparejada ejecución, lo cual podría promoverse ante los tribunales competentes, mediante la vía de apremio o bien a través de juicio ejecutivo a elección del interesado.

En estas condiciones y no obstante que como se ha indicado en el párrafo que antecede, tanto el laudo arbitral como el convenio tienen la categoría de cosa juzgada, sin embargo, el artículo 128 de la Ley Materia, establece que en caso de

incumplimiento a los referidos laudos, dicha infracción podrá ser sancionada con multa de una hasta 2500 veces el salario mínimo o bien clausura del establecimiento hasta por el término de quince días, caso contrario al incumplimiento de los convenios donde la Ley solo establece medidas de apremio para tratar de darles cumplimiento lo cual se encuentra tipificado en el artículo 110 párrafo segundo de la Ley.

En esta tesitura y toda vez que el convenio y el laudo revisten por ley una misma igualdad, por lo que respecto al primero de ello y contrariamente al caso de los laudos, no existe disposición expresa en la Ley que establezca alguna sanción por incumplimiento a los mismos, ya que en la práctica y sobre la base de la investigación realizada para la elaboración de la presente tesis, contrariamente, a lo dispuesto por la Ley Federal de Protección al Consumidor, se da la apertura del procedimiento por infracciones a la Ley, previsto por el artículo 123 de la Ley en mención, para sancionar el incumplimiento de los convenios y que da lugar a la emisión de una resolución administrativa.

Es por ello y acorde a la naturaleza jurídica de los convenios y su categoría de cosa juzgada, para su debida efectividad y ante la ausencia normativa de disposiciones en concreto para cumplir con los fines intrínsecos de estos documentos, que implican una simple infracción administrativa por constituir el elemento más amplio y ejecutivo de un procedimiento, requiere de un trato específico que permita una real efectividad de los compromisos contenidos en los mismos, por lo que al efecto es de proponerse la reforma al artículo 128 antes referido, con la finalidad de que al igual que los laudos, los convenios incumplidos se sancionen de la misma manera buscando con ello una mayor seguridad jurídica para la sociedad a la que incumbe que se respeten las normas de orden público e interés social.

LOS CONVENIOS CELEBRADOS ANTE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

CAPITULO I

PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

El surgimiento de la Procuraduría Federal de Consumidor, como Institución obedece a un sin número de factores de carácter económico y que en ella encuentran un medio a través del cual se puede alcanzar lo que conocemos como justicia social, encaminada a proteger a los más débiles social y económicamente ante las clases poderosas, no siendo privativo este fenómeno, ya que existen antecedentes históricos, surgidos en otros momentos y otros países, cuyas sociedades en evolución han encontrado alguna solución a su problemática

1.1 ANTECEDENTES HISTORICOS

Con la finalidad de dar a conocer el surgimiento de la Procuraduría Federal del Consumidor, considero necesario señalar algunos antecedentes en países de Europa, América Latina y el Caribe.

EUROPA

a) **Alemania Federal.**- En el año de 1983, en la Ciudad de Bonn, se crea la Asociación de Consumidores, aceptando la actividad privada en materia de consumo, dándose información al público a través del Instituto del Consumidor. Existiendo ciertas organizaciones, limitadas a temas particulares que atañen al interés colectivo, donde resulta que los organismos situados en el gobierno con

finalidades de defensa del público son: El Comité del Consumidor, Ministerio para la Nutrición, Agricultura y el Bosque y el Consejo en el Ministerio de Economía.

b) Bélgica.- La asociación de consumidores actúa a nivel privado, fundada en 1957, así como la Unión Femenina para la información y defensa del consumidor de 1959, siendo la sede de ambos Bruselas. Asimismo en este País el orden Gubernamental se encuentra ubicado en el Consejo de Consumo, organismo de carácter consultivo que opera bajo la tutela del Ministerio de Asuntos Económicos y de la Energía, desde 1964.

c) Holanda.- País en el cual existió un gran número de agrupaciones que desempeñaban la función de tutelar en forma privada la Protección al Consumidor. En 1954 se crea la Asociación de Consumidores con sede en la Haya, la cual ha venido cumpliendo con un rol más generalizado en el aspecto de Protección al Consumidor, al mismo tiempo surge la fundación para las relaciones de los consumidores conformándose por Comités de Arbitraje que se destacan en los distintos sectores específicos del comercio y la Fundación para la Investigación Científica de los Asuntos de los Consumidores. El Comité para asuntos del consumidor que es accionado como un órgano consultivo del Consejo Económico.

d) Francia.- En este país existen tres organizaciones particulares de similar relevancia que actúan a nivel Nacional siendo ésta: La unión Federal de Consumidores, creada en 1951, la Organización General de Consumidores de 1959, y la Organización Fuerza Obrera Consumidores de 1974, los cuales tienen como sede París. En el ámbito local funcionan las Uniones Regionales de Organizaciones de Consumidores.

e) Gran Bretaña.- En Inglaterra pueden distinguirse dos tipos de Asociaciones de Consumidores: La subvencionada por Autoridades

Gubernamentales y la patrocinada por sus propios afiliados. La primera fue creada en 1939 y la segunda en 1975; el National Consumer Council facultado para representar al consumidor en la Industria Nacional, Acciones de Gobierno y otros cuerpos, funcionando como entidades independientes, el cual protege los intereses generales.

f) Suiza.- Se desplegaron movimientos asociativos de consumidores, actuando con una visión generalizada en la Materia, algunos aspectos de tutela fueron asumidos por el Instituto para la Economía Doméstica y el Fondo de Promoción para la Información de los Consumidores. Dentro del Gobierno funciona la Comisión Federal del Consumidor, órgano consultivo del Consejo Federal y sus departamentos integrados por representantes de consumidores y empresarios, así como especialistas en Economía de Mercado.

g) España.- En el marco de la Administración Pública, luego de una serie de reestructuraciones ministeriales se creó una oficina de Información al Consumidor, la cual se inició en el año de 1968, la constitución de España de 1978, en su artículo 51 impone a los Poderes Públicos garantizar la Defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos. El Instituto Nacional de Consumidores es un organismo autónomo con finalidades de educación, información, asesoramiento y asistencia.

h) Suecia.- Su principal organismo es el Ombudsman creado en 1971, teniendo como política la Defensa del Consumidor, apoya a éste reforzando su posición en el mercado es decir, protegiendo a los ciudadanos contra el abuso de las leyes sobre el mercado, en especial las que regulan el empleo por el empresario. La ejemplificación estructural de esta Institución es conformada en el año de 1976, bajo la denominación de Cámara Nacional para la Política del Consumidor, con sede en la Ciudad de Vallingby.

AMERICA LATINA Y EL CARIBE

Se dice que las organizaciones para la Protección del Consumidor en el mundo moderno existen desde hace aproximadamente 50 años. Millones de consumidores de países desarrollados siguen expuestos a toda clase de injusticias, es por ello que en protección de éstos, la Organización Internacional de las Uniones de Consumidores (IOCU) ha venido luchando desde que fue fundada en el año de 1960, a efecto de estimular los movimientos de América Latina y el Caribe.

Las actividades de dicha organización se iniciaron a través de los esfuerzos de Florence Masón, reconocidos por la participación de 24 organizaciones en 1986, el IOCU convocó la primera conferencia para América Latina y el Caribe, estableciéndose una Oficina Regional en Montevideo, donde se celebró el primer seminario de las Naciones Unidas, encaminado a promover la Protección de los Consumidores en los países en desarrollo, la protección del consumidor de hoy en día es un tema que se esgrime en muchas campañas políticas y por consiguiente los gobiernos y los particulares deben de tener cuidado de no dejarse engañar por proveedores que tienden a dañar las ideas de superación.

Después de la experiencia del IOCU a lo largo de 25 años de trabajo con organizaciones de todo el mundo, ha propuesto a todos los gobiernos, establecer disposiciones que garanticen la participación de todas las entidades públicas, las que se deben encargarse de la ejecución de políticas en materia de Protección al Consumidor, reconocer la contribución que es aportada por las organizaciones de consumidores, los gobiernos deben de proporcionarles apoyo para sus proyectos y actividades.

El IOCU ha recomendado que las disposiciones y mecanismos que hay que establecer o reforzar tenga en cuenta las necesidades de proteger a los

consumidores que cuentan con muy bajos niveles de ingresos económicos y que viven en condiciones desfavorables.

a) **Argentina.-** En el año de 1978, se crea la Dirección Nacional de Lealtad Comercial, la cual tiene un contacto directo con los consumidores, en razón de ello se elaboró un proyecto de Ley de Defensa del Consumidor, convocado a todas las Asociaciones de Consumidores existentes, tal proyecto se dirigió al Congreso de la Nación siendo que a partir de ese momento, la Secretaría de Comercio Interior elaboró nuevas propuestas de Protección al Consumidor, por lo que éstas asumieron un papel muy importante el cual correspondió a las relaciones económicas a efecto de desempeñar una función de equilibrio dentro del mercado comercial.

El tema de la publicidad en Argentina es muy importante, toda vez que en forma concisa y completa está prohibido a inducir a error, engaño o confusión al consumidor con respecto a las características de aquellas que ofrecen bienes o servicios, además existe obligación por parte de los proveedores a brindar al consumidor información referente a la calidad, origen y contenido de los productos que se comercialicen.

El sector de Defensa en este país brinda asesoramiento al consumidor cuando surgen determinados conflictos entre las partes, de igual manera algunos organismos de consumidores están realizando funciones similares, prestando asesoramiento jurídico y disponiéndose a medir controversias que pudieran presentarse.

b) **Bolivia.-** En este país se crea el Instituto Boliviano de Tecnología Industrial, cuya función es la de investigar el desarrollo de los procesos industriales, verifica las normas mínimas de control de calidad y normaliza la forma de dar garantías al consumidor para que no se encuentre indefenso ante

grupos de oferentes, se dice que los sectores más afectados son los de bajos ingresos, pues al no tener una economía mayor se ven desprotegidos ante los abusos de los comerciantes, se afirma que Bolivia es una de las Repúblicas más necesitada en desarrollar un programa coherente y sistematizado de protección al consumidor.

c) **Brasil.-** Se crearon 31 organismos Federales que se ocupaban directa o indirectamente, de las cuestiones diferentes a la protección del consumidor, el monopolio, los beneficios excesivos, las prácticas comerciales restrictivas o la función social variable de la propiedad no son las únicas razones que justifican que el Estado intervenga en la economía que se establece en la Constitución Federal, con efecto de proteger intereses de los consumidores.

d) **Chile.-** Se creó el Instituto de Salud pública teniendo como objetivos llevar el control de la calidad de los productos farmacéuticos, alimentos de uso médico, asimismo inspeccionar productos sanitarios, la Dirección de Industria Comercio creada el 19 de octubre de 1984, fijaron las normas sobre publicidad de precios de bienes y servicios, cumpliendo con una labor de investigación de denuncias que hacen los consumidores por el incumplimiento de los comerciantes, cuando son alterados los precios fijados por está Dirección.

Así también asesora, orienta y apoya a los consumidores en los procesos de compras, a efecto de que se realice una eficiente distribución del presupuesto familiar, ahora bien la difusión de los informes de precios eran dados a conocer a través de los medios publicitarios, uno de éstos medios con mayor relevancia es la revista del consumidor, que es un órgano oficial de carácter técnico de distribución gratuita.

e) **Colombia.-** La tarea de proteger al consumidor en éste país fue ejercida por el Estado, a través de su organización ejecutiva y judicial, y por los

particulares por medio de sus organizaciones representativas constituidas y reconocidas por la Ley. Con la creación del régimen especial el cual fue denominado "Estado del Consumidor", y de acuerdo a éste la Confederación Colombiana de Consumidores enarbó una protección que pugna por la calidad de los bienes y servicios, responsabilidad de los productores y proveedores frente a los consumidores.

f) Ecuador.- Se crea la Dirección General de Protección al Consumidor, debido a que el Gobierno Ecuatoriano detectó uno de los problemas nacionales que más afectaban a la sociedad, siendo la desprotección en la que se encuentran sus integrantes, ya que cuando en su condición de compradores o de usuarios de bienes y servicios, afrontan con gran frecuencia riesgos e insatisfacciones.

El Consejo Nacional de Desarrollo fija la política general de la información a consumidores sobre posibilidades elementarias, calidad, precios y centros de oferta de los productos y de ordenamiento de su presupuesto familiar.

g) Cuba.- La política que maneja este gobierno referente a la protección al Consumidor tiene su formación en lograr la satisfacción de las necesidades del hombre estableciendo prioridades de las condiciones socioeconómicas y de las necesidades fundamentales de cada momento de su desarrollo. Ahora bien el desarrollo económico y social facilita que la protección al Consumidor, permita también defender la utilización de bienes materiales creados en el proceso de producción, existiendo deficiencias en los servicios, tanto en la calidad y surtido de los servicios que se ofertan por la incorrecta utilización de los recursos disponibles.

Se propuso la integración de un grupo de trabajo que fue dirigido por el Instituto Cubano de Investigaciones y Orientación de la Demanda Interna, a efecto

de que se mejorara la información al consumidor sobre el uso, conservación, composición, precio, prescripción de los productos, así como también perfeccionar la Legislación Complementaria para defender los intereses de la población consumidora de la compra de mercancías y servicios. A través de éstos propósitos del gobierno Cubano de manera gradual y paulatina permite una protección al consumidor cada vez mayor satisfaciendo sus crecientes necesidades sobre una base más objetiva y certera.

h) República Dominicana.- Contempla una legislación de cambios económicos producidos en este país desde que se requiere una aplicación de mecanismos que radiquen o bien reduzcan al mínimo las prácticas indeseables de algunos comerciantes, estimulando la formación de Asociaciones o Juntas de Consumidores que tengan personalidad jurídica para participar en análisis de costos, existencia y demanda de los productos de primera necesidad.

i) Guayana.- En este país no existe algún capítulo sobre la "Protección al Consumidor", sin embargo hay políticas y leyes que están encaminadas a proteger a los consumidores contra abusos de los proveedores que presten bienes o servicios. Mediante la Asociación de Consumidores se desarrolla un Programa Educativo por conducto de los medios de información, cuya finalidad consiste en que los consumidores tengan derechos que hagan valer sobre los abusos que realizan los comerciantes, industriales o bien los prestadores de servicios.

Esta Asociación está compuesta de todas las clases sociales teniendo como función principal, la de velar por los intereses de la población consumidora, asimismo reciben quejas por incumplimiento o por defectos de bienes o servicios, las cuales estudian y se toman medidas para dar soluciones.

j) Haití.- Se han implementado estructuras institucionales, como el Ministerio de Comercio e Industria encargado del control de calidad y de la protección del consumidor, la elaboración de instrumentos legales, siendo un proyecto de Ley sobre la inspección industrial y comercial así como la de la publicidad.

Existe la aplicación de una sanción a los comerciantes que son responsables de la escasez artificial de un producto con el único objeto de provocar una alza en los precios de los productos y que van a repercutir en los consumidores.

1.2 SURGIMIENTO DE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

En nuestro país se llevó a cabo un gran esfuerzo en la promoción de la actividad económica, la cual alcanzó un crecimiento en la producción de bienes y servicios. Sé consideró necesario indicar cambios en los sistemas de intermediación de mercancías y servicios, lo que ha producido reducir la ganancia del productor y lesionar el patrimonio de las clases populares.

En los sistemas modernos de comercio alcanzaron sólo a un sector privilegiado de la población, acentuando el predominio sobre el público consumidor el cual carecía de defensa, en virtud de que se encontraba desprotegido ante prácticas que se imponen en una determinada relación comercial, que ha implicado la renuncia de derechos, así como la aceptación de condiciones inequitativas.

Se observa que en los artículos 27 y 123 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, derivan las Leyes Reglamentarias que van a proteger a los sectores más débiles de la población. Dentro de nuestro Régimen

Constitucional se pretende, a través de las garantías sociales, el ejercicio de los derechos humanos esto es que, existe una desigualdad en los sectores sociales y la necesidad de que el poder público intervenga para garantizar en beneficio de los grupos económicamente más débiles, la protección que por si mismos no se pueden dar en nuestra soberanía, de ahí la importancia de retomar algunos preceptos que se encontraban dispersos en la Legislación Civil y Mercantil, ya que se trata de dar unidad a esas normas, ordenarlas dentro de un mismo cuerpo legislativo en el que se imprime una naturaleza a través de otras disposiciones, que tienden a regular actos de comercio y relaciones entre particulares frente al Derecho Privado, que se funden en el principio de igualdad entre las partes y supone que estas siempre son libres para contratar. El Derecho Social asume la existencia de desigualdades reales entre quienes contratan, lo que no conduce a la justicia y por ello se convierte en una relación entre particulares que afecta los intereses colectivos que ameritan la intervención del Estado. Por consiguiente se ha establecido que dichas disposiciones deberán tener el carácter de irrenunciables e imperativas y en consecuencia no solo podrán derogarse a cualquier disposición que se les ponga, sino que prevalecerán sobre cualquier pacto, costumbre, práctica o uso en contrario. Se ha establecido que quedarán obligados al cumplimiento de estas normas los comerciantes, industriales, prestadores de servicios, las empresas de participación estatal, los organismos descentralizados y los organismos del Estado en cuanto desarrollen actividades de producción o comercialización de bienes o prestadores de servicios.

Al nivel de consumo con mayor frecuencia se han venido afectando los intereses del consumidor, que ya se ha propuesto evitar toda publicidad que no corresponda a las características reales del producto, servicio o el ofrecimiento de algunas garantías de prestaciones que no se cumplen, imponiendo a todo proveedor de bienes o servicios la obligación de informar veraz y suficientemente al consumidor y dar cumplimiento a las garantías y ofertas a que se hubiere obligado o comprometido. Se ha observado que la experiencia cotidiana nos ha

revelado que en las ventas a crédito se estipulan cláusulas y condiciones notoriamente injustas por quienes no disponen de recursos suficientes para pagar al contado, o sea, para la inmensa mayoría de la sociedad consumidora, creándose así la Procuraduría Federal del Consumidor, publicándose la Ley Federal de Protección al Consumidor en el Diario Oficial de la Federación el 22 de Diciembre de 1975, misma que entró en vigor en toda la República Mexicana el 5 de Febrero de 1976, considerándose necesario que la Procuraduría fuera a la vez Autoridad y Organismo Descentralizado; la consecuencia de ser Autoridad es la posibilidad de emplear medidas de apremio, que puedan utilizarse en el ejercicio de todas y cada una de sus funciones, incluyendo la de exigir a otras autoridades el que informen los datos necesarios para el desempeño de sus atribuciones, lo cual solo se podrá hacer si tiene tal carácter de Autoridad.

1.3 VINCULACION JURIDICA CONSUMIDOR-PROVEEDOR

Las cotidianas relaciones comerciales entre proveedores y consumidores conllevan a la existencia de fenómenos que dependen en su mayoría del unilateral control del proveedor, lo cual afecta de diversos modos a la sociedad consumidora, ya que no debe pasar desapercibido el interés social que tutela el Estado, a efecto de regular tales actividades, específicamente en la protección de los derechos de los consumidores, procurando la equidad y seguridad jurídica en las relaciones de consumo. Ahora bien, comenzaremos dando algunos conceptos de consumidor y proveedor.

CONSUMIDOR

a) **CONCEPTO DOCTRINAL.**- *“(Del latín consumere.) Consumidor según el diccionario de la academia es gastar comestibles u otros géneros. En general la figura del consumidor ha cobrado importancia en el mundo del derecho, por la necesidad que ha surgido, en la economía de consumo, de proteger a la parte débil en las relaciones jurídicas relativas a la adquisición de bienes y servicios. En el fondo se trata, también, de proteger la libertad de empresa, comprometida por la practica de malos empresarios que restringen, limitan, falsean o eliminan la libertad de competencia y los efectos benéficos que producen para la colectividad. Como el consumidor se encuentra en el mercado antes de celebrar la operación, se hace necesario protegerlo, a la vez, durante el periodo de oferta o publicidad.*

*En suma la “protección al consumidor comprende la de su salud y de su seguridad en el mercado, la de su información y la de su educación, así como el fomento o creación de agrupaciones e instituciones que lo defiendan. Lo que en México se busca es cumplir, principalmente, a través de la Ley Federal de Protección al Consumidor”.*¹

b) **SIGNIFICADO ECONOMICO.**- Para los economistas Borisov y Zarin, por consumo debe de entenderse: “La utilización del producto social para satisfacer tanto las necesidades de la producción como las necesidades personales de los individuos.

El consumo productivo integra directamente el proceso de producción y significa que en dicho proceso se utilizan diversos medios de producción (máquinas, instrumentos, comestibles, materias primas, materiales, etc.) El consumo productivo o personal, es el que el hombre realiza al utilizar diversos productos para satisfacer sus necesidades (artículos, alimentos, ropa, calzado, mercancías de amplio consumo, etc.).

“El nexo entre la producción y el consumo se haya condicionado por la acción de las Leyes Económicas del modo de producción y el consumo son el intercambio y la distribución”.²

¹Instituto de Investigaciones Jurídicas.- Diccionario Jurídico Mexicano.- Quinta edición. Ed. Porrúa, México 1992, pág. 667.

²Bonsov, E. F. y otro.- Diccionario de Economía Política.- Ed. Grijalvo, México 1971, pág. 39.

Este concepto del vocablo consumo que ha quedado transcrito, atribuye un papel económico a cada individuo integrante de una sociedad de consumo, que al satisfacer sus necesidades diarias se convierte automáticamente en consumidor, por lo que éste no es ajeno al proceso productivo, sino que forma parte del mismo.

c) **CONCEPTO LEGAL.**- El artículo 2º de la Ley Federal de Protección al Consumidor define al consumidor: "Para los efectos de esta ley, se entiende por consumidor la persona física o moral que adquiere, realiza o disfruta como destinatario final bienes, productos o servicios."

De lo anterior, se puede deducir que consumidor es toda persona física o moral que contrata la adquisición, realización o disfrute de bienes ya sean muebles o inmuebles, así como la prestación de un servicio, en virtud de que dicha contratación puede constituirse en lo individual, en agrupaciones o en sociedad.

PROVEEDOR

a) **CONCEPTOS GRAMATICALES.**- Proveedor, fornecedor. s. "*Persona que tiene a su cargo proveer de todo lo necesario, especialmente alimentos a los ejércitos, colectividades, etc.*"³

Proveedor.- Para el Diccionario de la Real Academia Española, proveedor s: "*La persona que tiene a su cargo proveer o abastecer de todo lo necesario, especialmente del mantenimiento de los ejércitos armados, cosas de comunidad u otros de gran consumo. Algunos sinónimos de proveedor son: abastecedor, suministrador, aprovisionado, despensero, asentador, distribuidor*"⁴

³Lexipedia.- Enciclopedia Británica de México, S.A. de C.V. Tomo II, México 1993, pág. 940.

⁴Real Academia Española.- Diccionario de Lengua Española.- Décima novena edición, Madrid España, Espasacalpe, 1970, pág. 1076.

b) CONCEPTO LEGAL.- La Ley Federal de Protección al Consumidor, en su artículo 2º, señala que: “El 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, pero si observamos, esta ley incluye tanto a las personas físicas o morales propietarias de negocios establecidos, la iniciativa privada, empresas de participación estatal, organismos descentralizados y a los organismos del Estado que tengan funciones productivas de distribución o comercialización de bienes o prestación de servicios a consumidores.”

Desde nuestro punto de vista, proveedor es aquella persona física o moral que mediante una operación comercial transmite la propiedad, el uso o goce de un bien mueble o inmueble y la prestación de un servicio a otro.

De los conceptos anteriormente vertidos podemos decir que la vinculación jurídica consumidor-proveedor, se da a través de la celebración de un contrato de compraventa, promesa de venta, de prestación de servicios, de arrendamiento, e incluso a través de las innumerables operaciones de carácter únicamente consensual que llevamos a cabo en nuestra vida diaria todos los miembros de una sociedad.

1.4 PAPEL DE EL ESTADO EN LA VINCULACION JURIDICA CONSUMIDOR PROVEEDOR

Consiste en la mediación de un conflicto que se suscite en la relación jurídica de consumidor y proveedor, interponiendo su autoridad. La integración estatal puede presentarse en diversos factores, tanto en lo económico, social, político, etc. En virtud de que el Estado tiene la obligación de defender los intereses de los consumidores ante vicios en las prácticas comerciales, evitando

abusos respecto a la calidad de los productos, ventas, créditos y prestación de servicios.

El Estado tiene la facultad legislativa de participar en el consumo y la economía en general, cuyo límite no depende de razones económicas, sino de las consideraciones sociales y políticas que se lleguen a tener sobre el interés público de un gobierno.

Si bien es cierto que la vinculación del Estado en la relación jurídica consumidor - proveedor que se realice en la sociedad de acuerdo a su finalidad deberá estar consagrada en la Ley, entendiéndose como vínculo "la relación jurídica obligatoria", existen supuestos en los que se va a encontrar supeditada su función a la voluntad de los particulares, tanto consumidores como proveedores, como por ejemplo: la presentación de una reclamación ante la Procuraduría Federal del Consumidor, en cuyo caso la vinculación estatal se dirigiría principalmente a los particulares con el afán de que se resuelva su situación jurídica y de que se pueda llegar a un arreglo conciliatorio entre las partes.

En Europa, América Latina y el Caribe fueron creadas diferentes instituciones, con la finalidad de proteger los derechos de los consumidores ante los abusos constantes de los proveedores, encontrando con ello en los primeros una manera de hacer valer sus derechos que como población consumidora les corresponden.

CAPITULO II

CONCEPTOS FUNDAMENTALES

2.1 ESTADO

El maestro Rafael de Pina define al Estado como. **"La sociedad jurídica organizada para hacer posible, una convivencia pacífica, la realización de la totalidad de los fines humanos, así como la unidad de un sistema jurídico que tiene en si mismo el propio centro autónomo y que esta en consecuencia provisto de la suprema calidad de persona en sentido jurídico"**⁵

Otra definición sobre concepto de Estado es la siguiente: **"Situación de alguna persona u objeto en relación con los cambios que influyen en ella. Jerarquía y calidad de las personas que componen un pueblo."**⁶

Por otra parte el Diccionario de la Real Academia Española establece que; Estado es **"El cuerpo político de una Nación"**.⁷

Así mismo el Doctor Sánchez Agesta define al Estado como: **" La Organización de un grupo social, asentado en un territorio determinado, mediante un orden jurídico, autónomo y centralizado que tiende a realizar el bien común"**.⁸

⁵Rafael de Pina.-Diccionario de Derecho.- Vigésima Edición.- Edit .Porrúa, S. A. México 1994, pág. 117

⁶Lexipedia.- Edit. Encyclopedía Británica de México, Volumen I, México, D F., pág. 482

⁷Real Academia Española - Diccionario de la Lengua Española.- Décima Novena Edición, Madrid España, Espascalpe, 1970, pág. 578

⁸Basave Fernández del Valle, Agustín.- Teoría de Estado y Fundamentos de Filosofía Política.- Segunda Edición, Edit Jus, S.A. de C.V. MÉXICO 1985, pág. 121.

Héctor González Uribe establece el concepto de Estado señalando que: ***"Es una sociedad Humana, establecida permanentemente en un territorio, regido por un poder supremo, bajo un orden jurídico y que tiende a la realización de los valores individuales y sociales de la persona humana"***.⁹

Es evidente que de los conceptos de Estado que hemos observado propuestos por los teóricos y tratadistas, se observan los siguientes elementos:

- a) Sociedad humana
- b) Territorio
- c) Poder Soberano
- d) Orden Jurídico

Ahora bien desde nuestro punto de vista, Estado podemos definirlo cómo: Toda sociedad humana que se establece dentro de un territorio que se regirá por un orden jurídico.

Al referirse a toda sociedad humana debemos de entender cualquier grupo de personas, independientemente de criterios étnicos, religiosos, políticos, etc.

Resulta importante señalar que el territorio donde se asiente una población es un elemento fundamental dentro del Estado; desde nuestro punto de vista la Sociedad Humana será regida por un conjunto de normas jurídicas. Por lo que podemos concluir que el concepto de Estado deberá contar con; población, territorio, gobierno y soberanía propia.

⁹González Uribe, Hector.- Teoría Política .- Segunda Edición - Edit Porrúa, México 1997, pág. 162

2.2 AUTORIDAD ADMINISTRATIVA

Algunos teóricos definen Autoridad como: **"Carácter o representación de una persona por su empleo o mérito. Potestad que cada pueblo ha establecido en su constitución para que la rija y gobierne. Poder que tiene una persona sobre otra que le está subordinada. Persona investida de algún poder de mando o magistratura."**¹⁰

Los juristas entienden por autoridad: **"La posesión de quien se encuentra investido de facultades o funciones o la persona o cosa que goza (o se le atribuye) fuerza, ascendencia u obligatoriedad. Por extensión la expresión se aplica para designar a los individuos u órganos que participan del poder público, nombrando así a los detentores (legítimos) del poder."**¹¹

Para Rafael de Pina Autoridad es: "Potestad legalmente conferida y recibida para ejercer una función pública, para dictar al efecto resoluciones cuya obediencia es indeclinable bajo la amenaza de una sanción y la posibilidad legal de su ejecución forzosa en caso necesario. Se denomina también autoridad a la persona u organismo que ejerce dicha potestad.

En otro sentido se habla de **"autoridad con referencia al prestigio reconocido o persona determinadas, derivados de sus actitudes científicas, artísticas etc."**¹²

Desde nuestro punto de vista "Autoridad" es el órgano estatal que delega determinadas funciones a un individuo o grupo de individuos con la finalidad de mandar, decidir y hacer cumplir determinadas órdenes dentro de ciertos límites, haciendo valer esta potestad que se les atribuye ante la ciudadanía.

¹⁰Lexipedia.-Op. cit. pág. 121

¹¹Instituto de Investigaciones Jurídicas, Diccionario Jurídico Mexicano UNAM, Ed. Porrúa, S.A. México 1992, pág. 280

¹²Diccionario de Derecho Rafael de Pina, Ed. Porrúa, S.A., vigésima edición, México, 1994 pág. 117

Tomando en consideración algunos de los elementos de Autoridad, podemos decir que Autoridad Administrativa es aquella que forma parte del Organismo del Estado; dotado de ciertas facultades como son decisión o ejecución de determinadas leyes impositivas, las cuales las lleva a cabo a través de su función pública que le otorga el Estado, así la Autoridad Administrativa va a tener la potestad de decidir, mandar y hacer cumplir las órdenes que de ella emanen.

Como señala el maestro Gabino Fraga que: ***“los órganos de la administración que tienen el carácter de Autoridad pueden concentrar en sus facultades las de decisión y las de ejecución, pero también puede suceder que solo tengan la facultad de decisión y que la ejecución de sus determinaciones se lleve a cabo por otro órgano diferente.”***¹³

La Procuraduría Federal de Protección al Consumidor, como Autoridad Administrativa, tiene facultades de decisión sobre las determinaciones que ella emite, pero por lo que respecta a la ejecución, cuando esta impone una sanción económica, la Tesorería del Departamento del Distrito Federal, de los Municipios o de las entidades Federativas las ejecutan y por lo que respecta a una sanción de clausura la propia Procuraduría ejecuta dicha sanción, a través del área de ejecución respectiva.

2.3 PROCESO

“Un conjunto de actos regulados por la ley y realizados con la finalidad de alcanzar la aplicación judicial del derecho objetivo y la satisfacción consiguiente del interés legalmente tutelado en el caso concreto, mediante una decisión del juez competente”.¹⁴

¹³Fraga, Gabino.- Derecho administrativo, Trigésima Tercera Edición, Edit. Porrúa, Méx. 1994, pág. 126

¹⁴De Pina, Rafael.- Diccionario de Derecho.- Edit. Porrúa México 1990 pág. 400

El autor Rogelio Moreno Rodríguez, define al proceso como: ***“El fenómeno o estado dinámico producido para obtener la aplicación de la Ley a un caso concreto o particular, mediante los órganos jurisdiccionales.”***¹⁵

Carlos Arellano García, señala que proceso; ***“es el cúmulo de actos, regulados normalmente, de los sujetos que intervienen ante un Organismo del Estado, con facultades jurisdiccionales, para que se apliquen las normas jurídicas a la solución de las controversias planteadas.”***¹⁶

Por otra parte y tomando en consideración los conceptos señalados con antelación, podemos definir al proceso como el conjunto de actos regulados por la ley, aplicados a un caso concreto o particular, para que el órgano jurisdiccional de solución a la controversia.

2.4 PROCEDIMIENTO

Para Rafael de Pina Vara el procedimiento es: ***“Conjunto de formalidades o trámites a que esta sujeta la relación de los actos jurídicos civiles, procesales, administrativos y legislativos.”***¹⁷

Para Manuel Ossorio el procedimiento es: ***“Normas reguladas para la actuación ante los organismos jurisdiccionales, ya sean civiles, laborales, penales contencioso administrativo, etc.”***¹⁸

¹⁵Moreno Rodríguez, Rogelio.- Vocabulario de Derecho Ciencias Sociales. - Edit. Depalma, Buenos Aires, Argentina 1976, pág. 411

¹⁶Arellano García, Carlos.- Teoría General del Proceso. - Tercera Edición.- Edit Porrúa, México 19897, pág. 12

¹⁷De Pina, Rafael.- Ob. cit. pág. 400

¹⁸Ossorio, Manuel.- Diccionario de Ciencias Jurídicas, Políticas y Sociales. - Edit. Heliasta, Buenos Aires Argentina 1990, pág. 613

Rogelio Moreno Rodríguez propone como concepto de procedimiento en sentido amplio: ***“Rama de la ciencia del derecho que tiene por objeto determinar las reglas de organización judicial, competencia, trámite de los juicios y ejecución de las decisiones de justicia.”***¹⁹

Juan D. Ramírez Gronda explica que el procedimiento es un: ***“Modo de proceder en justicia, actuación, de trámites judiciales o administrativos.”***²⁰

Desde nuestro punto de vista y tomando en consideración los conceptos señalados con antelación, podemos definir al procedimiento como: Conjunto de formalidades o trámites que regulan las actuaciones que se lleven a cabo ante un órgano del Estado, según orden lógico y ligadas entre si, que pueden sustituir el de un proceso o el de una fase o fragmento suyo.

2.5 RECLAMACION

Para Rogelio Moreno Rodríguez, reclamación es: ***“El hecho de dirigirse a una autoridad para que reconozca a favor del reclamante o de tercero: la existencia de un derecho.”***²¹

Por su parte Manuel Ossorio, define a la reclamación como: ***“El hecho de acudir a una Autoridad, para que reconozca a favor del reclamante o de terceros la existencia de un derecho.”***²²

Para nosotros el concepto de reclamación es; aquel hecho por medio del cual se acude a una Autoridad para que a través de su intervención se determine la existencia de un derecho a favor del que reclama. Asimismo, podemos reconsiderar que la reclamación es la forma por medio de la cual un consumidor

¹⁹Moreno Rodríguez, Rogelio.- Vocabulario de derecho y ciencias sociales.- Edit. Heliasta, Buenos Aires, Argentina 1990 pág. 613.

²⁰Ramírez Gronda, Juan D.- Diccionario Jurídico.- Décima edición. Heliasta, Buenos Aires, Argentina, 1988, pág. 250.

²¹Moreno Ramírez, Rogelio.- Ob. Cit. pág. 431.

²²Ossorio, Manuel.- Ob. Cit., pág. 641.

puede acudir ante la Procuraduría Federal del Consumidor para que se determine su legítimo derecho con relación o derivado del incumplimiento por parte del proveedor, respecto de una prestación de un servicio o de un contrato de compraventa, considerándose de igual forma a la reclamación, como el acto por el cual el consumidor da comienzo al procedimiento conciliatorio que se sigue ante la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor, previsto en el artículo 111 de la Ley Federal de la Materia.

2.6 CONVENIO

El maestro Rafael de Pina define el convenio como: ***“Acuerdo de dos o más personas destinadas a crear, transferir, modificar o extinguir una obligación.”***²³

En tanto el Diccionario Jurídico Mexicano, establece que como convenio debe entenderse: “Acuerdo de dos o más personas para crear, transferir, modificar o extinguir obligaciones. Las definiciones doctrinales coinciden con la que estipula el ordenamiento civil. Es pues, un género particular de actos jurídicos en que el acuerdo de voluntades tiene por objeto un interés jurídico referido a la transmisión, modificación, creación o extinción de derechos y obligaciones. Los contratos son una especie de este género.

En el derecho romano eran considerados como una fuente de obligaciones de inferior categoría de los contratos en virtud de que por si solos no generaban obligaciones, para ello, era necesario que:

- a) Estuvieran unidas a un contrato principal (pacta adiecta).
- b) Los amparara el derecho Pretoria (pacta Pretoria), o

²³De Pina, Rafael.- Ob. cit. pág185

c) Los amparara el derecho (pacta legitima). ***“Para que surtieran efecto iban acompañadas de palabras solemnes o menciones escritas y su cumplimiento se garantizaba a través de estipulaciones penales de la entrega de arras, en la constitución de hipoteca o permuta, o del aval de una tercera persona.”***²⁴

Ahora bien, desde nuestro punto de vista y tomando en cuenta los conceptos aludidos con antelación de convenio, para nosotros es el acuerdo de dos o más personas a través del cual se crean, transmiten, modifican o extinguen derechos y obligaciones para las partes.

La Procuraduría Federal de Protección al Consumidor, con apego a su ley y en su carácter de autoridad administrativa interviene en la celebración de convenios entre consumidores y proveedores, mismos que deben estar debidamente fundamentados en lo dispuesto por los artículos 110 y 115 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, los cuales serán aprobados cuando no infrinjan lo dispuesto por la Ley Federal de Protección al Consumidor o cualquier otra disposición legal.

Es importante considerar que los convenios debe de contener las características de modo, tiempo y lugar en el que tendrán verificativo el cumplimiento de las obligaciones a cargo de las partes, esto en virtud de que debe de existir certeza jurídica, en la celebración del acto y con posterioridad el cumplimiento del mismo, esto cuando se trate de convenios en los cuales su cumplimiento sea a futuro.

El artículo 110 de la Ley de la materia les otorga a los convenios celebrados ante la PROFECO la categoría de cosa juzgada, trayendo consigo aparejada ejecución, por lo que las partes en caso de incumplimiento, podrán

²⁴Instituto de Investigaciones Jurídicas.- Ob. cit. pág. 739

hacerlo valer ante los Tribunales competentes en la vía de apremio o en juicio ejecutivo, a elección del interesado.

La naturaleza Jurídica de la Procuraduría Federal del Consumidor, es la de conciliar intereses, situación que se lleva a cabo a través de la celebración de convenios.

2.7 COSA JUZGADA

Algunos teóricos proponen como concepto de cosa juzgada, el siguiente: "Cuestión que ha sido resuelta en juicio contradictorio por sentencia firme de los tribunales de justicia.

De acuerdo con el *Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal, hay cosa juzgada cuando la sentencia causa ejecutoria, por ministerio de la Ley o por declaración judicial*".²⁵

Respecto a ello, los estudiosos del derecho plantean como concepto de cosa juzgada, el siguiente: *"Se entiende como la inmutabilidad de lo resuelto en las sentencias o resoluciones firmes, salvo cuando estas puedan ser modificadas por circunstancias supervinientes. Esta Institución establecida por razones de seguridad jurídica, es una de las más difíciles de precisar, ya que sobre su naturaleza se han producido acalorados debates, por lo que para evitar los problemas de una discusión doctrinal adoptamos el punto de vista esclarecedor del procedimiento Italiano Enrico Tullio Liebman expresa en sus clásicos estudios sobre la autoridad y eficacia de la sentencia.*

De acuerdo con el criterio del profesor Liebman, la Institución no debe considerarse como una cualidad de la sentencia en virtud de que dicha resolución jurídica adquiere la autoridad de la cosa juzgada cuando lo decidido en ella es inmutable, con independencia de la eficacia del fallo.

Lo anterior hace innecesario distinguir como tradicionalmente se hace, ante cosa juzgada normal y cosa juzgada material, pues la primera en

²⁵De Pina, Rafael.- Ob. cit. pág. 198

realidad constituye una preclusión al apoyarse en la inmutabilidad de la resolución respectiva; y para ello la cosa juzgada en sentido estricto es la que se califica como material, que implica la indiscutibilidad de lo resuelto en cualquier proceso futuro pero sin desconocer que la primera es condición para que se produzca la última, pero no a la inversa.

En efecto la cosa juzgada se configura sólo cuando una sentencia debe considerarse firme, es decir, cuando no puede ser impugnada por los medios ordinarios o extraordinarios de defensa. Sin embargo existen fallos que no obstante su firmeza no adquieren autoridad de cosa juzgada, ya que pueden ser modificados cuando cambien las situaciones que motivan la decisión, y por este motivo el segundo párrafo del Código de Procedimiento Civiles, dispone que las resoluciones judiciales firmes dictadas en negocios de alimentos, ejercicio y supervisión de la patria potestad interdictos, jurisdicción voluntaria y los demás que prevengan las Leyes, como aquellos pronunciados en los interdictos y sobre las medidas precautorias o cautelares, pueden alterarse cuando se modifiquen las circunstancias que afectan el ejercicio de la acción que se dedujo en el juicio correspondiente.

El Derecho Procesal Civil. La doctrina esta de acuerdo en que los dos códigos modelos Código de Procedimientos Civiles y Código Federal de Procedimientos Civiles, han regulado de manera defectuosa la Institución de la cosa juzgada, puesto que ambos ordenamientos siguen todavía el criterio tradicional en este sentido constituyen un efecto de las sentencias impugnables y además, el artículo 354 del Código Federal de Procedimientos Civiles, recoge la disposición del artículo 621 del Código de procedimientos Civiles de 1984, suprimido por el distrito vigente, en el sentido de que es la verdad legal y contra ella no se admite recurso ni prueba de ninguna clase, salvo en los casos expresamente establecidos en la Ley.”²⁶

Otro concepto de cosa juzgada es el que propone Eduardo Pallares, el cual la define diciendo que: “La cosa juzgada es la autoridad y la fuerza que la ley atribuye a la sentencia ejecutoria. Entendemos por autoridad la necesidad jurídica de que lo fallado en la sentencias se consideren como irrevocable e inmutable, ya en el juicio en que aquéllas se pronuncien, ya en otro diverso. La fuerza consiste en el poder coactivo que dimana de la cosa juzgada o sea en que debe cumplirse lo que ella ordena.

²⁶Instituto de Investigaciones Jurídicas.- Ob. cit. pág. 759

Hugo Rocco define la cosa juzgada como: "La cuestión que ha sustituido el objeto de un juicio lógico de parte de los tribunales, o sea una cuestión sobre la cual ha intervenido un juicio que la resuelve mediante la aplicación de la norma general al caso concreto y justamente por que ha constituido el objeto de un juicio lógico."

Según Chioyenda, la cosa juzgada era entre los romanos en juicio después de haber sido sentenciado y también la cuestión litigiosa resuelta en la sentencia. De acuerdo con este antecedente, sostiene que la cosa juzgada es el bien de la vida materia del juicio, y sobre el cual se ha pronunciado sentencia, que ya no esta sometida a oposición de rebelde, ni apelación, ni recurso de casación, ni de demanda de revisión.

La Cosa Juzgada como Institución. La cosa Juzgada es una Institución Jurídica de la cual dimanar diversos efectos de carácter trascendental. Es un título legal irrevocable y en principio inmutable, que determina los derechos del actor y el demandado que tiene su base en lo fallado por el juez. Como título fundatorio de estos derechos pueden hacerse valer no solo ante las autoridades judiciales y ante el tribunal que pronuncio la sentencia ejecutoria, si no también ante las autoridades administrativas e incluso legislativas para demostrar la existencia del hecho o del derecho declarados por la cosa juzgada.²⁷

Para nosotros cosa juzgada es la seguridad jurídica, o la inmutabilidad de lo resuelto en las resoluciones o sentencias firmes, dictadas por la Autoridad competente del caso.

Por otra parte el artículo 110 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, les confiere a los convenios la categoría de cosa juzgada, es decir, les reconoce la firmeza que corresponde a la sentencia judicial, cuando ya no

²⁷Pallares, Eduardo Diccionario de Derecho Procesal Civil.- Edit. Porrúa, México, 1990, pág. 198

puede ser combatida por los medios de impugnación ni su contenido puede ser discutido en un proceso posterior.

Es evidente que los convenios aprobados por la Procuraduría es la mayor fuerza jurídica que se les confiere, siendo este uno de los objetivos del artículo 1º de la ley Federal de Protección al Consumidor, el cual es procurar la seguridad jurídica en las relaciones de consumo entre consumidores y proveedores.

2.8 RESOLUCION ADMINISTRATIVA

“Es el acto de autoridad administrativa que define o da certeza a una situación legal o administrativa. Las leyes pueden ser provisionales o definitivas. Las primeras son las que requieren de otras u otras intervenciones administrativas para producir efectos legales y la segundas los producen por sí, sin necesidad de otro acto de autoridad.”²⁸

Dice la jurisprudencia de la Suprema Corte de Justicia. ***“Para que la Autoridad cumpla con la garantía de legalidad que establece el artículo 16 de la Constitución Federal, en cuanto a la suficiente fundamentación y motivación de sus determinaciones en ellas deben citar el precepto legal que les sirva de apoyo y expresar los razonamientos que la llevaron a la conclusión de que el asunto concreto de que se trata, que los origina, encuadra en los preceptos de la norma que invoca.”***²⁹

En el documento que debe constar la resolución administrativa se deberán precisar los hechos o situaciones que motivan la resolución, los ordenamientos y los preceptos legales que los funde.

“Ejecutoriedad de la resolución. Si los administrados obligados a cumplir con una resolución administrativa no lo hacen voluntariamente, la autoridad puede imponerla, ejecutarla, aún contra la voluntad de ellos, sin intervención alguna de los órganos jurisdiccionales. Hace uso la autoridad

²⁸Instituto de Investigaciones Jurídicas.- Obt. cit. pág. 2820.

²⁹Apéndice 1917-1975, SJF, tercera parte, segunda sala, tesis 402, pág. 564 y 565

en el caso, del procedimiento de ejecución o de la facultad económica coactiva.³⁰

Bajo este contexto, decimos que la resolución administrativa es aquella que emana de la autoridad de la misma naturaleza que referida a la Procuraduría Federal del Consumidor, tienen por objeto el determinar la situación del particular denominado proveedor ante la propia Ley Federal de Protección al Consumidor. Así para efectos del ordenamiento jurídico mencionado, en sentido amplio damos a entender por resolución administrativa, la determinación emitida por la autoridad en un caso concreto, sobre la existencia o no de una violación a la Ley en cita con las consecuencias que la misma contempla.

Para emitir una resolución administrativa en la Dirección General de Arbitraje y Resoluciones de la Procuraduría Federal del Consumidor, esta se realiza mediante el establecimiento de los hechos que motivaron al consumidor a presentar su queja, hacer el razonamiento conforme a derecho, señalando si hubo o no-violación a determinados artículos de la Ley en comento y la fundamentación adecuada de imponer una sanción.

2.9 SANCION

Algunos doctrinarios definen sanción como: ***“Pena o represión. Aprobación de la ley por el titular del poder ejecutivo. Quebrantamiento de sanción.”***³¹

Asimismo establecen que: ***“El derecho es un conjunto de normas que regulan de modo específico la conducta humana. El problema de la definición del derecho es el de establecer el carácter de esa especificidad. Algunos autores consideran que lo característico del derecho es el ser conjunto de normas que se distinguen por su contenido de otras normas que tienen otros contenidos. Este sería un criterio material sobre el***

³⁰Instituto de Investigaciones Jurídicas.- Ob. cit ; pág. 2821.

³¹De Pina, Rafael.- Ob. cit. pág., 448

concepto del derecho, e implicaría la idea, que pocos estarían dispuestos a suscribir, de que hay una materia específica jurídica y que hay actos humanos que no pueden estar sujetos a regulación jurídica alguna. Para otros autores, la gran mayoría de ellos, el derecho puede caracterizarse por el modo o manera como regula la conducta humana de modo bilateral o de modo coactivo. La primera tesis no debemos discutirla en este lugar; la segunda es pertinente, pues se encuentra relacionada con el concepto de la sanción. Se basa en un antiguo concepto empírico sobre el ser humano y sus motivaciones. Aunque nunca ha sido exacto el experimento, es posible afirmar que la experiencia ha demostrado al hombre que puede controlarse la conducta de un individuo por medio de la amenaza de que se infringirá un mal en caso de que realice una conducta no deseada. En muchas ocasiones la simple irritabilidad produce una reacción a una determinada conducta, otra dañina para el sujeto de que realizó la primera. Es el principio de retribución reaccionar con un mal contra aquel que ha realizado el mal. Ojo por ojo y diente por diente, como se expresa en la Biblia. La sanción se encuentra dentro de la expresión que se refiere por segunda vez al ojo y al diente, es decir, a la conducta que reacciona contra el mal infringido. Esta experiencia antiquísima es, como lo ha demostrado Kelsen, el fundamento explicativo más originario de la humanidad, que se encuentra en la base de la religión y de la filosofía natural de los griegos y, en general, en las concepciones de todos los pueblos primitivos.”³²

Sanción Administrativa: “Es el castigo que imponen las autoridades administrativas. Presupone la existencia de un acto ilícito, que es la oposición o infracción de un ordenamiento jurídico administrativo. El daño que se causa por la infracción o ilícito administrativo, a la colectividad, a los individuos o al interés general tutelados por la ley, tiene como consecuencia jurídica el castigo consistente en la sanción administrativa”³³

Desde nuestro punto de vista, sanción viene a ser la pena o castigo que se impone a un particular por haber hecho lo que expresamente se encuentra prohibido en la ley, con el objeto o finalidad de que en lo subsecuente, la conducta del infractor no tienda a infringir de nueva cuenta lo estatuido por la misma, so pena de volver a imponérsele una sanción posiblemente más severa, sirviendo como ejemplo a la sociedad para evitar con ello la comisión de futuros ilícitos o infracciones.

³²Instituto de Investigaciones Jurídicas.- Ob. cit. pág. 2871

³³ Instituto de Investigaciones Jurídicas.- Ob. cit. pág. 2872

CAPITULO III

LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR

3.1 NATURALEZA JURIDICA

Con el propósito de establecer la naturaleza jurídica de la Ley Federal de Protección al Consumidor, consideramos indispensable hacer mención en primer termino, del lugar que la misma ocupa dentro del orden jerárquico en nuestro derecho mexicano.

Considerando que nuestro sistema corresponde a uno de tipo Federal, encontramos que en el artículo 33 de nuestra Carta Magna, se señala el orden jerárquico normativo del derecho mexicano al establecer: “Esta Constitución, las leyes del Congreso de la Unión que emanen de ella, y todos los tratados que estén de acuerdo con la misma, celebrados o que se celebren por el Presidente de la República, con aprobación del Senado, serán la Ley suprema de la Unión. Los jueces de cada Estado se arreglarán a dicha Constitución, Leyes y Tratados, a pesar de las disposiciones en contrario que pueda haber en las constituciones o leyes de los Estados”. De tal precepto constitucional podemos establecer pues, que los grados de jerarquía en nuestro sistema se encuentran compuestos por:

1. La Constitución federal;
2. Las Leyes Federales y los Tratados Internacionales.

Por ende, es de estimarse que la Ley Federal de Protección al Consumidor, emana de una Ley del Congreso de la Unión que emana de la Constitución Federal, puede establecerse que su observancia es general en toda la República y constituyen pues, ley suprema de la Unión.

Agregando además, que la presente Ley emana propiamente del artículo 28 Constitucional, el cual establece: “La ley protegerá a los consumidores y propiciará su organización para el mejor cuidado de sus intereses.” Con lo cual se cumple lo preceptuado por el artículo 133 Constitucional, en el sentido de que toda Ley Federal que emana de la misma Constitución.”

Lo anterior, lo podemos apreciar en lo dispuesto por el artículo 1° de la Ley Federal de Protección al Consumidor, en su primer párrafo que nos establece su naturaleza jurídica, señalando que: “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, usos, prácticas o estipulaciones en contrario.”

Al clasificar el legislador que la Ley es de orden público e interés social, está orientada a evitar la concesión de la medida cautelar de la suspensión que pueda darse en un juicio de amparo. A este respecto el artículo 124, fracción II, de la Ley de Amparo establece que; la suspensión de los actos reclamados se decretará siempre y cuando “no se siga perjuicio al interés social, ni se contravengan disposiciones de orden público.”

Por otra parte, si bien es cierto que el orden público en principio corresponde estimarlo al legislado al momento de dictar una ley, no resulta ajeno a la función de los juzgadores apreciar o detectar la existencia del orden público en los casos en que se les sometan para su resolución, resultando indudable que la persona encargada de resolver una controversia que le es planteada, pueda calificar y estimar la existencia del orden público con relación a una ley.

En tal virtud, el orden público que toma en cuenta la Ley, no puede estar constituido por una suma de intereses meramente privados; para que el orden

público este involucrado, es preciso que los intereses de que se traten sean de tal manera importantes, que el acto prohibido pueda causar un daño a la colectividad.

En cuanto al carácter irrenunciable de las disposiciones de la Ley Federal de Protección al Consumidor, las mismas tienen ese carácter, en virtud de que se considera que los derechos contenidos en la presente ley, constituyen los derechos mínimos con que cuenta la población consumidora, frente a los diversos proveedores de bienes o servicios, considerando pues que dicha población consumidora se encuentra constituida en su gran mayoría por personas con pocos recursos económicos y que no pueden quedar desprotegidos, por tanto no se puede renunciar a los derechos contenidos en la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Por está razón, el artículo 90 fracción VI de la Ley Federal de Protección al Consumidor, establece claramente y con precisión, que no serán válidas y se tendrán por no puestas en los contratos de adhesión las cláusulas que “obliguen al consumidor a renunciar a la protección de esta Ley”, con lo cual se confirma el carácter irrenunciable de las disposiciones contenidas en la presente ley que tienen como fin, la protección de los derechos mínimos de los consumidores.

No obstante, a lo anterior, cabe advertirse que en algunos casos la ley contiene algunos preceptos que permiten renunciar a ciertos derechos, mediante el consentimiento expreso del consumidor, tal es el caso de los artículos que a continuación se indican:

“Artículo 15. Cuando el cobro se haga mediante cargo directo a cuenta de un crédito, débito o similar del consumidor, el cargo no podrá efectuarse sino hasta la entrega del bien, o la prestación del servicio, excepto cuando exista consentimiento expreso del consumidor para que éstos se realicen posteriormente.”

“Artículo 42. El proveedor esta obligado a entregar el bien o suministrar el servicio de acuerdo con los términos y condiciones ofrecidos o implícitos en la publicidad o información desplegados, salvo convenio en contrario o consentimiento escrito del consumidor.”

“Artículo 66. En toda operación a crédito al consumidor se deberá; fracción IV. Respetarse el precio que se haya pactado originalmente en operaciones a plazo con reserva de dominio, salvo lo dispuesto en otras leyes o convenio en contrario.”

Bajo este esquema, y como se ha establecido con antelación, no se puede renunciar a los derechos contenidos en la Ley Federal de Protección al Consumidor, aunque la misma legislación indica algunos casos de excepción, es menester señalar que los que los artículos anteriormente transcritos no afectan directamente a aquellos productos de primera necesidad o que son indispensables para la diaria subsistencia de los consumidores y por ende, se pudiera dar la renuncia a los derechos contenidos en tales artículos, toda vez, que tal renuncia no implicaría un gran deterioro en los derechos de los consumidores.

El hecho de que el artículo 1° de la Ley Federal de Protección al Consumidor, establezca entre otras cosas, que las disposiciones contenidas en la propia Ley, será aplicadas no importando costumbres, usos, prácticas o estipulaciones en contrario; está situación no menoscaba o limita de alguna manera el derecho que tienen las personas a que se le administre la justicia por los Tribunales en los términos y plazos que se fijen por la Leyes; en virtud de que el artículo 1° de la Ley Federal de Protección al Consumidor, no contiene ninguna disposición en la que se impida al consumidor o al mismo proveedor a que concurran ante los órganos judiciales correspondientes, a que se les administre justicia; cuando no ha sido posible resolver el problema planteado ante la

Procuraduría Federal del Consumidor, en virtud de que como se ha visto, ésta constituye meramente una autoridad de carácter administrativo y por ende la misma, no cuenta con facultades, como con las que cuenta los Tribunales de Justicia, de poder condenar o absolver a las partes en alguna controversia, ya que su función solamente consiste en determinar la existencia o no de violación a preceptos contenidos en la Ley de la Materia y sancionar dicha transgresión.

3.2 FINALIDAD

La finalidad de la Ley Federal de Protección al Consumidor, se encuentra establecida en el párrafo segundo del artículo 1° de dicha Ley, el cual señala lo siguiente: “El objeto de esta Ley es promover y proteger los derechos del consumidor y procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores.” De lo anterior se desprende, que la ley debe ser un instrumento para proteger los derechos del consumidor, como lo ha sido y deberá seguir desde que fuera creada la Procuraduría Federal del Consumidor, a la que el artículo 20 de la presente ley establece: “promover y proteger los derechos e intereses del consumidor y promover y procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores.”

La Ley Federal de Protección al Consumidor, también tiene como finalidad el procurar la seguridad y equidad jurídica en las relaciones que surjan entre proveedores y consumidores. Considerando que la equidad ha estado presente siempre en el derecho, estimando que la Ley establece como su objetivo, el hecho de que se procure la equidad en las relaciones de consumo. En este aspecto, la equidad que se debe procurar, consiste en que se lleve a cabo un trato justo en las relaciones entre proveedores y consumidores, es decir, que sea justo para ambas partes contratantes.

En lo referente a la relación jurídica, considerando que la misma consiste en el conocimiento y certeza que el individuo tiene del ordenamiento jurídico y del cual se pueden llevar a cabo o desarrollar, ciertas relaciones jurídicas válidas. Por lo cual, como la Ley Federal de Protección al Consumidor es proteccionista de los intereses del consumidor, sólo puede aplicarse en aquellas relaciones de carácter jurídico en las que intervengan tanto un consumidor como un proveedor.

De esta forma, el artículo 1° de la Ley Federal de Protección al Consumidor, en sus siete fracciones, se enumeran lo que se denomina como principios básicos en las relaciones de consumo, señalando lo siguiente:

“Son principios básicos en las relaciones de consumo:

- I. La protección de la vida, salud y seguridad del consumidor contra los riesgos provocados por prácticas en el abastecimiento de productos y servicios considerados como peligrosos o nocivos;
- 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 representen;
- IV. La efectividad, prevención y reparación de daños patrimoniales y morales, individuales o colectivos;

- V. El acceso a los órganos administrativos con vistas a la prevención de daños patrimoniales y morales, individuales y colectivos, garantizando la protección jurídica, administrativa y técnica a los consumidores;
- VI. El otorgamiento de facilidades a los consumidores para la defensa de sus derechos; y
- VII. La protección contra la publicidad engañosa y abusiva, métodos comerciales coercitivos y desleales, así como también contra prácticas y cláusulas abusivas o impuestas en el abastecimiento de productos y servicios.”

Las anteriores siete fracciones establecen en términos generales los derechos básicos con los que cuentan los consumidores, para que se lleve a cabo la protección de sus derechos, en todas aquellas relaciones de consumo que se den entre proveedores y consumidores.

El párrafo último del artículo 1° de dicha Ley, aclara que los derechos previstos en la Ley no excluyen otros derivados de tratados o convenciones internacionales en las que México sea signatario; de la legislación interna, de reglamentos expedidos por las autoridades administrativas competentes; así como los que se deriven de los principios generales del derecho, la analogía, las costumbres y la equidad. De esta forma, la misma ley da la opción de que se amplíen las funciones que puedan dar lugar a otros derechos a favor de los consumidores.

En este sentido, y de acuerdo a lo anterior la finalidad de la Ley Federal de Protección al Consumidor, es la de promover y proteger los derechos e intereses de los consumidores, todo ello a través de la Procuraduría Federal del Consumidor, de acuerdo con las atribuciones que la propia ley le confiere, para

así adoptar las medidas necesarias tendientes a la protección de los consumidores.

3.3 COMPETENCIA DE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Antes de entrar en materia, respecto de la competencia de la Procuraduría Federal del Consumidor, realizaremos un breve comentario con relación a la naturaleza jurídica y funciones de dicha Institución, mismas que se encuentran establecidas en el artículo 20 de la Ley de la Materia, mismo que establece:

“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.”

Además la Procuraduría Federal del Consumidor es un organismo descentralizado, por haber sido creada por Decreto del Ejecutivo Federal y por contar con una personalidad y patrimonio propio, por así encontrarse dispuesto en el artículo 45 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal que textualmente indica:

“Son organismos descentralizados las entidades creadas por Ley o por 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.”

Ahora diremos, que de acuerdo a lo anterior la Procuraduría Federal del Consumidor, por ser un organismo descentralizado cuenta con las siguientes características:

- ◆ Cuenta con una personalidad jurídica diversa de la administración central;
- ◆ Posee un patrimonio propio, mismo que se establece en el artículo 23 de la Ley;
- ◆ Cuenta con funciones de Autoridad Administrativa, ya que puede emitir actos unilaterales, imperativos y coercibles, en el ejercicio de las atribuciones que la propia Ley le confiere;
- ◆ La función social que le atribuye la Ley, consiste en: Promover y proteger los derechos de los consumidores y procurar la equidad y la seguridad jurídica entre proveedores y consumidores.

La Procuraduría Federal del Consumidor, para el ejercicio de sus funciones, se encuentra dividida en Subprocuradurías, Coordinaciones, Direcciones General y Delegaciones.

Una vez que hemos establecido en forma breve la naturaleza, funciones y estructura de la Procuraduría Federal del Consumidor, pasaremos a determinar la competencia de la misma. Al respecto el artículo 3° de la Ley Federal de Protección al Consumidor, en su parte final establece su competencia al señalar que la Procuraduría vigilará, que se cumpla con lo dispuesto en la propia ley y sancionar a su incumplimiento. Por ende, se concluye que corresponde sólo a la Procuraduría Federal del Consumidor, vigilar el cumplimiento en todas y cada una de las disposiciones contenidas en la Ley, que como ya se ha mencionado

constituyen los derechos mínimos con los que cuentan los consumidores, y en caso de que se transgredan, la misma debe sancionar dicha transgresión.

Sin embargo, es de hacerse notar que existen ciertos servicios, los cuales quedan exceptuados de las disposiciones contenidas en la Ley, como las establecidas en el artículo 5° de la misma, al establecer textualmente que: “Quedan exceptuadas de las disposiciones de la presente Ley, los servicios que se presten en virtud de una relación de trabajo, los de las Instituciones y Organizaciones cuya supervisión o vigilancia esté a cargo de las Comisiones Nacionales Bancarias, de Valores o Seguros o Fianzas; así como los servicios profesionales que no sean de carácter mercantil.”

El artículo 5° anteriormente transcrito, exceptúa de las disposiciones contenidas en la Ley, a todos aquellos servicios que se presten en virtud de una relación o contrato de trabajo, así como también a los servicios profesionales que no tengan un carácter mercantil. Se justifica esta circunstancia, en virtud de que la materia de la Ley lo constituyen relaciones de consumo que surgen entre proveedores y consumidores, que no pueden comprender contrato o relaciones de trabajo subordinados, toda vez, que tales relaciones o contratos, se encuentran sujetas o reguladas por las disposiciones contenidas en el artículo 123 Constitucional, en sus dos apartados y en sus respectivas leyes reglamentarias.

De igual forma, los servicios de carácter profesional normalmente se encuentran regulados en los Códigos Civiles, los cuales son de competencia de los órganos legislativos estatales o locales, esto significa que, desde el punto de vista de la legislación aplicable, los contratos de prestación de servicios profesionales debe determinarse con base en lo dispuesto por el Código de Comercio que regula los actos mercantiles.

Respecto de los servicios financieros, la Ley señala una exclusión bastante amplia de los mismos, pues comprende los servicios prestados por las Instituciones y Organizaciones sujetas a la inspección y vigilancia de la Comisión Bancaria y de Valores y la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.

De este modo quedan excluidos de las disposiciones contenidas en la Ley los servicios que presten todas las Instituciones de crédito y las organizaciones auxiliares de crédito, casas de bolsa, las Instituciones de fianzas y de seguros entre otras.

La razón de tal exclusión se debe a que las diversas leyes que rigen a estas entidades de crédito, seguros y fianzas, prevén procedimientos de conciliación y arbitraje para las reclamaciones que formulen los usuarios contra las organizaciones o instituciones respectivas, los cuales se substanciaran ante la Comisión Nacional Bancaria y de Valores o la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, de acuerdo con el ámbito de su competencia.

Sin embargo, dichas instituciones u organizaciones, pueden quedar incluidas dentro de las disposiciones contenidas en la Ley, cuando las mismas en su carácter de personas morales o jurídicas puedan llevar a cabo actos, asumiendo el carácter de proveedores. En conclusión, los actos y operaciones de dichas organizaciones, instituciones que no correspondan a los servicios que les son propios, y que pueden implicar o constituir una relación de consumo, si deben quedar sujetos a las disposiciones de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

También con excepción, diremos que la Procuraduría es competente para conocer en materia de arrendamiento de bienes inmuebles destinados a casa habitación, únicamente en el Distrito Federal, como se establece en el artículo 73 de la Ley de la materia que textualmente establece: "Los actos relacionados con inmuebles solo estarán sujetos a esta ley cuando los proveedores sean

fraccionados o constructores de viviendas destinadas a casa habitación para venta al público o cuando otorguen al consumidor el derecho a usar inmuebles mediante el sistema de tiempo compartido, en los términos de los artículos 64 y 65 de la presente ley. Asimismo, esta ley es aplicable a los arrendamientos de inmuebles destinados a casa habitación en el Distrito Federal, en cuyo caso el arrendatario se considerará como consumidor y el arrendador como proveedor.”

Por otra parte, es importante destacar que la Procuraduría Federal del Consumidor, carece de facultades frente a una asociación civil, en efecto de una interpretación sistemática de la Ley, se deduce que su finalidad es evitar prácticas mercantiles que lesionan los intereses de los consumidores, situación está que no se presenta entre los miembros de una asociación civil y la propia asociación, pues está no persigue fines de lucro, por lo que no se puede dar el supuesto de un conflicto entre proveedor y consumidor, para que pueda intervenir legalmente la Procuraduría Federal del Consumidor.

3.4 EL INTERES SOCIAL Y LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

La Ley Federal de Protección al Consumidor, recoge preceptos dispersos en la legislación civil y mercantil; buscando moderar los principios de igualdad entre las partes, de libertad de contratación y de autonomía de la voluntad, le dio coherencia y unidad a un solo ordenamiento y los elevó a la categoría de normas de derecho social, con el propósito fundamental de igualar a quienes en la vida económica resultan desiguales, como lo son por una parte el proveedor y por la otra el consumidor, tutelando los intereses de esta último, al considerarlo como parte débil frente la proveedor.

Como se ve la propia Ley Federal de Protección al Consumidor constituye parte del derecho social, respondiendo con ello a la preocupación de tutelar y

proteger a los intereses de la clase social económicamente débil, que lo constituye la población consumidora en general.

El derecho social tiene espíritu proteccionista, de las clases desamparadas, tanto en lo económico como en lo social, dotándose de una protección a una clase o grupo determinado. La ley en cita constituye uno de los ordenamientos básicos del Derecho Social, por consecuencia la función primordial de la Procuraduría Federal del Consumidor, se encuentra encaminada a proteger a las clases sociales económicamente débiles de las clases sociales poderosas, representadas por los comerciantes y los prestadores de servicios, quienes pueden aprovecharse de esta situación para ofrecer sus productos o servicios en detrimento de la economía de dicha clase o grupo social, siendo la Procuraduría la encargada de vigilar las relaciones que surjan entre proveedores y consumidores, para evitar todo tipo de abusos que son originados por estos últimos.

Para evitar los abusos de los proveedores, la Procuraduría Federal del Consumidor ha dado a conocer a la población en general los derechos básicos para la protección del consumidor como lo son:

1. El que se informe veraz y suficientemente sobre las características del producto o servicio que se pretende contratar;
2. Dar a conocer, previamente los pormenores completos de la operación a realizar;
3. El recibir el bien o servicio tal y como fue estipulado, etc.

Así pues, la Procuraduría Federal del Consumidor, se encarga de vigilar la posición que guardan las relaciones que se originan entre las clases sociales

débiles y las clases sociales poderosas, a efecto de preservar la justicia e igualdad dentro de la sociedad.

3.5 LEYES SUPLETORIAS

La Ley Federal de Protección al Consumidor, considera como ley supletoria sólo al Código Federal de Procedimientos Civiles, pero únicamente en materia de pruebas; en efecto la Ley contiene fundamentalmente cuatro artículos que se refieren a los medios de prueba: El artículo 107, que regula la prueba pericial; el 123 y 137, que señalan los medios de prueba admisibles en el procedimiento por infracciones a la Ley y en los recursos administrativos, respectivamente; y el 138, cuya parte final estatuye que en lo no previsto en la ley con relación a las pruebas se aplicara supletoriamente el Código Federal de Procedimientos Civiles. Sin embargo, debe hacerse la aclaración de que el precepto en última instancia señalado, contiene una disposición común a todos los procedimientos, por lo que consideramos que tal disposición debió de haber quedado dentro del Capítulo XIII, que se refiere a las "Disposiciones Comunes", y no haber incluido tal disposición en el artículo 138, que propiamente corresponde al Capítulo XV, que abarca los Recursos Administrativos.

Por otra parte, el señalamiento que contiene el artículo 138 de que en lo no previsto en la Ley en materia de pruebas se aplicará de manera supletoria el Código Federal de Procedimientos Civiles, pero desde nuestro punto de vista, consideró que tal señalamiento resulta insuficiente, ya que por la propia extensión y contenido de la misma Ley, no sólo se presentan lagunas en materia de pruebas, sino también en muchos otros temas procesales, como lo pueden constituir, los plazos, las notificaciones, entre otros.

Por lo cual, habría resultado pertinente que la aplicación supletoria del Código Federal de Procedimientos Civiles se previniera no sólo en materia de

pruebas, sino, en general para todos los procedimientos contemplados en la Ley, con exclusión de los juicios arbitrales, que no se regulan en este Código.

No obstante tal omisión, puede aplicarse supletoriamente el Código Federal de Procedimientos Civiles a la Ley Federal de Protección al Consumidor, no solo en materia de pruebas, sino también a la substanciación de dichos procedimientos, con base en el criterio sustentado por la Segunda Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, que establece que el Código Federal de Procedimientos Civiles, puede aplicarse supletoriamente, salvo disposición expresa de la Ley correspondiente, a todos aquellos procedimientos administrativos que se sigan o se tramiten ante autoridades de carácter federal; por lo que a continuación transcribiremos dicho criterio, con la finalidad de tener una mejor comprensión del mismo.

PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS. SUPLETORIEDAD DEL CODIGO FEDERAL DE PROCEDIMIENTOS CIVILES

“El Código Federal de Procedimientos Civiles debe estimarse supletoriamente aplicable (salvo disposición expresa de la Ley respectiva), a todos los procedimientos administrativos que se tramiten ante autoridades federales, teniendo como fundamento este aserto, el hecho de que si el derecho sustantivo es el Código Civil el que contiene los principios generales que rigen en las diversas ramas del Derecho, en materia procesal dentro de cada jurisdicción, es el Código respectivo el que señala las normas que deben regir los procedimientos que se sigan ante las autoridades administrativas, salvo disposición expresa en contrario; consecuentemente la aplicación del Código Federal de Procedimientos Civiles por el sentenciador de alguna disposición de la Ley del acto, no puede agraviar al sentenciado.”³⁴

Amparo en revisión 7583/63. Vidriería México, S.A. 9 de marzo de 1967. 5 votos.
Ponente: Felipe Tena Ramírez. Precedente: Vol. XLI, Tercera Parte, p. 90.

³⁴ Semanario Judicial de la Federación, Sexta Época, vol. CXVII, 3ª. Parte, marzo de 1967, Segunda Sala página 87. .

CAPITULO IV

EL PROCEDIMIENTO SEGUIDO ANTE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR PARA LA CELEBRACION DE CONVENIOS

4.1 TIPOS DE RECLAMACION

Primeramente, con la presentación de una reclamación por parte de un consumidor en contra de un proveedor de bienes o servicios, que ha incumplido con lo originalmente pactado entre las partes, es como se da el inicio o la apertura del procedimiento conciliatorio seguido ante la Procuraduría Federal del Consumidor.

En estas condiciones y con la finalidad de facilitar a los consumidores el ejercicio de sus derechos como tales, es que el artículo 99 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, prevé que la reclamación pueda ser presentada en forma escrita o de manera personal u oral.

1. Reclamación Escrita: Se considera como tal, a aquella en la cual el consumidor redacta en forma escrita los hechos que dan origen a la presentación de la reclamación y lo que dicho consumidor solicita de la Autoridad, en este caso de la Procuraduría, para poder encontrar la solución al problema que le aqueja, derivado u originado del incumplimiento de un contrato o la mala prestación de un servicio por parte de un proveedor, debiendo presentar tal reclamación en el área receptora correspondiente de las Delegaciones de la Procuraduría, lugar en el cual se recibirá la reclamación, asignándole un número de expediente, indicándosele de igual forma al consumidor el día y hora en que deberá comparecer a la celebración de la audiencia de conciliación, acompañando el consumidor, una copia de su

escrito así como del o de los documentos base de su reclamación, para el efecto de que se le corra el debido traslado al proveedor correspondiente.

2. **Reclamación Personal:** Dicha reclamación consistirá; en aquella que el consumidor de manera personal y acudiendo a cualquiera de las Delegaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor, levantara ante el área correspondiente, donde una persona llamada receptor, lo atenderá y una vez que se examinen los hechos que motivan al consumidor a presentar su reclamación, así como los elementos base de su acción y una vez que se considere que la misma procede, el receptor procederá a levantar la reclamación, redactándose de manera sucinta los hechos y al igual que en la reclamación escrita, se indicara al consumidor el día y hora en que deberá comparecer a la audiencia de conciliación correspondiente, a la cual también deberá de comparecer el proveedor que haya sido oportunamente notificado.

Las anteriores dos clasificaciones encuentran su origen cuando se presenta el incumplimiento de un contrato o bien, el incumplimiento en la prestación de algún servicio, cuando el proveedor realiza determinado trabajo de forma deficiente o lo deja inconcluso, etc.

Al presentar el consumidor su reclamación debe este cumplir con los requisitos mínimos, enmarcados en el artículo 99 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, los cuales son considerados esenciales para poder identificar al reclamante, al proveedor, el bien o servicio sobre el que recae la reclamación, así como los hechos en que esta se basa; encontrando por tanto que tales requisitos deben ser:

- a) Señalar el nombre y el domicilio del reclamante;
- b) Descripción del bien o servicio que se reclama y la relación sucinta de los hechos;
- c) Indicarse el nombre y domicilio del proveedor que se contenga en el comprobante o recibo que ampare la operación materia de reclamación o en su defecto el que se proporcione por el consumidor.

Resultando obvio que en este acto inicial el consumidor debe de expresar también la pretensión o reclamación específica que tenga contra el proveedor.

Dentro del presente apartado resulta importante resaltar que el artículo 100 de la Ley de la Materia, establece que el consumidor afectado podrá presentar su reclamación en cualquiera de las Delegaciones de la Procuraduría, a su elección tomando como base; el lugar donde se haya originado el hecho motivo de reclamación, el domicilio del consumidor o bien el domicilio del proveedor. Entendiendo como hecho motivo de reclamación, tanto el acto de consumo, es decir, el acto a través del cual el consumidor adquiere los bienes u obtiene los servicios; como los hechos que impliquen un incumplimiento a las obligaciones asumidas en el acto de consumo a las disposiciones de la Ley y demás ordenamientos jurídicos que de ella emanen.

Así pues, este precepto da al consumidor la opción de poder presentar su reclamación ante las Delegaciones de la propia Procuraduría, ya sea las ubicadas dentro del área metropolitana o bien en el interior de la República.

Por otra parte al presentar su reclamación el consumidor, se tendrá por interrumpida la prescripción de las acciones legales, tal y como se encuentra establecido en el artículo 102 de la Ley Federal de Protección al Consumidor el

cual establece: “Presentada la reclamación se tendrá por interrumpido el término para la prescripción de las acciones legales correspondientes durante el tiempo que dure el procedimiento.”

La finalidad primordial de este precepto consiste en permitir que el reclamante pueda ejercer sus derechos ante la Procuraduría, sin que este ejercicio le vaya a causar el perjuicio de que continúen corriendo los plazos de prescripción para ejercer sus derechos ante los Tribunales competentes. Por esta razón, el artículo 102 prevé como causa de interrupción de la prescripción de los derechos que ejerce el consumidor la presentación de la reclamación, y precisa que esta interrupción dura lo que el procedimiento conciliatorio.

4.2 PROCEDENCIA E IMPROCEDENCIA DE LA RECLAMACION

Al presentarse una reclamación, el receptor correspondiente debe examinar los hechos constitutivos de la misma y una vez analizados, se determinará si dicha reclamación procede o no. Así pues el artículo 101 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, establece que: “La Procuraduría rechazará de oficio las reclamaciones notoriamente improcedentes”.

Este artículo faculta a la Procuraduría para poder desechar desde el inicio del procedimiento, y sin necesidad expresa del proveedor a aquellas reclamaciones que sean notoriamente improcedentes en forma manifiesta e indubitable.

Para que la Procuraduría pueda desechar de plano una reclamación se requiere que de la simple lectura de ésta resulte la causa notoria de improcedencia. Por tanto la Procuraduría no podrá desechar una reclamación cuando para llegar a esta resolución tenga que hacer una investigación que valla

más allá de la reclamación. Pero, además de que la causa de improcedencia se encuentre precisamente en la reclamación misma, se requiere que dicha causa sea notoria, es decir, manifiesta e indubitable, de tal modo que quien deseche la reclamación tenga la plena certeza de que ésta no puede substanciarse conforme al procedimiento conciliatorio.

La improcedencia notoria de la reclamación se refiere, como su mismo nombre lo indica, a aquellas circunstancias que impiden atender la reclamación por medio del procedimiento conciliatorio, y no a la fundamentación o falta de la misma en la reclamación.

Dado el caso en que el conciliador determine que una reclamación es notoriamente improcedente, se limitará a indicar que la misma no puede substanciarse a través del procedimiento conciliatorio por causas estrictamente formales, pero no resuelve en modo alguno sobre la justificación o fundamentación de la reclamación.

Sin embargo, hemos de aclarar que en la Ley Federal de Protección al Consumidor, no señalan causas de improcedencia notoria de la reclamación, no obstante ello, podría determinar que dichas causas consistirán en aquellas condiciones mínimas que deben de alguna manera estar presentes o ausentes para que se pueda constituir y desarrollar en forma válida el procedimiento conciliatorio; así pues podíamos considerar como causas de improcedencia las siguientes:

1. En lo concerniente a la Procuraduría Federal del Consumidor, es posible que se pueda encontrar desde el principio del procedimiento, y con base exclusivamente en la reclamación, la incompetencia manifiesta e indudable de dicho órgano público descentralizado, por no tratarse de un consumo entre

proveedor y consumidor, sujeto a la Ley Federal de Protección al Consumidor, por ejemplo: La prestación de servicios profesionales, entre otros.

2. En relación con el consumidor, puede suceder que de forma evidente, de la propia reclamación resulte que no se trata de un consumidor final, sino de un consumidor intermedio, mismo al cual no se le concede la protección de la ley, de acuerdo a lo dispuesto por el artículo 2º fracción I.
3. Finalmente, en lo tocante al proveedor, puede suceder que de la propia reclamación se advierta que se dirija contra una operación o servicio prestado por alguna de las Instituciones u Organizaciones Financieras señaladas en el artículo 5º de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Así mismo, debemos establecer como causa de improcedencia o procedencia de una reclamación, los plazos de presentación de las reclamaciones, así pues, el artículo 105 de la Ley establece: "Salvo lo dispuesto en esta Ley, los consumidores deberán presentar la reclamación dentro de los seis meses siguientes a cualquiera de los siguientes supuestos, el que ocurra primero".

1. Tratándose de enajenación de bienes o prestación de servicios:

- a) A partir de que se expida el comprobante que ampare el precio o la contraprestación pactada;
- b) A partir de que se pague el bien o sea exigible total o parcialmente el servicio; o
- c) A partir de que se reciba el bien, o se preste efectivamente el servicio.

II. Tratándose del otorgamiento del uso o goce temporal de bienes

- a) A partir de que se expida el recibo a favor del que disfruta del uso o goce temporal; o
- b) A partir de que se cumpla efectivamente la contraprestación pactada a favor del que otorga el uso o goce temporal.

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

Como se observa del artículo anteriormente transcrito, se establecen plazos para la presentación de la reclamación correspondiente, sujetos a diversas supuestos o eventos para el inicio del computo de dichos plazos.

Para cuando se trate de enajenación de bienes o prestación de servicios, el plazo para la presentación de la reclamación debe contarse a partir de cualquiera de los siguientes supuestos, el que ocurra primero:

- a) A partir de que se expida el comprobante que ampare el precio por la contraprestación pactada;
- b) A partir de que se pague el bien o sea exigible total o parcialmente el servicio, o
- c) A partir de que se reciba el bien o se preste efectivamente el servicio.

Los supuestos señalados o establecidos en los incisos a) y b) son, en alguna medida reiterativa, ya que la expedición pactada, se hace por que

precisamente por que aquello se ha pagado. En cambio, el supuesto contenido en la parte final del inciso b) es incompleto, ya que se refiere a la exigibilidad únicamente del servicio y no así, como debió hacerlo, de la entrega del bien.

Por lo que se refiere al otorgamiento del uso o goce temporal de bienes, en el artículo 105, fracción II, también parecen repetirse los mismos supuestos de los incisos a y b, en virtud de que el recibo se expide normalmente porque el consumidor pagó la prestación y, en que se hizo exigible el goce o uso temporal de los bienes.

Es importante señalar, que en la actualidad se llegan a recibir tanto en las Delegaciones del área metropolitana como en el interior de la República, todo tipo de reclamaciones que impliquen un acto de comercio.

Finalmente y habiendo hecho el análisis anterior, se puede concluir que serán procedentes aquellas reclamaciones presentadas ante la Procuraduría Federal del Consumidor, en los casos en que los comerciantes, prestadores de servicios, o algún ente que reúna las características de proveedor de acuerdo con la propia Ley, aunado a que realicen actividades de producción, distribución o comercialización de bienes a lo originalmente contratado, será procedente la reclamación interpuesta por los consumidores.

4.3 RENDICION DE INFORME POR PARTE DEL PROVEEDOR

Una vez que se ha dado inicio al procedimiento seguido ante la Procuraduría Federal del Consumidor y se le da entrada a la reclamación presentada por el consumidor, se notifica al proveedor indicándosele al mismo la fecha en que deberá comparecer a la audiencia de conciliación, requiriéndosele así mismo presente en esa misma diligencia un informe por escrito y duplicado

relacionado con los hechos motivo del presente procedimiento, apercibiendo al proveedor con las medidas de apremio establecidas por la propia Ley, con la finalidad de que el proveedor lleve a cabo la rendición del informe antes mencionado, encontrando tales medidas de apremio contempladas en el artículo 25 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

De igual forma, el artículo 103 de la misma Ley establece que: “La Procuraduría notificará al proveedor dentro de los quince días siguientes a la fecha de recepción y registro de la reclamación.”

Este precepto señala el plazo dentro del cual se debe notificar al proveedor, a partir de la fecha de recepción y registro de la reclamación. Este plazo de quince días carece de relevancia jurídica para la defensa del proveedor, por lo que su incumplimiento no afecta en modo alguno las formalidades esenciales del procedimiento.

Es fundamental desde la perspectiva de los derechos e intereses del proveedor precisamente que por lo menos cuatro días antes de la audiencia de conciliación en la cual se rendirá el informe mencionado, se entregue al mismo copia de la reclamación, para que se le otorgue una oportunidad adecuada y razonable a fin de que pueda presentar su informe sobre la reclamación y comparecer en dicha audiencia.

Hemos de establecer que la notificación aquí correspondiente al proveedor, debe hacerse de manera personal por ser la primera notificación, tal y como se establece en el artículo 104 de la misma Ley, el cual establece lo siguiente: “Las notificaciones que realice la Procuraduría serán personales en los siguientes casos”:

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

Este artículo señala los supuestos en que la Procuraduría debe hacer las notificaciones de manera personal, mismos que imponen a la proveedora una obligación o una carga, por lo que la notificación personal tiene como objetivo el que se pueda cumplir con la obligación o liberarse de ella; o bien que se puedan hacer valer los medios de impugnación que correspondan.

Por otro lado, puede suceder que el proveedor al momento de rendir su informe, se refiera a que se encuentra dispuesto a satisfacer la reclamación, previa comprobación de la satisfacción del consumidor en sus intereses, se dará por concluido el procedimiento. De lo anterior se puede determinar que en la práctica en ciertas ocasiones se da la imposición de multas, es decir sanciones de tipo económico al proveedor o proveedores por no haber comparecido a la audiencia correspondiente para la rendición del informe que les es requerido o bien por haberse presentado sin haber exhibido el mismo.

Aunque, no existe en sí una formalidad para que el proveedor rinda su escrito informativo, debemos establecer que generalmente el mismo se referirá, desde el punto de vista del proveedor, a como sucedieron los hechos, las razones por las cuales se presentó el incumplimiento de sus obligaciones y demás excepciones y defensas que a su juicio estime procedentes.

4.4 ETAPA CONCILIATORIA

El procedimiento conciliatorio tendrá inicio a partir de que el consumidor presenta su reclamación y una vez admitida la misma, la Procuraduría deberá señalar día y hora para la celebración de la audiencia de conciliación, que viene a ser el momento fundamental del procedimiento conciliatorio. Tal y como se establece en el artículo 111 de la Ley Federal de Protección al Consumidor que dispone: “La Procuraduría señalará día y hora para la celebración de una audiencia de conciliación en la que se procurará avenir los intereses de las partes, la cual deberá tener lugar, por lo menos cuatro días después de la fecha de notificación de la reclamación al proveedor.

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

Como una formalidad esencial de este procedimiento, el artículo anteriormente transcrito, establece que entre la fecha de notificación de la reclamación al proveedor y la audiencia de conciliación, deben mediar, cuando menos, cuatro días, con la finalidad de que el proveedor pueda rendir su informe relacionado con los hechos y comparecer a la audiencia de conciliación.

Este plazo de cuatro días podría resultar razonable si sólo se computaran días hábiles. Sin embargo, de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 108, el plazo deberá ser entendido de cuatro días naturales por lo que incluye tantos días hábiles como inhábiles. Según se puede observar del artículo 111, los cuatro días se deben contar a partir del día siguiente de la fecha de notificación de la reclamación del proveedor.

Asimismo, el último párrafo del artículo 111 autoriza que la conciliación se lleve a cabo no sólo a través de la audiencia, sino también por comunicación de tipo telefónica o por cualquier otro medio idóneo, supuesto en el cual deberán ratificarse por escrito los compromisos asumidos por las partes. En este caso el procedimiento de conciliación se agiliza al utilizarse estos medios de comunicación, pero por obvias razones de seguridad jurídica el resultado tiene que formalizarse por escrito.

Debemos hacer mención, de la importancia que reviste el hecho de que las partes que comparecen a la audiencia de conciliación acrediten fehacientemente la personalidad con que se ostentan y que les da la facultad de poder intervenir en dicha diligencia. Así pues, el artículo 109 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, da las pautas para poder acreditar la personalidad de los comparecientes señalando que: "Para acreditar la personalidad en los trámites ante la Procuraduría, tratándose de personas físicas bastarán carta-poder firmada ante dos testigos, en el caso de personas morales se necesitara poder notarial".

Sin embargo, y del análisis del contenido del mencionado artículo, podemos establecer que más que la personalidad en estricto sentido, dicho precepto regula la forma de acreditar la representación ante la Procuraduría, cuando quien comparece lo hace a nombre de otra persona. Este precepto establece dos reglas sobre la representación; de contenido como se observa diverso a lo establecido por la legislación Civil, variando estas reglas, según se trate de personas físicas o morales.

La regla aplicable a las personas físicas permite flexibilizar la forma como se ha de acreditar la representación, pues la reduce a una carta poder firmada ante dos testigos. Por ende y al constituir una carta poder simple, no se exige que esta se ratifique, ni la firma de los testigos, ni la de los otorgantes, sin que se haga de ninguna manera distinción en cuanto al monto del asunto, por lo que dicha

carta poder firmada ante dos testigos será suficiente para acreditar la representación de una persona física ante la Procuraduría, cualquiera que sea el monto. Sin embargo es importante destacar que si se es persona física y comparecen el proveedor y el consumidor como tales, bastará que los mismos presenten una identificación de los mismos para quedar debidamente acreditados.

En cambio, la regla para acreditar la representación de las personas morales, en vez de flexibilizar las formas, pareciera que las reduce a una sola, exclusivamente el poder otorgado ante Notario en escritura pública. La razón la podemos encontrar en que la Ley de la Materia se encuentra orientada a facilitar el ejercicio de los derechos, buscando más formas ágiles y eficientes, por ende no deberían tener cabida demasiadas limitaciones, que impidieran de alguna manera a las personas morales acreditar a sus representantes a través de las formas que autoriza la legislación Civil, es decir, la carta poder firmada ante dos testigos y ratificadas las firmas de los otorgantes y testigos ante notario, ante jueces o autoridades administrativas correspondientes, cuando el interés del negocio sea de \$5,000.00, o exceda de esa cantidad; o sea inferior, mediante mandato otorgado en escrito privado firmado ante dos testigos (artículos 2555 2556 del Código Civil).

De una interpretación del artículo 109 de la Ley, acorde a los objetivos y orientaciones de la misma, debe llevar a la conclusión de que la regla para que las personas morales acrediten a sus representantes a través de poder notarial es sólo enunciativa y no limitativa, por lo que el acreditamiento se puede hacer por medio de las demás formas que se encuentran o están autorizadas por la Legislación común.

No obstante, existe el supuesto de que el proveedor o el consumidor no asistan a la audiencia de conciliación o bien, el proveedor del caso, no rinda el informe correspondiente, en este supuesto, la misma Ley en su artículo 112,

establece las consecuencias que ocasionan la realización de estos eventos, misma que señala que: “En caso de que el proveedor no se presente a la audiencia o no rinda el informe relacionado con los hechos, se le impondrá medida de apremio y se citará a una segunda audiencia, en un plazo no mayor de 10 días, en caso de no asistir a esta 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 10 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”.

De la redacción del presente artículo, podemos establecer que el mismo comienza por prever las consecuencias que acarrea la falta de rendición del informe y de la incomparecencia a la audiencia de conciliación, estimando la existencia de obligaciones y cargas para el proveedor y posteriormente las consecuencias de no cumplirlas o liberarse de ellas.

Así pues, de la interpretación de dicho artículo se puede deducir que con la notificación de la reclamación se debe hacer del conocimiento del proveedor que el mismo debe rendir un informe por escrito y duplicado de los hechos constitutivos de la reclamación en la audiencia de conciliación y de igual forma, comparecer ante la Procuraduría el día y hora señalado para la celebración de la audiencia de conciliación.

En estas circunstancias, si el proveedor de nueva cuenta no rindiera el informe o no compareciera se le aplicará la nueva medida de apremio y, a demás se producirá la presunción de que es cierto lo manifestado por el consumidor en su reclamación que presentó ante la Procuraduría. Podemos considerar, que tal presunción es relativa, en virtud de que se admite prueba en contrario y que podrá

ser utilizada en juicios o procedimientos que se sigan ante los Tribunales competentes.

Por último, el párrafo segundo del artículo 112 de la Ley en comento prevé el supuesto de falta de comparecencia de la parte reclamante a la audiencia de conciliación, otorgándosele un plazo de 10 días hábiles para que demuestre fehacientemente si existió causa justificada de su inasistencia, y de no hacerlo, se tendrá por desistido de su reclamación, por lo que no podrá presentar otro ente la Procuraduría por los mismos hechos, debiendo remitirse el expediente al archivo general.

Una vez que se da inicio a la audiencia de conciliación, el conciliador deberá de cumplir con ciertas funciones, tal y como lo dispone el artículo 113 de la Ley de la Materia, al señalar dicho precepto lo siguiente: "El conciliador expondrá a las partes un resumen de la reclamación y del informe presentado, señalando los elementos comunes y los puntos de controversia, y las exhortará para llegar a un arreglo. Sin prejuzgar sobre el conflicto planteado, les presentará una o varias opciones de solución."

Es de señalarse, que este precepto establece los derechos que corresponden al conciliador, por lo que debe hacer una exposición a las partes, es decir un resumen de la reclamación y del informe presentado. Asimismo, el conciliador debe de poner de manifiesto a las partes cuales son los puntos en los cuales hay o existe acuerdo entre ellas y, sobre todo, los puntos de divergencia o controversia además de que es un deber primordial y parte fundamental de su función, el proponer opciones de conciliación estableciéndose estas facultades en el artículo 114 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, el cual dispone: "El conciliador podrá en todo momento requerir a las partes los elementos de convicción que estime necesarios para la conciliación, así como para el ejercicio de las atribuciones que la Procuraduría le confiere a través de la ley. Las partes

podrán aportar las pruebas que estimen necesarias para acreditar los elementos de la reclamación y del informe.

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

En caso de que se suspenda la audiencia, el conciliador señalara día y hora para su reanudación, dentro de los 15 días siguientes.

"De toda audiencia se levantara el acta respectiva"

El anterior precepto faculta al conciliador para requerir a las partes la presentación de medios de prueba y que el mismo estime necesarios para substanciar el procedimiento conciliatorio, con independencia del derecho que las partes tienen para probar los hechos expuestos en la reclamación y en el informe.

De igual forma se encuentra prevista la facultad que tiene el conciliador para poder suspender la audiencia de conciliación cuando lo estime pertinente o a instancia de las partes, hasta en dos ocasiones. Esta suspensión se justifica fundamentalmente cuando las partes, necesitan de mayor tiempo para verificar algún elemento fuera del lugar de la Procuraduría, a fin de que puedan llegar a un arreglo.

Por último, se establece la regla de que de toda audiencia se deberá levantar bajo una acta circunstanciada, misma que deberá contener lugar y hora en que se realiza la misma, ante quien y con quien se celebra, las manifestaciones de cada una de las partes que intervinieron, el acuerdo correspondiente que el conciliador emite de todo lo acontecido en dicha diligencia, señalar la hora en que termina la actuación, debiendo firmar al margen los comparecientes y al calce los funcionarios actuantes.

Por otra parte, es importante hacer mención, de que en caso de que el conciliador requiera de alguna de las partes documentos para poder normar su criterio y cumplir con su función conciliatoria, así como la razón del por qué esa documentación esta con la cuestión que le es planteada, esto es con la finalidad de que no sean requeridos documentos ociosos que retarden la audiencia de conciliación.

Con la finalidad de que el procedimiento conciliatorio se realice de manera más ágil y eficiente, el precepto 115 de la Ley de la Materia, dispone en su primer párrafo; que los cuerdos de tramite que emite el conciliador no admiten recurso alguno, considerando desde nuestro punto de vista, que por acuerdo de trámite debe entenderse todas aquellas determinaciones dirigidas fundamentalmente a impulsar el procedimiento conciliatorio, y que no afecten los derechos sustantivos de las partes.

En este sentido, es acuerdo de trámite el que señala día y hora para la celebración de la audiencia de conciliación, aún con el apercibimiento de Ley, pues este apercibimiento no afecta por si solo los derechos sustantivos de las partes a las que se dirige; en cambio, la imposición de las medidas de apremio ya no es un acuerdo de mero trámite, sino un acto de autoridad que afecta los derechos sustantivos de la parte a la que se impuso.

También es un acuerdo de trámite el que emite el conciliador dejando a salvo los derechos de las partes, poniendo fin al procedimiento conciliatorio.

En caso de no existir conciliación entre las partes, se les debe de exhortar a las mismas a que designen como árbitro a la Procuraduría, o algún otro árbitro designado por ambas partes u oficialmente reconocido, para con ello poder dar solución al conflicto. Sin embargo en el supuesto de que no existiera consenso entre las partes para aceptar el arbitraje, se deberán dejar a salvo los derechos

de las mismas, tal y como lo dispone el artículo 116 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, en el entendido de que dichos derechos podrán ser demandados por las partes ante las autoridades judiciales competentes.

Así mismo en el procedimiento conciliatorio puede terminar si las partes llegan a celebrar un convenio que ponga fin a la materia de la reclamación, el cual deberá ser conciliatorio aprobado por la Procuraduría en términos del artículo 110 de la Ley en mención el que textualmente establece que: “Los convenios aprobados 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”.

El artículo 115, párrafo segundo de la Ley, dispone el criterio fundamental que debe tener en cuenta el conciliador para determinar si aprueba o no un convenio celebrado entre las partes, el cual consiste en; que el mismo no infrinja lo dispuesto por la Ley Federal de Protección al Consumidor o cualquier otra disposición legal.

Ahora bien, si del expediente del procedimiento conciliatorio se puede deducir, que el proveedor incurrió en una violación a la Ley, se podrá ordenar el inicio del procedimiento previsto en el artículo 123 de la Ley de la Materia.

Sin embargo, resulta importante puntualizar que en la etapa conciliatoria pueden darse ciertos supuestos, los cuales a continuación señalaremos, en aras de que se tenga una mejor apreciación de esta etapa conciliatoria:

- a) Cuando no comparece el proveedor a la audiencia de conciliación, no obstante, de encontrarse debidamente notificado se le impondrá una medida de apremio por su incomparecencia, abriéndose el procedimiento por infracciones a la Ley, concediéndose al proveedor como presunto infractor un

término de diez días hábiles para ofrecer pruebas, transcurrido este término, se acordara la admisión de las mismas y se otorgara él termina de dos días hábiles para ofrecer alegatos, por lo que una vez realizado el acuerdo correspondiente se procederá a emitir la resolución administrativa a que haya lugar.

- b) Si el consumidor no comparece a la audiencia de conciliación, esta se diferirá y se le citará de nueva cuenta al reclamante, apercibiéndolo que en caso de no comparecer se le tendrá por desistido de su reclamación y no podrá presentar otra ante la Procuraduría Federal del Consumidor por los mismos hechos, dejándose a salvo los derechos de las partes, pero en el caso de que el consumidor no comparezca dentro del término de diez días que se mencionan para la celebración de la audiencia de conciliación se remitirá el expediente al archivo, pero si con posterioridad el quejoso demuestra fehacientemente su incomparecencia, se deberá citar de nueva cuenta a las partes para la continuación de la etapa conciliatoria, por una sola vez.
- c) En el caso de que el proveedor fuese el que no compareciera a la audiencia de conciliación, en la cual deba rendir el informe que le corresponde sobre los hechos motivo de reclamación, pero presenta el mismo a través de al Oficialía de Partes correspondiente, el mismo será sancionado por su inasistencia, citándose de nueva cuenta a las partes, por lo que de no haber arreglo conciliatorio entre estas se abrirá el procedimiento por infracciones a la Ley, debiendo realizarse lo concerniente al periodo probatorio y a la formulación de alegatos, por lo que una vez concluida dicha etapa se dictará la resolución administrativa.
- d) Si comparecen las partes y no hay conciliación entre las mismas, se dará por concluido el procedimiento conciliatorio, y se dará inicio el procedimiento por infracciones a la Ley, realizándose lo correspondiente a las pruebas y alegatos

y una vez concluidos estos trámites y realizados los acuerdos correspondientes, se procederá a emitir la resolución administrativa que en derecho proceda.

- e) Cuando comparecen ambas partes y de las pláticas sostenidas las mismas manifiestan su deseo de llegar a un arreglo conciliatorio, por lo cual solicitan a la Autoridad que se lleve a cabo la celebración de un convenio, obligándose las partes a cumplir con lo que les corresponda con la finalidad de dar solución a la reclamación planteada, señalándose una única fecha de audiencia a efecto de que se cumplimente el convenio o bien se acredite haber cumplido con el, por lo que una vez verificado su cumplimiento el expediente será remitido al archivo considerándose como asunto total y definitivamente concluido; sin embargo, al no llevarse a cabo el cumplimiento de las obligaciones contraídas por el proveedor, a este se le hará efectivo el apercibimiento correspondiente al incumplimiento del convenio y se dará inicio al procedimiento por infracciones a la Ley, concediéndose al presunto infractor un término de diez días hábiles para ofrecer pruebas y manifestar por escrito lo que a su derecho convenga, por lo que una vez transcurrido dicho término se realizará la admisión de las pruebas que se hayan presentado, concediéndose con posterioridad el término de dos días hábiles para formular los respectivos alegatos, por lo que una vez concluida dicha etapa y realizado el acuerdo correspondiente se dictará la resolución administrativa.

- f) En el supuesto de que ambas partes comparezcan a la audiencia de conciliación y no sé de esta entre las mismas, el conciliador invitará a las partes a someterse al arbitraje, por lo que en caso de existir consenso a este respecto, se llevará a cabo el procedimiento arbitral, ya sea en amigable composición o en estricto derecho, hasta la emisión del laudo arbitral correspondiente.

4.4 CELEBRACION DE CONVENIO

La celebración de un convenio ante la Procuraduría Federal del Consumidor, por la parte proveedora y consumidora, no constituye de ninguna manera un acto unilateral que se llegue a imponer por dicha autoridad administrativa, sino que evidentemente viene a constituir un acuerdo de voluntades; resultando pues que este acuerdo de voluntades es la fuente de obligatoriedad del convenio que celebran las partes; es decir, tanto del proveedor como del consumidor existirá el deber de cumplir con la obligación a su cargo derivada del convenio que se celebre.

Pero no obstante lo anterior, el convenio que se celebra ante la Procuraduría Federal del Consumidor, puede ser equiparado a la transacción judicial y tienen la misma fuerza ejecutiva, ya que a través del convenio las partes se hacen recíprocas concesiones con el fin de dar por terminada la controversia jurídica suscitada entre ellas, o sea de sustituir una relación jurídica dudosa por una relación jurídica irrevocablemente definida.

Resulta pues de gran importancia esta figura del convenio, en virtud de su utilidad y beneficio social, por que el mismo viene a evitar o a poner fin a dispendios, disgustos y otros inconvenientes que producen la continuación del procedimiento que se sigue ante la Procuraduría Federal del Consumidor, según el conocido aforismo "Vale más un mal arreglo que un buen pleito".

Es por ello que los abogados litigantes que viven en constante contacto con los pleitos judiciales, saben muy bien de las desventajas y riesgos que acarrearán los litigios y los procedimientos administrativos, como el seguido ante la misma Procuraduría, y por ello suelen pensar en llegar a una pronta y fácil solución a la controversia planteada por medio de dicho convenio.

La conveniencia social de eliminar mediante un convenio entre las partes, las controversias ya iniciadas, es reconocida expresamente por el Estado al facultar a los funcionarios, como lo es el caso de los conciliadores quienes durante el procedimiento conciliatorio exhorten en todo tiempo a las partes a llegar a un arreglo satisfactorio sobre el fondo de la controversia, resolviendo sus diferencias mediante la celebración de un convenio; tal y como se establece en el artículo 113 de la Ley Federal de Protección al Consumidor que textualmente establece: "El conciliador expondrá a las partes un resumen de la reclamación y del informe presentado, señalando los elementos comunes y los puntos de controversia, y las exhortara para llegar a un arreglo. Sin prejuzgar sobre el conflicto planteado, les presentara una o varias opciones de solución."

El convenio en sí representa un alto interés social de pacificación en las relaciones jurídicas controvertidas, lo que hace que un gran número de controversias se terminen o se eviten gracias a el.

Es por ello que el convenio es considerado como un acto bilateral, pues exige concesiones u obligaciones recíprocas. Oneroso; por que los provechos y gravámenes son mutuos, pues si solo una de las partes hiciera concesiones a la otra parte podría tratarse de un desistimiento. Conmutativo; sin que por fuerza deban o suelen ser equivalentes las concesiones recíprocas, mismas que varían en su importancia y cuantía, con las probabilidades de éxito que se tenga durante el transcurso del procedimiento, así como la necesidad que tenga cada una de las partes de transigir en el negocio.

Aunque la celebración del convenio podría equipararse al desistimiento, en virtud de que ambas figuras ponen fin a la controversia, la distinción radica en que el primero tiende a poner fin a una controversia presente, que necesariamente se

realiza por medio de concesiones recíprocas entre las partes, en tanto que en el desistimiento, las cesiones son de una sola de las partes hacia la otra.

Resulta de gran importancia para la celebración de un convenio, la necesidad de quienes lo celebren cuenten con plena capacidad para contratar, y además plena legitimación o poder de decisión sobre la cosa o derecho objeto del convenio, tal y como se encuentra establecido en el artículo 109 de la Ley de la Materia con anterioridad señalado. Aunado a que se deben reunir ciertos requisitos de fondo para la celebración de un convenio; esto es, que necesariamente el convenio derivara de una relación jurídica entre las partes, además de la base firme del convenio y las concesiones recíprocas que deberán hacerse las partes.

En cuanto hace a la relación jurídica cierta, la razón de la misma radica en que los derechos involucrados en dicha relación jurídica o la controversia sean derechos que estén en el comercio y que puedan ser susceptibles de enajenarse o renunciarse, por lo cual los límites del convenio deben limitarse exclusivamente a las cosas y derechos sobre los que recaiga el convenio, en el que se hicieran las concesiones recíprocas las partes y debe también reducirse exclusivamente a las personas que intervinieron en el mismo.

La base firme del convenio, viene a ser, la situación de hecho que las partes toman como cierta o existente para convenir un asunto, de tal suerte que si esta base firme del convenio es errónea o confusa, el convenio será nulo.

Necesariamente todo convenio requiere una formalidad, lo que implica que su celebración debe hacerse por escrito, para con ello prevenir contiendas futuras. Es lógico y fácilmente comprensible que se exija la formalidad escrita del convenio, ya que las partes tratan de sustituir la incertidumbre o contienda de una relación jurídica, por una situación de certidumbre y firmeza con respecto a esa

misma relación jurídica. De otra manera la antigüedad o imprecisión a que daría lugar la falta de formalidad, fomentaría el reconocimiento o la persistencia de una contienda, que es lo que precisamente trata de evitarse con la celebración del convenio.

Por la naturaleza del convenio, el mismo adquiere la fuerza de ejecutividad consecuentemente puede procederse por la vía de apremio o la vía ejecutiva mercantil para la ejecución del mismo convenio, como si se tratara de una sentencia firme elevada a la categoría de cosa juzgada.

Es por ello, que el convenio engendra en todo caso a cargo de las partes la obligación fundamental de reconocer un derecho o de atenerse a la renuncia del mismo que se ha hecho en virtud de dicho convenio, por lo que esta obligación esencial vendría a implicar dos consecuencias concretas:

- 1) Tener como indiscutible o incontrovertible el derecho que se ha reconocido o la renuncia que se ha hecho, y cumplir en su caso la prestación derivada del reconocimiento o de la renuncia en cuestión.
- 2) Conceder a las partes recíprocamente la excepción de cosa juzgada, si vuelve a plantearse por cualquiera de las partes la misma controversia.

Lo cual acontece con la celebración de los convenios que se celebran ante la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor.

4.6 LA RESOLUCION ADMINISTRATIVA Y SUS TIPOS

Es importante destacar que de acuerdo a las actuaciones que integran un expediente las resoluciones pueden clasificarse en:

- a) **Rebeldía.**- Que son aquellas en las que el proveedor no rinde el informe relacionado con los hechos motivo de reclamación y así mismo, no comparece a los llamamientos que le hace la Procuraduría Federal del Consumidor, por lo que en consecuencia se tienen por presuntamente ciertos los hechos manifestados por el reclamante, lo anterior con fundamento en lo dispuesto por el primer párrafo del artículo 112 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, a lo que se agrega que el proveedor del caso no ofrece pruebas, ni formula alegatos.
- b) **Fondo.**- Es aquella, cuando el proveedor rinde el informe de ley correspondiente, compareciendo las partes a la audiencia de conciliación, en la cual el proveedor y el consumidor realizan sus respectivas manifestaciones, con relación a los hechos motivo de reclamación, ofreciendo o no pruebas y formulando o no alegatos por parte del proveedor.
- c) **Convenio.**- Es aquella que se dicta, cuando las partes han celebrado un convenio ante la Procuraduría Federal del Consumidor, derivado del procedimiento seguido ante la misma o bien, sin procedimiento previo al comparecer voluntariamente las partes ante dicha Institución para la celebración de tal convenio; el cual es incumplido por la parte proveedora, procediendo a la sanción por dicho incumplimiento, a través de la resolución administrativa correspondiente.
- d) **Denuncia Telefónica.**- Esta se presenta generalmente en aquellos casos en los cuales, los prestadores de servicios educativos, realizan conductas que implican violación a los derechos de los consumidores de tales servicios, realizándose este tipo de denuncia, para con ello evitar cualquier tipo de circunstancia que implique algún tipo de represalia hacia el denunciante.

Por otra parte, por el resultado obtenido de acuerdo al capítulo XIV de la Ley Federal de Protección al Consumidor, correspondiente a las sanciones las resoluciones administrativas se clasifican en:

1. Sanción económica. - Que comprende desde una hasta dos mil quinientas veces el salario mínimo general diario vigente para el Distrito Federal, dependiendo del precepto legal que haya sido vulnerado, conforme a lo establecido por los artículos 126, 127 y 128 de la Ley en comento.
2. Clausura Temporal. - Esta puede ser hasta por el término de quince días, en aquellos casos que por su naturaleza, impliquen un caso particularmente grave, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 128 de la Ley de la Materia.
3. Arresto Administrativo. - Hasta por treinta y seis horas, la cual en rara ocasión se realiza, de acuerdo a lo dispuesto por el artículo 129 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, además de que tal precepto legal da opción, de que en caso de reincidencia, las cantidades señaladas para la imposición de sanciones económicas puedan ser aplicadas hasta por el doble, así como la clausura del establecimiento por treinta días.
4. Sin sanción. - Será aquella cuando durante el transcurso del procedimiento el proveedor acredite sus defensas y excepciones y el consumidor no demuestra sus acciones, lo cual podría ser al no existir relación contractual o bien, que durante el procedimiento administrativo la proveedora acredite haber dado cumplimiento a sus obligaciones contractuales, contraídas con el consumidor.

Es importante destacar que la resolución administrativa no es una declaración de condena de derechos u obligaciones de las partes que recíprocamente se deben uno frente al otro, sino que es la determinación de

infracción o infracciones a la Ley por parte de un proveedor o proveedores, razón por la cual no resulta aplicable utilizar el concepto de resolución absolutoria, ya que no se condena, ni se absuelve al proveedor en la resolución administrativa que la misma Procuraduría emite.

Por otro lado es de señalarse, que antes de que se pueda dictar una resolución administrativa cualquiera que sea esta, se debe de contar con distintos actos previos a la misma; como lo son el acuerdo admisorio de pruebas y el de alegatos, ya que una vez concluidos los trámites correspondientes y la elaboración de los mismos, los autos se encontraran en el estado de emitir la resolución administrativa correspondiente, tal y como lo establece el artículo 123 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

A continuación daremos a conocer los tipos de resoluciones que se emiten en la Procuraduría Federal del Consumidor, por cuanto hace al incumplimiento de los convenios que se celebran ante la misma; mediante la presentación de los formatos utilizados para la debida substanciación del Procedimiento por Infracciones a la Ley en estos casos.

**DEPENDENCIA : DIRECCION GENERAL DE ARBITRAJE
Y RESOLUCIONES**

EXPEDIENTE: 1411/98

ASUNTO: SE DICTA RESOLUCION

PEDRO JIMENEZ GONZALEZ

VS.

IMPRESOS ORION, S.A DE C.V.

En la Ciudad de México, Distrito Federal, a diez de junio de mil novecientos noventa y ocho.-----

1. Vistos para resolver, los autos del procedimiento administrativo previsto en el artículo 123 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.
2. Con fecha 16 de abril de 1998, ante la Dirección General de Quejas y Conciliación, de esta Procuraduría Federal del Consumidor, la parte consumidora interpuso reclamación en contra de la parte proveedora, la cual se tiene por reproducida para los efectos legales correspondientes.
3. El proveedor fue debidamente notificado de la queja propuesta debiendo rendir el informe que la Ley prevé, mismo que si presentó, según se desprende de la audiencia de fecha 23 de abril de 1998.
4. En actuación de fecha 7 de mayo de 1998, las partes celebraron un convenio y se cito a las mismas para el día 20 de mayo de 1998, a efecto de que la proveedora acreditara haber dado cumplimiento al convenio celebrado.

**DEPENDENCIA : DIRECCION GENERAL DE ARBITRAJE
Y RESOLUCIONES**

EXPEDIENTE: 1411/98

ASUNTO: Hoja N° 2

5. En virtud de que la parte proveedora no acreditó haber dado cumplimiento al convenio celebrado, mediante actuación de fecha 20 de mayo de 1998, se acordó que el proveedor era presunto infractor de la Ley Federal de Protección al Consumidor, por lo que dentro del procedimiento por infracciones a la Ley, se le notificó sobre los hechos motivo del procedimiento y se le otorgó un término de diez días hábiles para rendir pruebas y manifestar lo que a su derecho conviniera, por lo que una vez concluida la etapa probatoria y la de alegatos, conforme a lo previsto por el artículo 123 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, se ordenó se pronunciara resolución administrativa, la cual se dicta al tenor de los siguientes puntos.

6. Esta Procuraduría es competente para conocer y resolver en el presente procedimiento administrativo, de acuerdo a lo dispuesto por los artículos 1°, 2°, 3°, 6°, 20, 24 fracciones I, XIX y XXI, 123, 125 y demás relativos y aplicables de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

7. Con base en las constancias que integran el expediente del caso, y demás circunstancias y otros elementos de juicio se constata que con fecha 7 de mayo de 1998, las partes contendientes estuvieron de acuerdo en celebrar un convenio, mediante el cual la parte proveedora se comprometió y obligo a llevar a cabo, la impresión de doscientas carpetas en doble tinta offset, en un término no mayor de diez días hábiles contados a partir de la fecha de celebración del referido convenio, comprometiéndose a su vez el consumidor

**DEPENDENCIA : DIRECCION GENERAL DE ARBITRAJE
Y RESOLUCIONES**

EXPEDIENTE: 1411/98

ASUNTO: Hoja N° 3

a pagar el importe del 25% restante a la entrega de los trabajos, señalándose como fecha para verificar el cumplimiento del referido convenio el día 20 de mayo del mismo año, sin embargo dicha parte proveedora no cumplió con las obligaciones contraídas a su cargo derivadas del multicitado Convenio, al entregar solo cincuenta de las referidas carpetas, no obstante la obligación que tenía el proveedor de entregar el total de las mismas en el término acordado, con lo cual es claro el incumplimiento en que incurre el proveedor a sus obligaciones contraídas, derivadas de dicho convenio.

Sin que se hubiere desvirtuado la infracción cometida con las pruebas que constan en autos, por lo anterior, se llega a la conclusión de que la parte proveedora IMPRESOS ORION, S.A DE C.V., con dicha manera de proceder, la misma ha conculcando lo dispuesto por el artículo 7° de la Ley Federal de Protección al Consumidor, al no cumplir dicho proveedor en todos sus términos con las obligaciones contraídas con la parte consumidora, derivadas del multicitado convenio.

8. En tal virtud, con fundamento en lo dispuesto por el artículo 132 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, tomándose en cuenta las condiciones económicas del infractor, puesto que se trata de una persona moral debidamente constituida en una Sociedad Anónima de Capital Variable, dedicada a la prestación de servicios para todo tipo de impresión y diversos

**DEPENDENCIA : DIRECCION GENERAL DE ARBITRAJE
Y RESOLUCIONES**

EXPEDIENTE: 1411/98

ASUNTO: Hoja N° 4

trabajos en Offset, que le pueden repercutir ganancias considerables, como lo son hasta por el monto del presente caso, también atendándose al carácter intencional de la infracción, toda vez que el proveedor del caso no acredita que haya existido caso fortuito o fuerza mayor que le hubiere orillado a realizar esa conducta, además estimando que la gravedad de la infracción es patente, habida cuenta que de proliferar tal tipo de conducta asumida por la parte proveedora ello implicaría que se continuaran vulnerando disposiciones de orden público e interés social como lo son las de Ley Federal de Protección al Consumidor; a lo que se agrega que el perjuicio causado al consumidor es considerable al afectársele en sus derechos, como se desprende de lo razonado en el punto 7 de esta resolución. Por lo tanto y con apoyo en los artículo 125, 127, 132 y demás relativos y aplicables de la Ley Federal de Protección al Consumidor, se impone a la parte proveedora IMPRESOS ORION, S.A. DE C.V., una sanción económica de por el importe de 100 veces el salario mínimo general diario vigente para el Distrito Federal, que una vez liquidado implica la cantidad de \$3,445.00 (TRES MIL VEINTE PESOS 00/100 M.N.), en el entendido de que el salario mínimo en la actualidad es de \$34.45.

9. Gírese atento oficio a la autoridad exactora correspondiente, para los efectos de la sanción impuesta.

10. Notifíquese personalmente a las partes.

**DEPENDENCIA : DIRECCION GENERAL DE ARBITRAJE
Y RESOLUCIONES**

EXPEDIENTE: 1411/98

ASUNTO: Hoja N° 5

11. Una vez concluido el trámite administrativo, remítase el expediente al archivo general por referirse a un asunto total y definitivamente concluido.

Así lo resolvió y firma el C. Director General de Arbitraje y Resoluciones, LIC. MARIO CORCEGA ALZATE, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 15 fracciones X y XI del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor y 8° fracción V del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, asistido en este acto por el C. Director de Resoluciones Administrativas LIC. MARIO ORTEGA ZAMUDIO, con el auxilio del C. Jefe de Departamento de Resoluciones Administrativas, LIC. GERARDO ANTONIO SANCHEZ VAZQUEZ, y por el C. Abogado Dictaminador LIC. DIANA GALVEZ BARRERA, con quienes actúa y hace constar.-----

**DEPENDENCIA : DIRECCION GENERAL DE ARBITRAJE
Y RESOLUCIONES**

EXPEDIENTE: 9810/98

ASUNTO: SE DICTA RESOLUCION

BENITO ARTURO RIVERA VICTORIA

VS.

JUAN SANCHEZ OROZCO

PROP. DE TALLER MECANICO "SANCHEZ"

En la Ciudad de México, Distrito Federal, veintidós de septiembre de mil novecientos noventa y ocho.-----

1. Vistos para resolver, los autos del procedimiento administrativo previsto en el artículo 123 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.
2. Con fecha 6 de agosto de 1998, ante la Dirección General de Quejas y Conciliación, de esta Procuraduría Federal del Consumidor, la parte consumidora interpuso reclamación en contra de la parte proveedora, la cual se tiene por reproducida para los efectos legales correspondientes.
3. El proveedor fue debidamente notificado de la queja propuesta debiendo rendir el informe que la Ley prevé, mismo que si presentó, según se desprende de la audiencia de fecha 14 de agosto de 1998.

**DEPENDENCIA : DIRECCION GENERAL DE ARBITRAJE
Y RESOLUCIONES**

EXPEDIENTE: 9810/98

ASUNTO: Hoja N° 2

4. En actuación de fecha 21 de agosto de 1998, las partes celebraron un convenio y se cito a las mismas para el día 27 de agosto de 1998, a efecto de que la proveedora acreditara haber dado cumplimiento al convenio celebrado.
5. En virtud de que la parte proveedora no acreditó haber dado cumplimiento al convenio celebrado, mediante actuación de fecha 27 de agosto de 1998, se acordó que el proveedor era presunto infractor de la Ley Federal de Protección al Consumidor, por lo que dentro del procedimiento por infracciones a la Ley, se le notificó sobre los hechos motivo del procedimiento y se le otorgó un término de diez días hábiles para rendir pruebas y manifestar lo que a su derecho conviniera, por lo que una vez concluida la etapa probatoria y la de alegatos, conforme a lo previsto por el artículo 123 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, se ordenó se pronunciara resolución administrativa, la cual se dicta al tenor de los siguientes puntos.
6. Esta Procuraduría es competente para conocer y resolver en el presente procedimiento administrativo, de acuerdo a lo dispuesto por los artículos 1°, 2°, 3°, 6°, 20, 24 fracciones I, XIX y XXI, 123, 125 y demás relativos y aplicables de la Ley Federal de Protección al Consumidor.
7. Con base en las constancias que integran el expediente del caso, y demás circunstancias y otros elementos de juicio se constata que con fecha 21 de agosto de 1998, las partes contendientes estuvieron de acuerdo en celebrar un

**DEPENDENCIA : DIRECCION GENERAL DE ARBITRAJE
Y RESOLUCIONES**

EXPEDIENTE: 9810/98

ASUNTO: Hoja N° 3

convenio, mediante el cual la parte proveedora se comprometió y obligo a llevar a cabo, la reparación de la caja de velocidades del vehículo propiedad de la parte consumidora en un término que no excedería de tres días hábiles, señalándose como fecha para verificar el cumplimiento del referido convenio el día 27 de agosto del mismo año, sin embargo dicha parte proveedora no compareció a la audiencia antes referida, manifestando el quejoso en dicha diligencia que el proveedor del caso hasta el momento no le había hecho entrega de su automóvil, no obstante la obligación que tenía el proveedor de entregarlo en el término acordado y debidamente reparado, con lo cual es claro el incumplimiento en que incurre el proveedor a sus obligaciones contraídas, derivadas del citado convenio.

Sin que se hubiere desvirtuado la infracción cometida con las pruebas que constan en autos, por lo anterior, se llega a la conclusión de que la parte proveedora JUAN SANCHEZ OROZCO, PROP. DE TALLER MECANICO "SANCHEZ", con dicha manera de proceder, ha conculcando lo dispuesto por el artículo 7° de la Ley Federal de Protección al Consumidor, al no cumplir dicho proveedor en todos sus términos con las obligaciones contraídas con la parte consumidora, derivadas del multicitado convenio.

8. En tal virtud, con fundamento en lo dispuesto por el artículo 132 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, tomándose en cuenta las condiciones económicas del infractor, puesto que sé trata de una persona física, propietaria

**DEPENDENCIA : DIRECCION GENERAL DE ARBITRAJE
Y RESOLUCIONES**

EXPEDIENTE: 9810/98

ASUNTO: Hoja N° 4

de una negociación dedicada a la reparación de todo tipo de vehículos automotores, que le pueden repercutir ganancias considerables, como lo son hasta por el monto del presente caso, también atendándose al carácter intencional de la infracción, toda vez que el proveedor del caso no acredita que haya existido caso fortuito o fuerza mayor que le hubiere orillado a realizar esa conducta, además estimando que la gravedad de la infracción es patente, habida cuenta que de proliferar tal tipo de conducta asumida por la parte proveedora ello implicaría que se continuaran vulnerando disposiciones de orden público e interés social como lo son las de Ley Federal de Protección al Consumidor; a lo que se agrega que el perjuicio causado al consumidor es considerable al afectársele en sus derechos, como se desprende de lo razonado en el punto 7 de esta resolución, agregándose que en la especie, se esta dentro de un caso particularmente grave, previsto en el artículo 128, párrafo segundo de la Ley Federal de Protección al Consumidor, puesto que el infractor con dicha manera de proceder daño en forma considerable el patrimonio de la parte consumidora, al privarle del uso de su vehículo el cual destina para llegar a su lugar de trabajo. Por lo tanto y con apoyo en los artículo 125, 127, 128 párrafo segundo, 132 y demás relativos y aplicables de la Ley Federal de Protección al Consumidor, se impone a la parte proveedora JUAN SANCHEZ OROZCO, PROP. DE TALLER MECANICO "SANCHEZ", una sanción de CLAUSURA TEMPORAL POR UN TERMINO DE QUINCE DIAS, en el local donde realiza sus actividades comerciales sito en: AVENIDA

**DEPENDENCIA : DIRECCION GENERAL DE ARBITRAJE
Y RESOLUCIONES**

EXPEDIENTE: 9810/98

ASUNTO: Hoja N° 5

DEL PEÑON N° 123 BIS, COL. PEÑON DE LOS BAÑOS, DELEG.
VENUSTIANO CARRANZA, C.P. 1740, MEXICO, DISTRITO FEDERAL.

9. Solicítese el cumplimiento del punto anterior al área de ejecución que corresponda, acompañando copia autógrafa de esta resolución, con el pedimento de que informe el resultado de la actuación.

10. Adviértase al infractor que en caso de imposición, la diligencia de clausura se llevará a cabo con el auxilio de la fuerza pública, con apoyo en lo dispuesto por el artículo 4° de la Ley Federal de Protección al Consumidor, debiendo también indicársele a dicho proveedor que antes de la fijación de los sellos respectivos, deberá retirar sus valores personales y asegurar el local objeto de la clausura, bajo su responsabilidad.

11. Prevéngase al proveedor infraccionado y de ser necesario a sus subordinados, para que se abstengan de emplear la fuerza, el amago y la amenaza a efecto de evitar la ejecución de la sanción impuesta; así como también para que no realice actividades concernientes al giro comercial que explota dicho proveedor, durante el término de la clausura, debiendo advertirles que en caso contrario incurrirán en las penas señaladas en los artículos 180, 187 y 189 del Código Penal Federal.

**DEPENDENCIA : DIRECCION GENERAL DE ARBITRAJE
Y RESOLUCIONES**

EXPEDIENTE: 9810/98

ASUNTO: Hoja N° 6

12. Una vez ejecutada la sanción de clausurar, realícese él computo correspondiente con la finalidad de que tan luego que transcurra el término de la misma, se proceda al levantamiento de los sellos que se hubieren fijado.
13. Notifíquese personalmente a las partes.
14. Una vez concluido él tramite administrativo, remítase el expediente al archivo general por referirse a un asunto total y definitivamente concluido.

Así lo resolvió y firma el C. Director General de Arbitraje y Resoluciones, LIC. MARIO CORCEGA ALZATE, con fundamento en lo dispuesto por los artículos, 15 fracciones X y XI del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor y 8° fracción V del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, asistido en este acto por el C. Director de Resoluciones Administrativas LIC. LUIS MORENO GUTIERREZ; con el auxilio del C. Jefe de Departamento de Resoluciones Administrativas, LIC. GERARDO ANTONIO SANCHEZ VAZQUEZ, y por la C. Abogado Dictaminador LIC. DIANA GALVEZ BARRERA, con quienes actúa y hace constar.-----

**DEPENDENCIA : DIRECCION GENERAL DE ARBITRAJE
Y RESOLUCIONES**

EXPEDIENTE: 4269/98

ASUNTO: SE DICTA RESOLUCION

JESUS AVILES MUÑOZ

VS.

ANTONIO SANCHEZ CAMACHO

En la Ciudad de México, Distrito Federal, a treinta de septiembre de mil novecientos noventa y ocho.

1. Vistos para resolver, los autos del procedimiento administrativo previsto en el artículo 123 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.
2. Con fecha 17 de agosto de 1998, ante la Dirección General de Quejas y Conciliación, de esta Procuraduría Federal del Consumidor, la parte consumidora *interpuso reclamación en contra de la parte proveedora, la cual se tiene por reproducida para los efectos legales correspondientes.*
3. El proveedor fue debidamente notificado de la queja propuesta debiendo rendir el informe que la Ley prevé, mismo que si presentó, según se desprende de la audiencia de fecha 28 de agosto de 1998.
4. En actuación de fecha 11 de septiembre de 1998, las partes celebraron un *convenio y se cito a las mismas para el día 18 de septiembre de 1998, a efecto de que la proveedora acreditara haber dado cumplimiento al convenio celebrado.*

**DEPENDENCIA : DIRECCION GENERAL DE ARBITRAJE
Y RESOLUCIONES**

EXPEDIENTE: 4269/98

ASUNTO: Hoja N° 2

5. En virtud de que la parte proveedora no acreditó haber dado cumplimiento al convenio celebrado, mediante actuación de fecha 18 de septiembre de 1998, se acordó que el proveedor era *presunto infractor de la Ley Federal de Protección al Consumidor*, por lo que dentro del procedimiento por infracciones a la Ley, se le notificó sobre los hechos motivo del procedimiento y se le otorgó un término de diez días hábiles para rendir pruebas y manifestar lo que a su derecho conviniera, por lo que una vez concluida la etapa probatoria y la de alegatos, conforme a lo previsto por el artículo 123 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, se ordenó se pronunciara resolución administrativa, la cual se dicta al tenor de los siguientes puntos.
6. Esta Procuraduría es competente para conocer y resolver en el presente procedimiento administrativo, de acuerdo a lo dispuesto por los artículos 1°, 2°, 3°, 6°, 20, 24 fracciones I, XIX y XXI, 123, 125 y demás relativos y aplicables de la Ley Federal de Protección al Consumidor.
7. Con base en las constancias que integran el expediente del caso, y demás circunstancias y otros elementos de juicio se constata que con fecha 11 de septiembre de 1998, las partes contendientes estuvieron de acuerdo en celebrar un convenio, mediante el cual la parte proveedora se comprometió y obligo a llevar a cabo, la reparación de la calefacción del inmueble en condominio ubicado en Privada de Relox N° 13, Col. San Angel, Delegación Alvaro Obregón, del cual el quejoso es el Administrador Unico, en un término

**DEPENDENCIA : DIRECCION GENERAL DE ARBITRAJE
Y RESOLUCIONES**

EXPEDIENTE: 4269/98

ASUNTO: Hoja N° 3

que no excedería del 25 de septiembre de 1998, señalándose como fecha para verificar el cumplimiento del referido convenio el día 28 de septiembre del mismo año, sin embargo dicha parte proveedora no compareció a la audiencia antes referida, manifestando el quejoso en dicha diligencia, que el proveedor del caso hasta el momento solo había realizado el 50% del trabajo contratado, sin que a la fecha se haya cumplido con la obligación contraída por parte del citado proveedor, con lo cual es claro el incumplimiento en que incurre el proveedor a sus obligaciones contraídas, derivadas del citado convenio.

Sin que se hubiere desvirtuado la infracción cometida con las pruebas que constan en autos, por lo anterior, se llega a la conclusión de que la parte proveedora ANTONIO SANCHEZ CAMACHO, con dicha manera de proceder, ha conculcando lo dispuesto por el artículo 7° de la Ley Federal de Protección al Consumidor, al no cumplir dicho proveedor en todos sus términos con las obligaciones contraídas con la parte consumidora, derivadas del multicitado convenio.

8. En tal virtud, con fundamento en lo dispuesto por el artículo 132 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, tomándose en cuenta las condiciones económicas del infractor, puesto que se trata de una persona física, dedicada a la reparación y mantenimiento de todo tipo de calefactores para bienes inmuebles, que le pueden repercutir ganancias considerables, como lo son

**DEPENDENCIA : DIRECCION GENERAL DE ARBITRAJE
Y RESOLUCIONES**

EXPEDIENTE: 4269/98

ASUNTO: Hoja N° 4

hasta por el monto del presente caso, también atendiéndose al carácter intencional de la infracción, toda vez que el proveedor del caso no acredita que haya existido caso fortuito o fuerza mayor que le hubiere orillado a realizar esa conducta, además estimando que la gravedad de la infracción es patente, habida cuenta que de proliferar tal tipo de conducta asumida por la parte proveedora ello implicaría que se continuaran vulnerando disposiciones de orden público e interés Sociales como lo son las de Ley Federal de Protección al Consumidor; además en el presente caso la parte proveedora ha incurrido en reincidencia, prevista en el artículo 130 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, en virtud de haber transgredido en más de dos ocasiones durante el transcurso del año, el artículo 7° de la Ley Federal de Protección al Consumidor, tal y como se acredita con las resoluciones administrativas dictadas en los expedientes 3422/98, 3501/98 y 4002/98, además estimando que la gravedad de la infracción es patente, habida cuenta que tal tipo de conducta asumida por la parte proveedora vulnera disposiciones de orden público e interés social como lo son las contenidas en la Ley Federal de Protección al Consumidor; a lo que se agrega que el perjuicio causado al consumidor es considerable al afectársele en sus derechos, como se desprende de lo razonado en el punto 7 de esta resolución. Por lo tanto y con apoyo en los artículos 125, 127, 129, 130, 132 y demás relativos y aplicables de la Ley Federal de Protección al Consumidor, se impone a la parte proveedora ANTONIO SANCHEZ CAMACHO, una

**DEPENDENCIA : DIRECCION GENERAL DE ARBITRAJE
Y RESOLUCIONES**

EXPEDIENTE: 4269/98

ASUNTO: Hoja N° 5

sanción consistente en ARRESTO ADMINISTRATIVO POR UN TERMINO DE 36 HORAS, haciéndose notar que el infractor tiene su domicilio en CIRUELOS N° 455, COL. LAS HUERTAS, DELEG. MAGDALENA CONTRERAS, C.P. 09870, MEXICO, D.F.

9. Solicítese el cumplimiento del punto anterior a la Autoridad que corresponda, acompañando copia autógrafa de esta resolución, con el pedimento de que informe el resultado de su actuación.
10. Adviértase al infractor, que en caso de oposición al arresto administrativo, incurrirá en las penas señaladas en el artículo 178 del Código Penal Federal.
11. Notifíquese personalmente a las partes.
12. Una vez concluido el tramite administrativo, remítase el expediente al archivo general por referirse a un asunto total y definitivamente concluido.

Así lo resolvió y firma el C. Director General de Arbitraje y Resoluciones, LIC. MARIO CORCEGA ALZATE, con fundamento en lo dispuesto por los artículos, 15 fracciones X y XI del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor y 8° fracción V del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, asistido en este acto por el C. Director de Resoluciones Administrativas LIC. MARIO ORTEGA ZAMUDIO, con el auxilio del C. Jefe de Departamento de

**DEPENDENCIA : DIRECCION GENERAL DE ARBITRAJE
Y RESOLUCIONES**

EXPEDIENTE: 4269/98

ASUNTO: Hoja N° 6

Resoluciones Administrativas, LIC. GERARDO ANTONIO SANCHEZ VAZQUEZ, y por la C. Abogado Dictaminador LIC. DIANA GALVEZ BARRERA, con quienes actúa y hace constar.-----

4.7 LOS CONVENIOS CELEBRADOS ANTE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Al abordar el presente tema, resulta importante aclarar que en los convenios que se celebran ante la Procuraduría Federal del Consumidor no necesariamente y en todos los casos debe darse el cumplimiento de obligaciones solo a cargo del proveedor, ya que también existen ciertas obligaciones a cargo del consumidor, las cuales debe cumplirlas para alcanzar la plena satisfacción de los intereses de ambas partes, procurando la seguridad y equidad jurídica entre el proveedor y consumidor; así por ejemplo puede darse el caso que el proveedor se comprometa a entregar el bien adquirido por el consumidor y a su vez éste llevar a cabo la liquidación del precio, si este no se ha cubierto en su totalidad.

Sin embargo, en caso de que el proveedor no cumpliera con lo que establece a su cargo el convenio celebrado, en vista de tal incumplimiento, se procede a la apertura del Procedimiento por Infracciones a la Ley, como se observó de la investigación realizada en la Procuraduría, situación que debidamente será analizada a fondo, lo cual no ocurre cuando el incumplimiento proviene del consumidor y se diera cumplimiento por la parte proveedora, en este caso se determinará la no-existencia de violación a la ley y consecuentemente no procederá la apertura del Procedimiento por Infracciones a la Ley, situación que en todo caso resulta inequitativa para la proveedora, ya que no se establece ninguna consecuencia asumida por la parte consumidora en caso de incumplimiento al convenio por su parte, lo cual como ya se ha mencionado no ocurre con el proveedor quien en caso de incumplimiento a las obligaciones a su cargo derivadas del convenio celebrado, resulta acreedor a una sanción económica, o de clausura de su negocio e inclusive arresto administrativo.

En todo caso el proveedor puede intentar la ejecución del convenio celebrado por el incumplimiento del consumidor ante los tribunales competentes,

en virtud de que los convenios tienen la calidad de cosa juzgada, y traen aparejada ejecución, tal y como lo dispone el artículo 110 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, de igual forma puede hacer valer dichos derechos el consumidor en caso de incumplimiento del proveedor.

En estos términos, del contenido del primer párrafo del artículo 110 en comentario, se observa que el mismo otorga a los convenios la calidad de cosa juzgada a la cual ya hemos hecho referencia, señalando con claridad que los convenios aprobados por la Procuraduría tendrá la calidad de cosa juzgada; es decir, les reconoce a los convenios la firmeza que corresponde a la sentencia judicial, cuando ya no puede ser combatida por los medios de impugnación ni su contenido puede ser objeto de un proceso posterior.

Sin duda la calidad de cosa juzgada que el artículo 110 otorga a los convenios aprobados por la Procuraduría es la mayor firmeza jurídica que la Ley les puede conferir y congruente con los objetivos del artículo 1° que la Ley señala, es decir, procurar la seguridad jurídica entre proveedores y consumidores. La firmeza de los convenios aprobados por la Procuraduría permite afirmar que el contenido de los mismos, su validez y eficacia no pueden ser combatidas a través de ningún medio de impugnación, ni ser motivo de impugnación en juicio alguno.

Pero además y como se aprecia del referido artículo 110 en su primer párrafo, los convenios que sean aprobados por la Procuraduría se les reconoce la calidad de títulos ejecutivos, encontrando su razón de ser en que dichos documentos son idóneos para provocar el procedimiento de ejecución inmediata, lo cual en nuestro derecho se denomina "vía de apremio"; es decir, aquella a través de la cual se hace coactivamente efectivo un mandato, correspondiendo en este caso al cumplimiento de lo convenido entre las partes.

Sin embargo el mismo artículo 110 de la Ley permite a las partes someter a al Procuraduría los convenios que celebren, aún cuando no haya existido previamente reclamación del consumidor, en este supuesto sólo será necesario la ratificación del convenio ante la Procuraduría, la que si lo encuentra conforme a derecho deberá aprobarlo en términos de lo dispuesto por el artículo 115 de la Ley Federal de Protección al Consumidor. Así pues el párrafo segundo del artículo 115 establece que el conciliador antes de tener por aprobado un convenio, el mismo no debe infringir lo dispuesto por la Ley Federal de Protección al Consumidor así como cualquier otra disposición legal. Por consiguiente y al establecer el párrafo primero del artículo 110, que los citados convenios tienen la calidad de cosa juzgada consecuentemente, el acuerdo que los apruebe no admitirá ningún medio de impugnación.

Dado el caso que ante la Procuraduría Federal del Consumidor, el proveedor y el consumidor celebren un convenio que es elevado la categoría de cosa juzgada, será incuestionable que este trae aparejada ejecución, lo cual obviamente podrá hacerse valer ante los tribunales competentes; exceptuando por supuesto los convenios que no reúna las características de un documento público o en el caso extremo que se haya acreditado su falsedad. Por lo que si las partes reconocen una obligación, la misma es de pleno derecho; esto significaría por tanto que tal reconocimiento obliga sin la necesidad de ser homologado; es decir, la obligación surge por el solo hecho de su reconocimiento, para que la misma pueda tener ejecución ante los Tribunales competentes.

Por lo tanto podemos establecer que el convenio celebrado ante la Procuraduría Federal del Consumidor no es una transacción carente de fuerza ejecutiva, sino un verdadero convenio susceptible de ejecución en juicio. Es por ello que actualmente el Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal en su artículo 444 incluye a dichos convenios como títulos ejecutivos civiles, con base en los cuales se puede promover el juicio ejecutivo civil, si el interesado no

opta por la vía de apremio; estableciendo lo siguiente: "Los sentencias que causen ejecutoria y los convenios judiciales, los convenios celebrados ante la Procuraduría Federal del Consumidor, los Laudos que emita la propia Procuraduría y los laudos o juicios de contadores, motivaran ejecución, si el interesado no intentare la vía de apremio."

Por otra parte el artículo 500 del Código Federal de Procedimientos Civiles en su segundo párrafo, no dispone que la ejecución de un convenio de tal naturaleza deba estar previamente aprobado por la autoridad judicial, por el contrario conforme a dicho precepto le es aplicable al aludido convenio la misma disposición legal que aquellos celebrados ante autoridad jurisdiccional o bien, tratándose de la ejecución de una sentencia; de ahí que se considere que el acto reclamado que ordene su ejecución tenga la calidad de sentencia ejecutoria, toda vez que tiende a cumplir un convenio con fuerza de ejecución.

Ahora bien, si las partes celebran un convenio ante la Procuraduría Federal del Consumidor y el convenio fue aprobado por dicha autoridad, obliga a las partes a estar y pasar por el en todo tiempo y lugar como si se tratara de una resolución ejecutoria elevada a la categoría de cosa juzgada, procediendo a la ejecución del mismo sin que hubiese la necesidad de ratificar dicho convenio ante la autoridad judicial, toda vez que la eficacia del convenio y su ejecución no se encuentra supeditada a su ratificación, ya que ello implicaría dejar el cumplimiento del convenio a la voluntad de una sola de las partes, es decir, la que no lo haya ratificado.

Así mismo el artículo 110 párrafo segundo de la Ley Federal de Protección al Consumidor, establece que tanto los convenios, como los ofrecimientos que consten por escrito formulados ante la Procuraduría y que sean aceptados, podrán hacerse efectivos mediante las medidas de apremio contempladas en la Ley Federal de Protección al Consumidor; es decir, basándose en lo dispuesto por

el artículo 25 de la propia Ley que contempla como medidas de apremio que van de una a doscientas veces el salario mínimo o bien el uso de la fuerza pública, consecuentemente la Procuraduría podrá emplear para el cumplimiento de los convenios que ante ella se celebren, con la opción además de que en caso de no cumplirse con el referido apercibimiento, imponer nuevas multas por cada día que transcurra sin que se obedezca el matado respectivo o bien solicitar el auxilio de la fuerza pública.

Por lo que, la Procuraduría solo podría utilizar las medidas de apremio antes señaladas para que se dé el cumplimiento de los convenios celebrados en caso de incumplimiento por parte del proveedor al referido convenio, lo cual no podría acontecer en caso de incumplimiento del consumidor al convenio que se haya celebrado, encontrando la razón de ser en que ello sería contrario a la finalidad que persigue la propia Ley Federal de Protección al Consumidor, la cual es la de promover y proteger los derechos e intereses de la población consumidora, todo ello, realizando a través de la Procuraduría, de acuerdo a las atribuciones que la propia Ley le confiere.

Los medios de apremio vienen a ser los instrumentos que la Ley establece para que la autoridad competente pueda hacer cumplir coactivamente sus determinaciones. Consecuentemente los medios de apremio presuponen los siguientes elementos: Una determinación fundada y motivada de la autoridad competente, que ordene a una persona una conducta específica; un apercibimiento echo por la misma autoridad a la persona requerida consistente en la advertencia de que, de no llevar acabo la conducta ordenada, se le impondrá determinada mediada de apremio prevista en la Ley y; la no realización de la conducta ordenada.

La imposición de las mediadas de apremio tiene como finalidad hacer cumplir coactivamente la determinación de la autoridad competente, es decir,

obtener la realización de la conducta requerida. No se trata de sancionar o de castigar el incumplimiento de la persona a la que se le dirige la determinación; si no de hacer efectiva esta. Por eso es diversa la regulación y las consecuencias de las sanciones, en las que si se busca castigar el incumplimiento a un deber impuesto por la Ley o la infracción de esta por el particular.

Así pues, si una persona se le requiere para que realice un acto y no lo hace, se le puede imponer el medio de apremio con el que se le haya apercibido previamente. Pero si a pesar de las medidas de apremio la persona no ejecuta el acto, su conducta podría integrar el tipo de delito de desobediencia a un mandato legítimo de autoridad previsto en el artículo 178 del Código Penal Federal, en cuyo caso la persona responsable del desacato podría hacerse merecedora de una sanción penal.

Por tal razón y considerando que los medios de apremio son distintos a las sanciones administrativas, por ende, no se pueden aplicar a los primeros los requisitos que la Ley exige para la imposición de las sanciones administrativas. así pues los requisitos que se contienen en el artículo 132 de la Ley Federal de Protección al Consumidor están referidos directamente a las sanciones indicadas en el capítulo XIV correspondiente a las sanciones que como ya se ha mencionado pueden ir desde un sanción económica, clausura del local o establecimiento o bien, arresto administrativo, pero en el caso de las medidas de apremio no puede cumplirse con los requisitos necesarios para la imposición de sanciones, en virtud de que el medio de apremio es un medio distinto al concepto de sanciones que se señala en el capítulo respectivo, pues la multa de apremio impuesta al gobernado tiene su origen en la desobediencia a un mandato legítimo de autoridad, como lo es en este caso la Procuraduría Federal del Consumidor y consecuentemente el objeto de ese apremio será lograr coactivamente la observancia del mandato, por el contrario las sanciones impuestas como consecuencia inmediata del incumplimiento de la norma, son sancionados por el

incumplimiento a la Ley Administrativa y demás disposiciones derivadas de ella, pero estas no son consecuencia del incumplimiento del mandato de autoridad, de ahí la distinción entre ambas.

En estas condiciones, los convenios que se celebren ante la Procuraduría, deberán traer aparejada ejecución, las que como ya se ha mencionado deberán promoverse ante los tribunales competentes, esto obedece a la razón de que tales convenios no son que carezcan de ejecución en si mismos, sino por la circunstancia de que la Procuraduría Federal del Consumidor no se encuentra dotada de competencia para pronunciar mandamientos dirigidos a obtener dicha ejecución, o sea que no tiene facultades para emitir proveídos a fin de que se realicen diligencias de embargo para asegurar el pago de prestaciones económicas, tendientes al cumplimiento de los convenios celebrados ante dicha autoridad administrativa, ya que en este caso el interesado deberá promover ante los tribunales competentes la ejecución del mismo, bien sea por la vía de apremio o por la vía ejecutiva mercantil, correspondiéndole en este caso la efectividad de los multicitados convenios a los tribunales comunes en su calidad de autoridades ejecutoras.

En virtud de lo anterior y como ya ha quedado precisado, que los convenios celebrados ante la Procuraduría Federal del Consumidor, tienen fuerza de cosa juzgada y traen aparejada ejecución y asimismo no admiten recurso alguno, tal y como lo disponen los artículos 110 y 115 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, en razón de esto el artículo 110, párrafo II del ordenamiento legal antes referido, señalando de manera clara que los convenios aprobados, podrán hacerse efectivos mediante las medidas de apremio previstas por la propia Ley, y las cuales se encuentran contempladas en el artículo 25 fracción II, el que dispone que para el desempeño de las funciones de la Procuraduría y en el caso específico el incumplimiento en los convenios celebrados, se podrán imponer multa por el equivalente de una hasta 200 Veces el salario mínimo general diario

vigente en el Distrito Federal, en caso de que persista la infracción podrá imponerse nuevas multas por cada día que transcurra sin que se obedezca el mandato respectivo.

Situación que en la practica no se lleva a cabo, ya que contrario a esto y una vez decretado el incumplimiento al convenio por parte del proveedor en términos de lo dispuesto por el artículo 123 de la Ley referida, se da inicio al Procedimiento por infracciones a la Ley concediéndole al proveedor un término de diez días hábiles para ofrecer pruebas y manifestar lo que a su derecho convenga y una vez realizado el acuerdo correspondiente se le conceden dos días hábiles para formular alegatos y proceder a la emisión de la resolución administrativa por incumplimiento al convenio celebrado con el consumidor.

Es importante destacar que los laudos arbitrales al igual que los convenios, celebrados ante la Procuraduría Federal del Consumidor, la Ley les concede la categoría de cosa juzgada dando como resultado una aparejada ejecución, siendo que el primero de ellos si cuenta con disposición expresa dentro de la Ley para ser sancionada su infracción, situación que no se presenta con el incumplimiento a los convenios, no obstante, que ambos cuentan con la misma categoría otorgada por la Ley.

Es por ello, que en el presente trabajo de tesis proponemos la reforma al artículo 128 de la Ley Federal de Protección al Consumidor para que se incluya en el mismo las sanciones que deban de imponerse a la infracción a lo dispuesto por el artículo 110 de la referida Ley, por incumplimiento a los convenios celebrados ante dicha Institución.

CONCLUSIONES

PRIMERA.- La Procuraduría Federal del Consumidor, fue creada con la finalidad de proteger y tutelar los derechos de la población consumidora en general, situación que en la práctica evidentemente no se cumple en su totalidad, en virtud de que a la fecha quedan desprotegidos algunos consumidores, toda vez que los proveedores no proporcionan una solución favorable a las reclamaciones planteadas en su contra ante la misma Procuraduría.

SEGUNDA.- En la Procuraduría Federal del Consumidor, se debe analizar las reclamaciones que se presentan, para evitar con ello las que resultan improcedentes, ya que la Ley Federal de Protección al Consumidor en su artículo sexto se establece de manera clara quienes quedan obligados al cumplimiento de la misma, no obstante lo anterior, en la práctica se llegan a recibir reclamaciones en donde un particular al realizar un eventual acto de comercio, sin que se dedique de manera habitual a ello, sea considerado como proveedor.

TERCERA.- La Procuraduría Federal del Consumidor, por su naturaleza tiene el carácter de autoridad administrativa, cuya facultad es la de intervenir como conciliadora en la relación jurídica en que interviene un consumidor y un proveedor, exhortándolos a que resuelvan la controversia suscitada entre ambos.

CUARTA.- En el desarrollo de la etapa conciliatoria, el conciliador juega un papel muy importante para que se desenvuelva con eficacia la misma, y lograr con ello la celebración de un convenio entre las partes, logrando satisfacer las pretensiones del consumidor, al igual que en la etapa conciliatoria los convenios de referencia pueden ser celebrados en el procedimiento arbitral o dentro del procedimiento por infracciones a la Ley e inclusive sin que medie reclamación alguna, toda vez que el artículo 110, párrafo tercero de la Ley Federal de

Protección al Consumidor, faculta a la Procuraduría para aprobar los convenios propuestos por el consumidor y proveedor previa su ratificación, siendo importante señalar dentro de los mismos las características de modo, tiempo y lugar en que tendrá verificativo el cumplimiento del convenio, lo anterior a efecto de tener una mayor certeza para su debido cumplimiento.

QUINTA.- Los convenios celebrados por las partes, ante la Procuraduría Federal del Consumidor, tienen fuerza de cosa juzgada y traen aparejada ejecución, asimismo no admiten recurso alguno, tal y como lo disponen los artículos 110 y 115 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, en razón de esto el artículo 110 párrafo segundo del ordenamiento legal antes referido señalada de manera clara que los convenios aprobados podrán hacerse efectivos mediante las medidas de apremio previstas por la propia Ley, las cuales se encuentran contempladas en el artículo 25 fracción II, mismo que dispone que para el desempeño de las funciones de la Procuraduría y en el caso específico el incumplimiento en los convenios celebrados, se podrán imponer multas por el equivalente de una hasta 200 veces el salario mínimo general diario vigente en el Distrito Federal, en caso de que persista la infracción podrán imponerse nuevas multas por cada día que transcurra sin que se obedezca el mandato respectivo, situación que en la práctica no se lleva a cabo, ya que una vez decretado el incumplimiento al convenio por parte del proveedor, en términos de lo dispuesto por el artículo 123 de la Ley en comento, se da inicio al procedimiento por infracciones a la Ley, concediéndole al proveedor un término de diez días hábiles para ofrecer pruebas, y manifestar lo que a su derecho convenga, y una vez realizado el acuerdo correspondiente se le conceden dos días hábiles para formular alegatos, y proceder a la emisión de la resolución administrativa por incumplimiento al convenio. Se importante destacar que al igual que el convenio los Laudos Arbitrales, se les concede la categoría de cosa juzgada, siendo que estos últimos, si cuentan con disposición expresa dentro de la Ley para ser sancionada su infracción, situación que no se presenta con los convenios, siendo

que dentro de la Ley Federal de Protección al Consumidor no se encuentra contemplada dicha situación, es por ello que propongo la reforma al artículo 127 de la Ley Federal de Protección al Consumidor

BIBLIOGRAFIA

- ◆ ACOSTA ROMERO, Miguel, Segundo Curso de Derecho Administrativo, Segunda edición, México, Porrúa, 1993.

- ◆ ARELLANO GARCIA, Carlos. Derecho General del Proceso, sexta edición, México, Porrúa, 1997.

- ◆ ARELLANO GARCIA, Carlos. Derecho Internacional Público, Tomo I, México, Porrúa, 1993.

- ◆ AZUELA GUITRON, Mariano. Derecho, Sociedad y Estado, México, Universidad Iberoamericana, 1995.

- ◆ BASAVE FERNANDEZ DEL VALLE, Agustín. Teoría del Estado Fundamentos de Filosofía Política, - segunda edición, México, Jus, S. A. de C.V., 1985.

- ◆ CORTINAS PELAEZ, León. Introducción al Derecho Administrativo, segunda edición, México, Porrúa, 1994.

- FRAGA, Gabino. Derecho Internacional Público, trigésima tercera edición, México, Porrúa, 1994.

GARCIA MAYNEZ, Eduardo. Introducción al Estudio del Derecho. México, Porrúa, 1996.

GALINDO CAMACHO, Miguel. Derecho Administrativo. Tomo I, México, Porrúa, 1995.

GONZALEZ URIBE, Héctor. Teoría Política, décima edición, México, Porrúa 1996.

MOTO SALAZAR, Efraín. Y otro. Elementos del Derecho. cuadragésima primera edición, México, Porrúa, 1996.

OVALLE FAVELA. José. Teoría General del Proceso, tercera edición, México, Harla, 1991.

OVALLE FAVELA. José. Derecho Procesal Civil, séptima edición, México, Harla, 1995.

PORRUA PEREZ, Francisco. Teoría del Estado, vigésima octava edición, México, Porrúa, 1996.

POZOZ Luis, Ciencia y Teoría Económica, México, Diana, 1990.

LEGISLACIONES CONSULTADAS

CONSTITUCION POLITICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS. México, Porrúa, 116 a edición, 1996

LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR. México, Porrúa, vigésima segunda edición, 1996.

LEY ORGANICA DE LA ADMINISTRACION PUBLICA FEDERAL. México, Porrúa, trigésima quinta edición, 1997

CODIGO FEDERAL DE PROCEDIMIENTOS CIVILES, México, Sista, 1997

CODIGO DE PROCEDIMIENTOS CIVILES PARA EL DISTRITO FEDERAL. México, Delma, primera edición, 1996

REGLAMENTO DE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR. Diario Oficial de la Federación, 23 de agosto de 1994.

ESTATUTO ORGANICO DE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR, Diario Oficial de la Federación, 24 de agosto de 1994.

OTRAS FUENTES

Apéndice 1917-1975, Semanario Judicial de la Federación, Tercera Parte, Segunda Sala, Tesis 402.

Borisov, E. F. y Otros.- Diccionario de Economía Política, México Grijalvo, 1971.

DE PINA Rafael, Diccionario de Derecho, vigésima edición, México, Porrúa, 1994.
Diccionario Jurídico Mexicano INSTITUTO DE INVESTIGACIONES JURIDICAS, México, Porrúa, UNAM. 1992.

Diccionario de la Lengua Española, REAL ACADEMIA ESPAÑOLA, décima novena edición, España, Espascalpe, 1970.

MORENO GARCIA, Rogelio. Vocabulario de Derecho y Ciencias Sociales, Argentina, Depalmo, 1970.

OSORIO, Manuel, Diccionario de Ciencias Políticas y Sociales, Argentina, Heliasta, 1990.

PALLARES, Eduardo. Diccionario de Derecho Procesal Civil, México, Porrúa, 198

RAMIREZ GONGORA, Juan D. Diccionario Jurídico, décima edición, Argentina, Heliasta, 1988.

SEMANARIO JUDICIAL DE LA FEDERACION, Sexta Epoca, Vol. CXVII, 3ª. Parte, Marzo, 1967, Segunda Sala.