

4

879309

# UNIVERSIDAD LASALLISTA BENAVENTE



## FACULTAD DE DERECHO

CON ESTUDIOS INCORPORADOS A LA  
UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA  
DE MEXICO

CLAVE: 8793-09

### EL IMPERATIVO DE IMPLANTAR UN CAPITULO DE NOTIFICACIONES EN LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

### T E S I S

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:  
LICENCIADO EN DERECHO

PRESENTA:

JUAN FERNANDO ALEJANDRI RON

294571

ASESOR:

LIC. ROBERTO NAVARRO GONZÁLEZ

CELAYA, GTO.,

SEPTIEMBRE DE 2000



Universidad Nacional  
Autónoma de México



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

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

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

## **AGRADECIMIENTOS:**

**A DIOS, POR REGALARME LA VIDA.**

**A MIS PADRES, POR ENSEÑARME A VIVIR.**

**A MI FAMILIA, POR SU INFINITO APOYO.**

**A MIS AMIGOS, POR SU SINCERIDAD.**

**A MIS MAESTROS, POR ENTREGARME SU SABIDURÍA  
Y DEPOSITAR SU CONFIANZA EN MÍ.**

## INDICE GENERAL

“El imperativo de implantar un capítulo de notificaciones en la Ley Federal de Protección al Consumidor”.

## INTRODUCCIÓN

### CAPITULO PRIMERO

“Antecedente Histórico y Fundamentación de la Ley Federal de Protección al Consumidor”

- |   |    |
|---|----|
| 1. Exposición de motivos en el proyecto de la Ley.  | 2  |
| 2. Comentario al diario de los debates en la Cámara de Diputados del Congreso de los Estados Unidos Mexicanos en la XLIX Legislatura. Tomo III, año III, número 31, México, D.F. Viernes 28 de Noviembre de 1975. | 10 |
| 3. Acuerdo Delegatorio de Facultades de Fecha de 14 de Agosto de 1978.  | 37 |

### CAPITULO SEGUNDO

“Planteamiento e identificación del problema en la Aplicación y vigilancia en la esfera administrativa de las disposiciones de la Ley Federal de Protección al Consumidor “

- |  |    |
|--|----|
| 1. Secretaría de Comercio y Fomento Industrial.<br>(SECOFI) Definición y atribuciones. | 40 |
| 2. Instituto Nacional del Consumidor.<br>(INCO) Definición y Atribuciones.             | 45 |

3. Procuraduría Federal del Consumidor. (PROFECO)	46
3.1 Definición.	46
3.2 Atribuciones.	47
3.3 Funcionamiento.	49
3.3.1 Estructura Organizacional y Operativa de las Delegaciones de la Profeco.	53

#### CAPITULO TERCERO.

##### "Propuesta de Adición"

1. Propuesta para la Adición de un Capitulo de Notificaciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor.	77
2. Beneficios en las garantías de Audiencias y Seguridad Jurídica de los Gobernados al Realizarse la adición.	84

#### CAPITULO CUARTO.

##### "Fundamentación para la propuesta de Adición"

1. Artículos 14 y 16 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.	89
--	----

#### CONCLUSIONES.

#### BIBLIOGRAFÍA.

## INTRODUCCIÓN

En lo particular y por razón de la expedición de la Ley Federal de Protección al Consumidor en el año de 1992, con la cual apareció un mejoramiento de la misma, en comparación con la anterior y pese a que no soy un especialista en la materia pero si experimente en lo personal el funcionamiento de las actuaciones de la Procuraduría Federal del consumidor con la base en la Ley Federal de Protección al Consumidor y esto motivo el breve estudio a que va dirigido el presente trabajo, pues de hecho es la experiencia lo que nos enseña que tal o cual cosa debe adecuarse, modernizarse o modificarse para beneficio de todos, sobre todo en tratándose de leyes o instituciones jurídicas en nuestro país

Así pues, las funciones de la Procuraduría Federal del Consumidor van encaminadas a la protección de los intereses y derechos de la población consumidora y el virtual enemigo viene resultando ser toda aquella persona que tenga el carácter de proveedor, llámese física o moral; y menciono enemigo porque desgraciadamente así pareciera que la ley lo encuadra, aunque desde mi punto de vista debiera ser un atento coadyuvante pero no todo el comerciante o prestador de servicios es un voraz aprovechado ni reincidente violador de la Ley Federal de Protección al Consumidor y si, en muchos casos, resulta lo contrario que el llamado " Indefenso" consumidor resulta ser el lobo con piel de cordero, quien con sus aparentes volados derechos aprovecha la buena fe con la que fue creada a institución en comento y su ley y esto consecuentemente acarrea como resultado eminentemente subjetivo que se forma una predisposición negativa en contra de todo aquel que sea identificado como proveedor pues sobretexto de defender los intereses y derechos del consumidor se busca su satisfacción a toda costa utilizando todos los recursos necesarios, aunque estén o no previstos en la ley y esto, no debe ser permitido.

Por ello la experiencia, revisión y análisis a la que me dirige este trabajo, quiere obtener un resultado positivo con el que se logre una igualdad o equidad y respeto a los derechos tanto de consumidores como de proveedoras y prestadoras de servicios al momento de verse involucrados en los casos y situaciones que la Ley Federal de Protección al Consumidor proviene y en los que intervendrá necesariamente a Procuraduría Federal del Consumidor.

En este orden de ideas y por la creciente necesidad de contar con un sistema de impartición de justicia más imparcial y digno, nos dimos cuenta que la Ley Federal de Protección al Consumidor no cuenta o carece de un ordenamiento o procedimiento para practicar correcta o legalmente las notificaciones y estimo que tal situación incide en la deficiente e incluso posible actuación de la autoridad violando garantías constitucionales, como pueden ser la garantía de audiencia y la de seguridad jurídica que contempla nuestra constitución en los artículos 14 y 16, las que por ninguna circunstancia o motivo deben ser superadas por ninguna Ley o institución jurídica en perjuicio de nadie, sea consumidor o proveedor.

Por lo tanto, este trabajo busca contribuir con un pequeño grano de arena en la adecuación y modernización de la Ley Federal de Protección al Consumidor, para que sea mas justa y tenga una mayor eficacia en su aplicación en beneficio tanto de la población consumidora como de los proveedores y prestadores de servicio pues ambas figuras son y seguirán siendo protagonistas en las relaciones de comercio que tan importantes resultan para a vida creativa social y económica de nuestro país.

El Sustentante.

## SUMARIO

### CAPITULO PRIMERO

#### ANTECEDENTES HISTORICOS Y FUNDAMENTACION DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR.

1. Exposición de motivos en el proyecto de ley.
2. Comentarios al diario de los debates de la Cámara de Diputados del Congreso de los Estados Unidos Mexicanos en ,la, XLIX legislatura. tomo III, año III numero 31. México. D.F. viernes 28 de Noviembre de 1975.
3. Acuerdo Delegatorio de Facultades de fecha 14 de Agosto de 1987.

## 1. EXPOSICION DE MOTIVOS EN EL PROYECTO DE LEY.

Es indiscutible que para comprender y aplicar determinada institución, norma o figura jurídica, debemos invariablemente recurrir en intrínseco sentido a un antecedente histórico, el cual nos refiera necesariamente al origen de su creación y este, por ende a su motivo.

Por lo tanto, el motivo debe ser analizado en este caso, desde el punto de vista jurídico o de derecho y en tal sentido lo definiremos

**DEFINICION JURIDICA DE MOTIVO.-** Móvil causa o razón para hacer o no hacer algo, intención que da nacimiento a la celebración de un acto jurídico<sup>1</sup>

**DEFINICION JURIDICA DE MOVIL.-**Finalidad o propósito que en cada caso existe para que una persona realice un acto<sup>2</sup>

Ahora bien, al tener la definición de los conceptos antes citados podemos entender y adentrarnos con ellos a captar mejor el tema del presente trabajo, que se constituye por el análisis particularizado de la Ley Federal de Protección al Consumidor, partiendo de la base de su antecedente histórico, el cual, como ya dijimos, nos remite a su origen, que se encuentra en la Iniciativa Presidencial dirigida a los C.C. Secretarios de la Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, de fecha 20 de Septiembre de 1975, por el entonces Presidente Constitucional de los Estados Unidos Mexicanos. Lic. Luis Echeverría Álvarez; Iniciativa que nos muestra el motivo fundamental y creador de la dicha ley, razón por la que es ineludible analizar su texto, que a la letra menciona:

---

<sup>1</sup> Pina Vara Rafael. Diccionario de Derecho, Edit. Porrúa. Pág. 355

<sup>2</sup> Idem

## "INICIATIVA PRESIDENCIAL"

"C.C SECRETARIOS DE LA CAMARA DE DIPUTADOS DEL H. CONGRESO DE LA UNION"

"PRESENTE"

.... La iniciativa de ley, que en uso de las facilidades que me otorga la Constitución de la República, tengo honor de someter a la consideración de este H. Congreso de la Unión propone la creación de normas e Instituciones que el Ejecutivo a mi cargo estima de la mayor importancia para la afirmación del régimen democrático. Significa un avance considerable en la evolución de nuestro Derecho Social que tiene su raíz en el mandato del Constituyente de 1917.

La economía mundial ha entrado en una era de inestabilidad repercute y habrá que repercutir durante muchos años en México. El proceso inflacionario es la manifestación de una crisis generalizada que obliga a tener decisiones de largo plazo y a modificar estructuras que, de otro modo tal vez hubieran podido sobrevivir.

Entre otras determinaciones, el Ejecutivo a mi cargo considera necesario iniciar profundos cambios en los sistemas de intermediación de mercancías y de servicios que tradicionalmente han venido reduciendo la ganancia legítima del productor y lesionando el patrimonio de las clases populares.

Desde que el proceso inflacionario mundial comenzó a incidir en nuestro país, las Organizaciones de Trabajadores plantearon al Ejecutivo Federal la urgencia de tomar medidas tendientes a la protección del poder adquisitivo de los grupos de menor ingreso. Estas forman en todo coherente de acciones sociales, administrativas y legislativas que fueron propuestas el año de 1973 y que han sido sometidas en diversas ocasiones a diálogo y a la consulta con los sectores interesados.

Destaca en este programa la política de los salarios que ha permitido mantener y acrecentar el ingreso real de los trabajadores así como la elevación de los precios a los productos agrícolas, que ha favorecido de modo semejante a la población campesina.

Elemento importante en esta política es el Decreto de fijación de precios por la variación de costos, expedido por el Ejecutivo a mi cargo el año anterior, por lo que se ha hecho posible el ajuste a los precios atendiendo a las fluctuaciones del proceso inflacionario pero evitando que la especulación el acaparamiento o el afán desmedido de lucro redunden en abuso o ganancias inequitativas.

Se ha procurado, así mismo el fortalecimiento de los sistemas de comercialización social, tales como almacenes populares, cooperativas de consumo, tiendas sindicales y obrero-patronales. No serían sin embargo suficientes estas medidas y prevalecieran practicas nocivas y muchas veces ancestrales de comercio que distorsionaran los hábitos del consumo y lesionen los intereses del publico, en el ingreso familiar y aun la dignidad ciudadana.

Este proyecto de ley es parte fundamental de una política destinada a la protección de las mayorías. pero también un instrumento para corregir vicios y deformaciones del aparato distributivo e impulsar la actividad productiva de la ampliación del mercado interno. Responde a los propósitos recurrentes y orienta la política del régimen: La modernización del sistema económico y la defensa del interés popular.

La doctrina liberal estimaba que el consumidor dictaba las condiciones del mercado. En países de tradición colonial, esta afirmación nunca fue cierta, porque los mecanismos de producción e intermediación provenían de practicas monopolicas, por las que una minoría impuso, durante siglos, las condiciones de venta a una población depauperada, ignorante e inerme frente a todo genero de abusos y exacciones.

Los sistemas modernos de comercio alcanzan solo a un sector privilegiado de la población, y no han logrado, en modo alguno transformar el obsoleto aparato distributivo; antes bien han adaptado muy a menudo actitudes hegemónicas, acentuando así su predominio sobre el público consumidor cautivo, que rente a tales conductas, carece de defensa específica.

Es indiscutible que el consumidor se encuentra desprotegido ante prácticas que impone la relación comercial y que implica tanto la renuncia de derechos como la aceptación de condiciones inequitativas. Estimular la conciencia cívica y dotar a pueblo de los instrumentos necesarios para su defensa es deber del Gobierno que no puede permanecer indiferente ante injusticias reiteradas que mermen el ejercicio de las libertades humanas.

Los modernos medios de introducción colectiva, los excesos de la publicidad y las tendencias monopólicas de la economía han propiciado fenómenos semejantes en casi todos los países; se han convertido por lo tanto, en preocupación universal el establecimiento de normas y límites a los sistemas de intermediación y propaganda. La disposición y creación de normas jurídicas tutelares del consumidor es un fenómeno característico de nuestro tiempo, sobre todo en los países de economía de mercado, en los que ésta regulación se vuelve indispensable.

Este proyecto se inspira en la filosofía de nuestra Carta Fundamental, que incorpora, por primera vez en el Constitucionalismo moderno, los derechos tutelares de los grupos sociales mayoritarios.

De los artículos 27 y 123 de la Constitución derivan las leyes reglamentarias que protegen a los sectores más débiles de la población o que imprime a la propiedad privada las modalidades que dicta el interés público.

Esta iniciativa prolonga pues, en materia de comercio, la tradición jurídica y política que arranca de nuestra revolución. Acentúa la preeminencia del interés colectivo sobre el interés particular y reafirma el deber constitucional que el Gobierno tiene que velar porque la Libertad del mayor numero no sea sacrificada por la acumulación del poder económico y social en pequeños grupos.

El proyecto de Ley que someto a Vuestra Soberanía recoge algunos preceptos que actualmente se encuentran dispersos en la Legislación Civil y Mercantil. Se trata de dar unidad a esas normas y ordenarlas dentro de un mismo cuerpo legislativo en que se les imprima una nueva naturaleza al lado de muchas otras disposiciones que regulan con carácter social de comercio y relaciones entre particulares.

Este proyecto propone regular aquellos aspectos que de manera más importante y con mayor frecuencia afectan los intereses del consumidor. Por ello el capítulo segundo tiene a evitar toda publicidad que no corresponda a las características reales del producto o servicio, o el ofrecimiento de garantías o prestaciones que no se cumplan, impone también, a todo proveedor de bienes o servicios la obligación de informar veraz y suficientemente al consumidor y dar puntual cumplimiento a las garantías u ofertas a que se hubiera obligado o que hubiese prometido; la experiencia cotidiana nos revela que en las ventas a crédito se estipulan cláusulas y condiciones notoriamente injustas y lesivas para quienes no disponen de recursos suficientes para pagar al contado, o sea, para la inmensa mayoría de la población.

Se propone también la creación de la Procuraduría Federal para la Defensa del Consumidor, como organismo autónomo. Sus atribuciones principales serán las de representar los intereses de la sociedad en tanto que la población consumidora; representar colectivamente a los consumidores ante toda clase de proveedores de bienes y servicios, actuar como conciliador y árbitro en las diferencias entre consumidores y proveedores en general velar por el eficaz cumplimiento de las normas tutelares de los consumidores.

Se propone también la creación del Instituto Nacional del Consumidor .....

Se complementa la iniciativa de ley con disposiciones relativas a la situación jurídica de quienes presten sus servicios a los organismos cuya creación se propone: las unciones de Inspección y Vigilancia, a las Sanciones infracciones a la Ley y a los Recursos Administrativos que pueden hacerse valer contra las resoluciones derivadas de este ordenamiento.

La expedición de esta Ley vendrá a constituir un paso mas dentro del propósito común que ha inspirado durante estos años a la acción de los Poderes Legislativo Ejecutivo de la Unión: asegurar por la vigencia de un orden adecuado a las necesidades de nuestra época un mayor ámbito de Justicia Social y un más pleno disfrute de las libertades.

Vendrá a coincidir. igualmente en la esfera de la Legislación interna con los principios que México sostiene dentro de la comunidad de naciones.

Por lo anteriormente expuesto, con fundamento en lo que dispone la Fracción I del artículo 71 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos someto, por su conducto a consideración de la Cámara de Diputados la siguiente iniciativa de Ley Federal de Protección al Consumidor (Se transcriben todos los artículos que integran la ley en comentario).

## TRANSITORIOS:

**PRIMERO:** Esta ley entrara en vigor en toda la República el día siguiente de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

**SEGUNDO:** La designación de uno de los representantes de las organizaciones obreras a que se refiere el artículo 71 será hecha por la confederación que tenga registrado mayor numero de trabajadores, la del otro por mayoría de votos de las otras Organizaciones Nacionales de Trabajadores, distintas de la Primera, computados de acuerdo al numero de afiliados que tenga registrados cada una de las dichas organizaciones.

La designación de uno de los vocales representantes de las Organizaciones de campesinos y ejidatarios será hecha por la Agrupación Nacional que tenga mayor numero de afiliados.

Esta Ley entrara en vigor en toda la República el 5 de Febrero del año de 1976.

**TERCERO:** No se aplicaran al Instituto Nacional del Consumidor ni a la Procuraduría Federal para defensa del Consumidor las limitaciones señaladas en el inciso A) del artículo 1o del Acuerdo Presidencial del 27 de Junio de 1969 publicado en el Diario Oficial del 1 o de Julio de ese año, por lo que se Autoriza a la Secretaria de Hacienda y Crédito Publico a recibir de los concesionarios de estaciones comerciales de Radio Televisión, el pago del Impuesto que se indica con algunas modalidades: consecuentemente dichos organismos podrán hacer referencia a productos, marca, servicios de empresas específicamente determinadas con fundamento en el resultado de investigaciones técnicas previamente realizadas a efecto de la mejor orientación a los consumidores"

"SUFRAGIO EECTIVO NO REELECCION"

"Ciudad de México, a 20 de Septiembre de 1975.

EL PRESIDENTE DE CONSTITUCIONAL  
DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS.  
LIC. LUIS ECHEVERRIA ALVAREZ"

Una vez transcrita textualmente la Iniciativa de Ley, refiérase ahora al análisis de su Motivación, la cual se encuentra plasmada primordialmente en los párrafos segundo, cuarto, sexto, noveno, décimo, decimotercero, decimocuarto y decimoquinto de la citada Iniciativa de Ley, pues denota que el motivo fundamental para la creación de dicha Ley se constituye por aspectos jurídicos, económicos y sobre todo sociales, que incidieron ancestralmente en la vida político social de nuestro país y al tornarse contemporáneas, lo siguieron haciendo conjuntamente con el ámbito mundial en la interrelación comercial de los pueblos, por ello, la intención del entonces Presidente Constitucional de los Estados Unidos Mexicanos, fue la de evitar por medio de normas e instituciones jurídicas la práctica de conductas tradicionalmente lesivas en materia socio económica en las relaciones entre particulares, reafirmando con ello, el régimen democrático y la tradición jurídica y política que arranca en nuestra Revolución con la Premisa Mayor de que el Gobierno tiene el deber Constitucional de velar porque el interés colectivo nunca se vea sacrificado por la acumulación del Poder económico político social en pequeños grupos privilegiados.

Por otra parte, la finalidad o propósito que el entonces Ejecutivo Federal tuvo para la creación de las normas jurídicas constitutivas de la Ley Federal de Protección al Consumidor, así como sus Instituciones, fue la de proteger a la inmensa mayoría de la población que no cuenta con los recursos económicos suficientes para adquirir bienes y servicios en forma desahogada, de practicas y conductas injustas y lesivas, que a través del tiempo venían minando en forma reiterada la más mínima esperanza de supervivencia e igualdad social dentro de un país que a pasos gigantes se regia por una Economía de Mercado pululante; razón por la que no se podía permanecer inerte

y sé tenía que proporcionar a los consumidores instrumentos para su defensa despertándoles con ello, una " Conciencia" de su situación ante las cambiantes relaciones comerciales.

Es lógico entonces concluir que, la motivación del entonces Ejecutivo Federal es el Origen de la creación de la Ley Federal de Protección al Consumidor y es, en consecuencia, el Antecedente Histórico Directo de dicha Ley.

Ahora bien, no es suficiente para el entendimiento aceptación y aplicación de normas o instituciones jurídicas, el hecho de encontrar y precisar su origen como Antecedente Histórico, pues dichas normas e instituciones jurídicas quedaban inermes y no podrían aflorar a una vida enmarcada por un régimen Constitucional en un Estado de Derecho si no se encuentran con una fundamentación de aprobación en ese ámbito; razón por la que a continuación nos adentraremos a la búsqueda de la fundamentación Legal de la Ley en comento.

## 2.- COMENTARIOS AL DIARIO DE LOS DEBATES DE LA CAMARA DE DIPUTADOS DEL CONGRESO DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS EN LA XLIX LEGISLATURA.

No obstante lo hasta ahora expuesto, es menester para a finalidad de este trabajo el ahondar en precisar ahora el fundamento jurídico y el punto de partida de la Ley Federal de Protección al Consumidor en su esfera de derecho.

En consecuencia, nos vemos en la apremiante necesidad de transcribir textualmente la exposición hecha por las Comisiones unidas Primera de Trabajo, de Productividad, de Comercio Interior y de Estudios Legislativos, ante la Cámara de Diputados del Congreso de la Unión, de la XLIX cuadragésima novena Legislatura, para

la discusión de dicha iniciativa de Ley<sup>3</sup>, misma que les fuera turnada para su estudio y dictamen. apareciendo como sigue:

"Una vez dispensada la Segunda Lectura..."

"COMISIONES UNIDAS PRIMERA DE TRABAJO, DE PRODUCTIVIDAD, DE  
COMERCIO INTERIOR Y DE ESTUDIOS LEGISLATIVOS."

"HONORABLE ASAMBLEA:"

"Por acuerdo de esta H. Cámara se turnó a as Comisiones que suscriben, para su estudio y dictamen, la Iniciativa de Ley Federal de Protección al Consumidor."

En la naturaleza que un estado de Derecho democrático, esta el mandato de regular el proceso económico, con el fin de asegurar la plena realización de la Justicia Social, incorporando a las grandes mayorías el disfrute de los bienes de consumo y evitando practicas que vulneren o limiten el ejercicio de este derecho supremo.

En una sociedad que se caracteriza por la existencia de grandes desequilibrios económicos y sociales, nada hay más importante que asegurar, en el marco de las Instituciones Jurídicas el derecho de a vida. Este es el propósito fundamental del Derecho Social Mexicano. Las libertades del individuo no tienen eficacia cuando en el seno de la sociedad de carece de las condiciones necesarias para que todos los hombres las ejerciten con igualdad.

El desarrollo económico, para ser tal, ha de enterarse como la posibilidad real de todos los hombres para acceder a sus beneficios.

---

<sup>3</sup> Anexo al diario de los Debates H. Congreso de la unión Legislatura XLIX1975.

Permanente propósito de nuestro sistema de relación es el procurar el equilibrio económico entre las clases sociales y, como aspiración consecuente, la reivindicación de los grupos de población, marginados en sus derechos humanos, económicos y sociales.

Es principio Universalmente aceptado, aunque no siempre respetado, el que confiere al Estado el Mandato de corregir los aspectos cualitativos del desarrollo para proteger a las clases mayoritarias de la población.

Este propósito conlleva a la obligación de promover la adecuación o transformación de las estructuras jurídicas, que permitan la defensa eficaz de los intereses fundamentales del hombre.

A este fin obedece la tendencia de internacionalizar las normas laborales, los propósitos de independencia y de cooperación económica de los pueblos del Tercer Mundo, la descolonización cultural e ideológica y la búsqueda de caminos viables y autónomos de desarrollo

Es aspiración primitiva del hombre la realización de a justicia y el empleo de derecho como instrumento que genera la igualdad y el equilibrio sobre los hombres y, en su momento histórico la reivindicación de las clases débiles.

El proceso inflacionario mundial y sus graves repercusiones en nuestro país. agravadas por contradicciones internas y defectos de as estructuras económicas, así como las prácticas negativas en muchos casos ilícitos, que se observan en la intermediación de mercancías, han venido generando situaciones que vulneran la economía de grandes mayorías de mexicanos y justifican la modificación del marco jurídico en que se sustenta la economía nacional y su propia estructura, para dar contenido al propósito revolucionario de redistribuir con equidad el ingreso y evitar la

persistencia de conductas nocivas de ciertos grupos de minorías contrarias al interés público.

Ha sido preocupación del Poder Ejecutivo y de las masas laborables del país el diseño y aplicación de medidas que permitan la defensa del poder adquisitivo de la población de ingresos fijos, mayoritaria en el país. Reconocemos el esfuerzo que a este respecto han llevado a cabo tanto el Poder Ejecutivo como el movimiento obrero organizado.

A ello se debe, en buena medida, la modificación substancial de la estrategia del desarrollo: la reorientación y el sentido, ideológico revolucionarios que se ha dado a la acción del poder público y la decidida y enérgica defensa de las clases económicamente débiles que ha asumido, el Gobierno de la República.

Entre las medidas que el Ejecutivo ha instrumentado para atenuar los efectos de la inflación destacan la política de salarios y el aumento a los precios de garantía a los productos agrícolas, que han permitido elevar el ingreso real de los trabajadores de la ciudad y del campo; el establecimiento del Fondo Nacional de Garantía y Fomento al Consumo de los trabajadores; el Decreto de Octubre de 1974, que regula los precios con base a los costos y constituye un freno importante a la especulación y al lucro desmedido, el estímulo a nuevos sistemas de comercialización como cooperativas, almacenes de consumo, tiendas sindicales CONASUPO y el programa de los 16 puntos.

En el marco estratégico de esta nueva política que se propone proteger el ingreso de las mayorías, el Poder Ejecutivo ha enviado a vuestra Soberanía, el Proyecto de Ley Federal de Protección al Consumidor.

Este ordenamiento se incorpora al derecho social mexicano y refleja claramente el propósito del Ejecutivo de adecuar a las instituciones jurídicas, creando mecanismos que hagan factible el superior derecho a la vida de las grandes mayorías y es igualmente respetuoso del esquema de desarrollo y del sistema de garantías del individuo que configura nuestra carta fundamental.

Sin embargo, la sola presentación de este proyecto de Ley, ha despertado entre algunos núcleos de la iniciativa privada, una inquietud que estimamos injustificada.

Aferrarse a principios de doctrina liberal ya superados, ineficaces, además de impráctico, abandono de las responsabilidades sociales a que se han comprometido los grupos de mexicanos que han resultado favorecidos por el crecimiento económico del país.

Los principios de la Escuela Fisiocrática en los que se basa el liberalismo clásico, según los cuales existe un orden natural en la sociedad que rige la vida económica y hace, por tanto, innecesaria la intervención del Estado, han sido totalmente rectificadas por el desarrollo ulterior de condiciones sociales de desigualdad entre las clases y que por el contrario, reclaman y justifican la creciente participación del Estado para corregir estos desequilibrios y asegurar la transformación de la sociedad en la justicia y en nuestro caso en la paz.

Frente a la actitud de reto a la capacidad reguladora de la vida social de nuestras instituciones, ejemplificada por algunos sectores de comerciantes esta Cámara Legislativa comprobó, una vez más, la decisión del Poder Ejecutivo, expresada, por el C. Titular de la Secretaría de Industria y Comercio, de ejercer su autoridad, su poder de imperio para hacer que se c, un plan las normas que componen esta iniciativa; se solidariza con esta patriótica actitud, comparte la responsabilidad y exhorta al pueblo todo de México a asumir una defensa vigorosa y constante de esta Ley para hacerla eficaz.

La política de consumo popular se encuentra sometida a excesos que es necesario corregir.

El ingreso de los trabajadores, de todos los sectores, ha de contar con elementos suficientes que le permitan enfrentar con buenos resultados la presión de un aparato consumista que rara vez coincide con sus intereses y necesidades. que agobia al consumidor en una escala creciente de publicidad irracional. que crea necesidades artificiales y estimula consumos innecesarios. que induce a la imitación extralógica de modelos de vida y estándares económicos, que son ajenos a nuestra realidad.

Si a este fenómeno se le añade el de un desarrollo económico que hasta hace unos años se fincaba en el sacrificio forzoso de las clases populares, por medio de la compresión de sus ingresos, se concluye la necesidad de frenar el deterioro del poder adquisitivo del salario, con medidas que se dirijan a la estructura de la economía como a sus deformaciones exteriores

A ambas finalidades obedece el proyecto de Ley, de ahí su trascendencia y oportunidad.

En varios países del mundo, la defensa del Consumidor está ya incorporada a la política Gubernamental. Entre ellos citamos a Suecia, Suiza, Alemania, Dinamarca, Estados Unidos, Finlandia, Francia, etc.

En México, aun cuando este proyecto de Ley es un serio intento para hacer aún más operante la Política de Protección al Consumidor, no es hasta ahora que se manifiesta tal propósito. Los sistemas Legales de control de precios el Decreto de costos, precios y las medidas que ya hemos referido enfocadas directamente a superar el sistema comercial son claro testimonio de la preocupación del régimen al respecto y merece el reconocimiento de las comisiones dictaminadoras.

Este ordenamiento viene a satisfacer una necesidad que era ya impostergable, transformar al consumidor, de víctima pasiva en protagonista de sus propios derechos ya que su ejercicio le ha sido imposible en virtud de la estructura, en buena parte monopólica, de la intermediación de bienes de Consumo y de persistentes prácticas comerciales que le imponen la renuncia de derechos y la aceptación de situaciones injustas.

Es loable el propósito del Ejecutivo de dotar al pueblo consumidor de instrumentos que le permitan no sólo defenderse de injusticias reiterativas, sino participar en la toma de decisiones de la intermediación de bienes de Consumo y de persistentes prácticas comerciales que le imponen la renuncia de derechos y la aceptación de situaciones injustas.

Es loable el propósito del ejecutivo de denotar al pueblo consumidor de instrumentos que le permitan no solo defenderse de injusticias reiteradas, sino participar en la toma de decisiones de la intermediación comercial, en sus niveles más importantes.

Nuestro derecho privado, especialmente en el ramo de lo civil, ha declarado que: "en nombre de la libertad de contratación han sido inicuaamente explotadas las clases humildes y que es preciso que el derecho no constituya un privilegio a un medio de dominación de una clase pobre otra. "No obstante, el principio de la autonomía de la voluntad en que se basa la relación contractual sigue fortaleciendo el dominio de las clases que detentan el capital en perjuicio de las mayorías del país, la parte débil en el contrato".

Las disposiciones civiles y mercantiles, que regulan esta materia, han sido inoperantes, basadas como están en el principio de la libertad contractual.

Así como el derecho del trabajo sustrajo las relaciones obrero patronales del ámbito del derecho privado, el Proyecto de Ley recoge preceptos dispersos en las Leyes Civiles y Mercantiles, sujetas al principio de la autonomía de la voluntad, inoperante cuando intervienen partes contratantes desiguales por origen; les da coherencia y unidad en un solo ordenamiento y las eleva a derecho social, tutelar del consumidor, rompiendo con el principio de igualdad de las partes.

El proyecto pues, se aparta de concepciones propias de liberalismo económico y establece como objetivo principal corregir la disparidad de quienes contratan y por ende las injusticias que derivan de convenios basados en una irrestricta e hipotética autonomía de la libertad que de hecho no existe.

Por el solo traslado al ámbito del derecho, social de ordenamiento del derecho privado, este Proyecto de Ley se justificaría.

Es necesario encaminar el derecho de los contrarios por causas de equidad verdadera y prescindir de ficciones jurídicas que, no obstante su obligada aceptación general, no corresponden al propósito de tutelar el interés de las grandes mayorías.

Sin embargo, el Proyecto de Ley no es una simple Compilación de normas, sino un Ordenamiento nuevo e integral coherente en sus distintos Capítulos y congruente con la estrategia gubernamental que tiende a redistribuir equitativamente el ingreso, desarrollar los recursos humanos y atenuar hasta lo posible en lo actual circunstancia las desigualdades sociales.

En efecto, Iniciativa de Ley considera en su integridad el problema del consumidor, de este como individuo y de este inmerso en toda una estructura económica.

Por esta razón, la Iniciativa no solo consigna la nueva naturaleza social del derecho del consumidor, sino que crea los instrumentos necesarios para hacerlo operante y cuestionar desde su origen el proceso de la intermediación.

Así se crean la Procuraduría Federal del Consumidor y el Instituto Nacional de Orientación al Consumidor; se otorgan facultades amplias a la Secretaría de Industria y Comercio para que en la esfera de su competencia pueda aplicar la Ley y se instituyen limitaciones específicas al proveedor en cuanto a la publicidad, naturaleza y condiciones de productos o servicios, que garanticen una mayor limpieza en las operaciones comerciales.

Se introduce el principio de veracidad para que rijan a actividad comercial, como ocurre en los artículos 4, 11, 31 y 32, cuyo fin es evitar toda publicidad que induzca al error sobre el origen, componentes usos características y propiedades de los productos y servicios.

Se amplían las atribuciones de las diversas Secretarías de Estado para que cada una en la esfera de su competencia genérica, pueda aplicar la Ley. Así se da una mayor cobertura al propósito de defensa al Consumidor sin llegar a la dispersión pues se señala como responsable principal de la aplicación de la Ley a la Secretaría de Industria y Comercio.

Se protege la salud del pueblo al establecer la obligatoriedad de advertir de la peligrosidad por naturaleza o manejo de un producto o servicio.

Se previene la comisión de Fraude al Público al regularse las promociones y ofertas.

Se pretende limitar el agio y la usura al dar a la sistema de S.I.C. facultad para autorizar tasas máximas de interés y cargas máximas adicionales a los contratos.

Se propicia la educación del Consumidor para la defensa de sus intereses y la denuncia de prácticas comerciales usurarias al impongan la obligación de que los artículos de consumo que determine la S.I.C. ostenten el precio de fabrica.

Se tutela el principio de transparencia del contrato para evitar cláusulas subterráneas o practicas comerciales nocivas al consumidor.

En él articuló 25 se complementa el tipo de delito de fraude o por razón de plagio y usura que establece el Código Penal.

Se establece la norma de inalterabilidad en el precio de compraventa de bienes de plazo.

De acuerdo con lo que dispone el artículo 93 de la Constitución General de la República, esta Honorable Cámara de Diputados se permitió solicitar la presencia en este recinto, del C. Titular de la Secretaría de Industria y Comercio, con el objeto de que ampliase los fundamentos del Poder Ejecutivo, con relación a la Iniciativa de Ley Federal de Protección al Consumidor. Las Comisiones Dictaminadora, quieren dejar constancia de su reconocimiento al C. José Campillo Sainz, por su valioso aporte que contribuyo en mayor medida a ilustrar su criterio.

El Capítulo Primero de la Ley contempla la naturaleza de esta y el ámbito de su competencia.

Dentro de las definiciones contenidas en el artículo tercero, aunque se hicieron algunas sugerencias en contrario, la Comisión consideró necesario estimar que debe ser sujeto, protegido por la legislación no solamente el consumidor final o sea él ultimo

de un bien o servicio, sino también el consumidor intermedio dado que, como por ejemplo, el pequeño o mediano industrial y comerciante tiene necesidad de adquirir, para incorporarlo a los objetos que produce, o al comercio al que se dedica, piezas o elementos que le son proporcionados por otras empresas, y frente a las cuales quedaría, de otra manera. Desprotegido.

Es importante destacar que el legislador originario a través de este ordenamiento se preocupa por la tutela no solamente de la gran masa de Consumidores finales, sino también por la pequeña y mediana industria que esta expuesta a los riesgos del mercado frente a las grandes empresas e industria. en relación con las cuales carece de instrumentos eficaces para exigir que tanto sus operaciones como los productos que e entreguen en calidad de insumos, se sujeten a condiciones que garanticen a calidad de los bienes o impidan abusos en lo que se refiere a los aspectos crediticios los pequeños y medianos su desarrollo con la consecuente

La Ley contempla esta situación y protege a comerciantes e industriales, para promover elevación del nivel de vida del país.

La comisión considero inconveniente limitar el concepto de acto accidental de comercio, por lo que extiende a toda compraventa o arrendamiento de bienes muebles y a la prestación de servicios manteniendo la excepción propuesta por lo que toca a los de orden Profesional o de naturaleza laboral.

En el Capítulo segundo, en vista de la importancia incuestionable que tiene la veracidad en la publicidad e informes que lleguen al consumidor, la Comisión estima necesario modificar el artículo 4° a efecto de que la autoridad administrativa actúe con celeridad y eficacia respecto a los proyectos de publicidad que le presenten los anunciantes solicitando su dictamen. Por ello se establece un plazo para que rinda dichas opiniones y se establece la lógica consecuencia jurídica en caso de que él termino expire sin que exista resolución por parte de la autoridad, ya que de otra forma,

se podría vulnerar a economía de las empresas, por una parte, y por otra se les alejaría, de una situación de inseguridad.

La comisión considero pertinente adicionar este mismo párrafo estableciendo el supuesto de que el plazo que otorga a los anunciantes se interrumpirá cuando la autoridad les solicite información, durante todo el tiempo en que el anunciante tardara en presentarla. Este dispositivo es de equidad dado que la autoridad no podría sujetar el ejercicio de la facultad de que el artículo le concede a la celeridad o retraso con que el anunciante proporcione a información requerida. Es evidente que el principal interesado en que la lo planeo o dictamen se rinda con la mayor brevedad posible es el propio anunciante y, por lo mismo es de esperarse que cumpla con la obligación de informar a las autoridades con la prontitud que sus intereses le impongan. Por otra parte es previsible que el anunciante con el fin de obtener e dictamen correspondiente en el menor plazo posible, proporcione datos falsos a la autoridad, en cuyo caso la Comisión estima que el plazo no debe interrumpirse, igualmente la Comisión, escuchando los puntos de vista de sectores interesados, sobre todo en las poblaciones fronterizas y los comentarios de las autoridades financieras nacionales, estimó pertinente incorporar al artículo 4° un ultimo párrafo para sujetar la información sobre bienes y servicios provenientes del extranjero a las disposiciones de esta Ley y evitar que una publicidad tendenciosa provoque una falsa visión respecto a los artículos producidos en México. en relación con los fabricados en otros países o también el que a través de publicidad engañosa, se cometan fraudes a consumidores Mexicanos, quienes en atención a esa publicidad resientan una grave lesión en su patrimonio.

Debe decirse con toda claridad que la publicidad no controlada ha ocasionado por una parte, la compra innecesaria-lesiva-para la economía de los compradores, de grandes masas de bienes superfluos o de bajas calidades por el atractivo que falsamente imprime a ellos una publicidad frecuentemente dolosa y por otra parte la salida de considerables sumas de dinero mexicano a los mercados internacionales,

En la fracción la del artículo 5° la Comisión estima conveniente añadir como uno de los elementos que integra la obligación de productores y comerciantes, en su caso e peso de los productos pues aunque este supuesto no esta descuidado del todo, ya que aparece implícito en él artículo 4° de la iniciativa que habla de la obligación de informar veraz y suficientemente al publico en él artículo 31 de la propia iniciativa que refiere el derecho del consumidor a la posición del producto, a la bonificación o devolución de a cantidad pagada en exceso cuando el contenido de un producto sea inferior al que debiera tener además que el artículo 22 de la ley de Normas establece la obligación de indicar el peso de los productos, toda vez que esta Ley de Protección al Consumidor incorpora alguna de las disposiciones ya contenidas en otra legislación, es conveniente ampliar la cobertura de protección de los intereses de los consumidores, incluyendo la obligación de indicar el ceso de los productos, en su caso, en la fracción la del artículo 6°.

Es necesario destacar que la comisión estima de gran importancia conservar el texto de la fracción IV del artículo 5° de la iniciativa, en la que se faculta a la Secretaria de Industria y Comercio para determinar los casos en los que los productos deberán ostentar el precio de fabrica, independientemente del precio de venta al publico, ya que si bien es cierto que el comercio debe obtener una utilidad razonable, existen situaciones en que hay un encarecimiento notorio de los artículos por un excesivo aparato de intermediación. La mención del precio de fabrica facilitara que la sociedad consumidora tome plena conciencia de la importancia del costo que para ella representa. En esos casos, sistemas comerciales de complejidad innecesaria.

A juicio de la Comisión. La fracción V tendrá efectos sobre e control indicativo de precios y proporcionara una sana competencia sin llegar al control imperativo a través de la ley sobre atribuciones del Ejecutivo Federal en Materia Económica, toda vez que el consumidor escogerá para obtener un bien o servicio, quien en igualdad de circunstancias le ofrezca un precio menor . Por otro lado se piensa también que es una

manera de desestimular la compra de bienes superfluos o en los que no corresponde su precio a la utilidad real que significa para el propio consumidor.

La Comisión desea hacer notar que el párrafo final del artículo 5°. otorga una indispensable flexibilidad a la acción de la Administración Pública, ya que le permite discriminar entre los sujetos obligados. a efecto de que las disposiciones que con fundamento en la Ley adopte, se adecue a la realidad de los mismos sin que, en un momento dado, se encuentren obligados en los mismos términos que los grandes comerciantes e industriales que los medianos y pequeños, puesto que de otra manera se desvirtuarían los propósitos de la Legislación y se afectaría la posibilidad de un desarrollo racional.

A lo largo de este Capítulo, el Legislador emplea expresiones tales como: comprensibles legibles, veraces razonables, etc., que subrayan que el propósito de la Ley, en esta materia. es que el consumidor disponga de aquella información que le permitirá formarse un criterio adecuado respecto a los productos o servicios que pretenda utilizar sin que esas disposiciones marquen sin embargo un cargo excesivo a los proveedores, ya que en la mayoría de los casos, se encuentran recogidos en otras disposiciones legales actualmente vigentes.

Es de especial importancia la disposición que contiene el artículo 13 de la iniciativa de la Ley. En él se prohíbe con carácter absolutamente general, una práctica vaciada que desgraciadamente se ha venido extendiendo en muchos ramos comerciales es principalmente en aquellos que expiden artículos de consumo necesario consistente en condicionar la venta de un producto a la adquisición de otro o de un determinado volumen de mercancía. Esta situación refleja una conducta abiertamente antisocial por otra parte de quienes la siguen e implica una seria lesión al presupuesto de las familias mexicanas. En vista de ello, la comisión se congratula de que en el artículo que se comenta queda estrictamente prohibido ese procedimiento.

En los artículos 14 al 17 inclusive se regula con distinto tratamiento las Promociones y Ofertas El artículo 14 define que debe entenderse por cada uno. Así, bajo el término "Promoción" se comprenden aquellos casos en los que el público, al adquirir un bien o comprar un servicio, recibe adicionalmente algún otro objeto de servicio, tales como bonificaciones cupones para la adquisición de otros productos, boletos para rifas o sorteos pequeños objetos de obsequio, mercancía extra de igual o distinta naturaleza a la adquirida, etc. La existencia de estos incentivos adicionales diferencian las promociones de las ofertas que consisten meramente en ofrecer al público productos o servicios a precios rebajados o sea lo que, frecuentemente, se conoce como gangas, baratas, liquidaciones, etc.

Con base en la distinción que hace la Ley entre promoción y oferta se regulan ambas de modo distinto de forma que las promociones requieren autorización de la Autoridad Administrativa, sin que esto se exija en el caso de las ofertas tomando en consideración que, por lo general las promociones o al menos con frecuencia, tienen origen industrial y destinatarios más numerosos y geográficamente más dispersos que las meras ofertas y, en ciertos casos, sirven tan solo para impulsar adquisiciones extralógicas de productos superfluos o de escasa calidad, incluso en algunos artículos supuestamente alimenticios.

Por otra parte, en el propio capítulo se contemplan diversas hipótesis y consecuencias legales para el caso de incumplimiento de las promociones u ofertas; las normas relativas no hacen sino clasificar y aplicar a los casos concretos los principios generales del Derecho Común. Se trata, en consecuencia, de hacer más explícitas las normas y más accesible el ejercicio de los derechos a los consumidores.

Sin embargo, con el objeto de evitar engaño a público derivados de la práctica corriente en que a este se le ofrecen productos o servicios a precios rebajados en el mercado, pero que son de menor calidad o en condiciones distintas, inferiores a las que se ofrecen en otros establecimientos para el mismo artículo o servicio la Comisión

estimo pertinente precisar en el artículo 4 que es elemento indispensable de la "Oferta", que el producto o servicio se ofrezca al público no solo a precios rebajados o inferiores a los que prevalecen en el mercado, sino en iguales condiciones a las que se ofrecen en este. pues de otra suerte no se cumple con el objetivo de la oferta que es el de poner a disposición del público un producto o servicio en circunstancias más favorables para su economía pero en la misma calidad. Esta Comisión hace notar que el artículo 11 hace referencia a esta preocupación cuando señala que en productos que se expendan al público con alguna deficiencia, usados o reconstruidos. deberán indicarse tales circunstancias, lo cual en el caso de la oferta es perfectamente aplicable, toda vez que permitir la práctica corriente en ciertos establecimientos comerciales o de servicios de ofrecer al público productos o servicios de inferior calidad o en distintas condiciones a las de mercado constituyen meros incentivos por demás ilícitos, para atraer compradores de otros productos o servicios.

El artículo 15 establece las reglas a que deberán sujetarse las promociones y ofertas. Como en muchas ocasiones estas se realizan no solo a plazos de duración sino a volumen de dispositivo tal circunstancia.

El Capítulo II responde mercancías considero pertinente incorporar al a la preocupación del Estado porque los mecanismos de crédito operen de modo razonable y cumpliendo verdaderamente con la innegable función que tienen dentro de proceso económico, pero sin desbordar los límites de ella, ni permitir situaciones injustas.

El párrafo segundo del artículo 18 señala el plazo de que dispone el consumidor para el cambio o la bonificación del valor de la cosa por la compra de otra en el caso de que haya habido error de su parte o del proveedor la Comisión consideró conveniente ampliar el plazo que señala la iniciativa a 3 días en lugar de 48 horas hábiles, toda vez que la referencia a días en lugar de horas representa mayor precisión para el cómputo en su caso y constituye una mayor garantía para proteger al consumidor.

Artículo 19 consagra el principio de transparencia, en virtud del cual el consumidor, en el caso de operaciones a crédito, deberá ser previamente informado del precio de contado del bien o servicio de que se trate, el monto tasa y total de los intereses que deberá pagar, así como respecto de cualquier otro cargo, si lo hubiere. La Comisión añadió la obligación de los proveedores a informar al consumidor y hacer constar en el contrato respectivo el derecho que existe de liquidar anticipadamente el crédito otorgado con la consiguiente reducción de intereses, recogiendo así inquietudes planteadas por la diputación del Partido Acción Nacional.

La experiencia generalizada demuestra que con mucha frecuencia se señalan cargos y se estipulan intereses excesivos con grave perjuicio a los consumidores. Esta practica permite que quien otorga el crédito obtenga una ganancia indebida en adición a la utilidad legítima del ejercicio del comercio. Por esa causa el artículo 21 de la iniciativa faculta a la Secretaría de Industria y Comercio para fijar los cargos máximos que pueden hacerse al consumidor y también para señalar la tasa máxima de intereses que podrán estipularse en los actos o contratos de crédito.

La Comisión ha considerado pertinente proponer de que en el sentido que para el señalamiento de la tasa máxima de intereses, la Secretaría de Industria y Comercio escuche previamente la opinión que emita una Comisión Técnica que esta Constituida, además de los órganos de Autoridad, por representantes de los sectores afectados, incluyendo a los propios consumidores. Así se propone la creación de esta Comisión Técnica que, actuando precisamente a este nivel, pueda ilustrar a la Secretaría sobre la situación real del mercado financiero respecto a los casos de que se trate.

El artículo de referencia señala claramente que la fijación de cargos y de tasas de intereses deberá hacerse tomando en consideración todas las circunstancias relevantes para diferencia: adecuadamente a los sujetos obligados en atención a la realidad de los mismos. Así será posible distinguir dentro de un mismo ramo a actividad según la ubicación geográfica de los establecimientos sus volúmenes de operación, las

modalidades con las que se actúen y otros datos que significan, por si mismos, una distinción entre empresas que, de otra manera, quedarían sujetas a disposiciones que serán de beneficio para algunos y de imposible cumplimiento para otros. Así también será posible, en ciertos casos que solo se señalen cargos y tasas de interés para ser aplicados por cierto tipo de empresas quedando otras exentas

Con esto no se afectara a la pequeña y mediana negociación sujetándola a regímenes posibles tan solo para las grandes negociaciones ni se beneficiara indebidamente algunos giros con perjuicio de otros. Esto permitirá además evitar problemas artificiales de contracción de crédito.

Es frecuente que toda nueva disposición que tienda a conseguir un beneficio tangible para las grandes mayorías de población, propicie, por una parte una reacción de enojo de parte de las minorías que se dicen afectadas y por la otra, no es menos frecuente que estas mismas minorías constituidas en grupos de presión política. pretendan trasladar al precio las cargas, de existir estas, ellos debieran absorber: con el propósito de evitar que en el caso de la Ley Federal de Protección al Consumidor se lleve a cabo la amenaza de cierto sector de comerciantes, reiterada, de encarecer de nueva cuenta los precios de los bienes de consumo tomando como pretexto el dispositivo que dictaminamos, la Comisión considero indispensable adicionar él artículo 21, estableciendo la obligación de la Secretaría de Industria y Comercio de tomar las medidas necesarias conforme a las disposiciones legales aplicables, a fin de que las cargas adicionales y os intereses autorizados y en general, las disposiciones de esta iniciativa, no repercutan en el precio de los bienes y servicios, Proteger la capacidad de consumo de la población es el objetivo principal de este ordenamiento y no debe ser causa para que sobre el que se consumen nuevos atentados en contra de la economía del pueblo.

A este respecto, la Comisión exhorta al pueblo de México y a sus organizaciones de lucha. a que asuman una actividad vigilante que permita a aplicación de esta

iniciativa en todos sus términos. A las autoridades competentes corresponde la obligación de aplicar con sentido tutelar del consumidor, con decisión y energía, ésta y las disposiciones legales aplicables para asegurar el propósito anotado.

En el artículo 22 además de limitarse el interés moratorio se repite un principio desde siempre recogido por nuestra legislación, que prohíbe el pacto de anatocismo.

Es de señalarse que en la materia que regula el Capítulo que se comenta, se dispone expresamente que las Instituciones de Crédito no quedarán obligadas a lo dispuesto por el párrafo segundo de artículo 20, estando en consecuencia sujetas a las disposiciones del resto del articulado.

La Comisión desea señalar que al definir el artículo 25 lo que se entiende como usura o ventaja usuraria, permitirá la aplicación de normas de otras Leyes que, por una tipificación incompleta, habían sido inoperantes en la práctica.

El artículo 27 no hace sino adecuar a la materia de la ley, la disposición contenida en la Legislación Civil para regular la rescisión de los contratos de compraventa en abonos, respetando el principio de que el vendedor debe recibir el pago de un alquiler y ser indemnizado por el deterioro que haya sufrido el bien, mientras que el comprador tiene derecho a los intereses de la cantidad que hubiera entregado. Congruente con el resto del Capítulo en este artículo se establece la forma de fijar a tasa de este interés.

Por razones de equidad, el artículo 28 faculta al comprador que haya pagado más de la mitad del precio de la cosa, para que, cuando haya incurrido en mora o sea demandado, opte por la rescisión o por el pago del adeudo ya vencido más las costas y gastos judiciales.

El texto del párrafo segundo del artículo 27 de la Ley, su texto se adecua a la constitución de la Comisión Consultiva constituida por los términos del artículo 21.

Se añade un párrafo que ampara el derecho del consumidor que interviene en un acto o contrato a plazo, de pagar por anticipado sin más cargos que los que hubiere en caso de que el crédito que se le otorga fuere negociado pues frecuentemente se da la práctica de que el vendedor le niega a aquél la posibilidad de adelantar el pago íntegro de la cosa ya que con ello perdería el monto de los intereses, en los que descansa una redeviabilidad exagere da de la operación en perjuicio del consumidor.

Es conveniente, sin embargo, señalar un término de prescripción para que el consumidor ejercite su derecho a recuperar los pagos hechos en exceso del precio legalmente autorizado con el máximo de los intereses moratorios pues de no señalarse término es previsible que se cometan abusos por parte de algunos consumidores deshonestos quienes no obstante, de tener conocimiento del pago indebido, no exijan este sino hasta que haya transcurrido un tiempo considerable para acumular intereses, Atendiendo la sugerencia de los Diputados del partido Acción Nacional que nos parece acertada la Comisión estima pertinente señalar el término de un año para prescribir la Acción del consumidor para solicitar el pago indebido.

Para facilitar el manejo de la Ley el artículo 31 se adiciona, en los términos de la legislación vigente el plazo para poder exigir el saneamiento el Artículo 33. Con el fin de establecer una mayor cobertura de protección al consumidor, en caso de abusos que son frecuentes cuando este adquiere un bien y le resulta defectuoso así como para darle mayor congruencia al artículo 33 con este propósito, la Comisión suprimió en el primer párrafo la referencia al uso como condicionante del derecho de la reclamación del consumidor. Este es así para evitar que se interpongan excepciones por parte de comerciantes y proveedores, ya que los términos en que esta dicha fracción teóricamente siempre estarían en posibilidades de rehusarse a satisfacer la reclamación alegando que el producto ha sido alterado sustancialmente por el uso.

Por otra parte consideramos que los vendedores y fabricantes están protegidos para el caso de reclamaciones absurdas por parte del consumidor, según los términos de la fracción tercera del propio artículo que establece los casos precisos en que aquellos podrán rehusarse a satisfacer la reclamación.

Para cumplir con el propósito de equidad que debe imperar en las relaciones entre comerciantes y proveedores, la Comisión añadió al artículo 35 un elemento de defensa de estos últimos, estimando que la obligación de reponer los productos o la cantidad recibida en pago de los comerciantes es clara siempre y cuando el defecto que ocasiona la devolución le sea imputable.

El artículo 42 contempla el supuesto de la reventa. La Comisión estimó pertinente para efectos procesales y de cargo de la prueba en el caso de configurarse los elementos de la misma suprimir a circunstancia del acuerdo entre el intermediario y el proveedor para encarecer el servicio, pues en la práctica resultaría imposible probar que entre uno y otro existe coincidencia en el propósito se evadiría fácilmente la responsabilidad y por otra parte, lo que importa a la Ley es prevenir y reprimir el hecho de la reventa.

Aunque la doctrina reconoce la existencia de otras formas de estructura de las dependencias centralizadas del poder público, nuestra legislación fuera positiva recoge tan sólo las de los organismo, descentralizados. En esta virtud y en atención a las normas en vigor y a las opiniones de los tratadistas mexicanos.

La Comisión ha considerado pertinente precisar la naturaleza del órgano de representación social de la población consumidora, a la que se denomina Procuraduría Federal del Consumidor se le asigna el carácter de organismo descentralizado de servicio social y para evitar cualquier posible confusión o interpretación distorsionada, se señala expresamente que tiene funciones de autoridad tal como tal como, para situaciones como esta, considera indispensable la doctrina como por ejemplo el

distinguido Constitucionalista Don Andrés Serra Rojas quien al hablar de los organismos descentralización expresa que no son autoridad salvo que la Ley les otorgue en forma expresa este carácter. (Derecho Administrativo Sexta Edición. Tomo I pagina 594).

La autonomía relativa que implica, por naturaleza la descentralización es evidente que resulta indispensable para que la Procuraduría Federal del Consumidor pueda ejercer con eficacia las atribuciones que le confiere la Ley ya que, aunque dentro del cuadro general del Poder Ejecutivo, no podría depender de Secretaria alguna pues de otra suene se encontraría imposibilitada para excitar a esa de la adopción de medidas tendientes a la protección de consumidores o para la representación de estos ante la misma. Por parecidas razones se determina consecuentemente, que la Secretaría de Hacienda y Crédito Publico con cargo al presupuesto general de la Federación, asignará directamente al organismo cuya creación se propone los fondos necesarios para esa organización y actividad.

En relación con el Capítulo VI que la comisión reproduce como en la Iniciativa conviene destacar al artículo 48 que exige al proveedor acreditar con credenciales a sus vendedores, toda vez que para éstos constituirá un eficaz medio probatorio de su relación contractual para los efectos legales ha que hubiese lugar.

El Capítulo VII establece las disposiciones generales de la Ley. En relación con el artículo 49, la Comisión, estimo conveniente ampliar la cobertura de la protección del consumidor a toda práctica, comercial o no, que pretenda mediante el desprestigio del consumidor hacer efectivo un cobro o un contrato. Es evidente que esta practica no solo se lleva a cabo en los medios comerciales sino que es común en casi todas las actividades en las que existe una relación de acreedor a deudor y que ha dado lugar a verdaderos abusos que en muchos casos han provocado la lesión moral irreversible del consumidor, por lo que es conveniente poner coto a esta situación y establecer sanciones severas a quienes no cumplan esta disposición.

distinguido Constitucionalista Don Andrés Serra Rojas quien al hablar de los organismos descentralización expresa que no son autoridad salvo que la Ley les otorgue en forma expresa este carácter. (Derecho Administrativo Sexta Edición. Tomo I pagina 594).

La autonomía relativa que implica, por naturaleza la descentralización es evidente que resulta indispensable para que la Procuraduría Federal del Consumidor pueda ejercer con eficacia las atribuciones que le confiere la Ley ya que, aunque dentro del cuadro general del Poder Ejecutivo, no podría depender de Secretaria alguna pues de otra suene se encontraría imposibilitada para excitar a esa de la adopción de medidas tendientes a la protección de consumidores o para la representación de estos ante la misma. Por parecidas razones se determina consecuentemente, que la Secretaría de Hacienda y Crédito Publico con cargo al presupuesto general de la Federación, asignará directamente al organismo cuya creación se propone los fondos necesarios para esa organización y actividad.

En relación con el Capítulo VI que la comisión reproduce como en la Iniciativa conviene destacar al artículo 48 que exige al proveedor acreditar con credenciales a sus vendedores, toda vez que para éstos constituirá un eficaz medio probatorio de su relación contractual para los efectos legales ha que hubiese lugar.

El Capítulo VII establece las disposiciones generales de la Ley. En relación con el artículo 49, la Comisión, estimo conveniente ampliar la cobertura de la protección del consumidor a toda práctica, comercial o no, que pretenda mediante el desprestigio del consumidor hacer efectivo un cobro o un contrato. Es evidente que esta practica no solo se lleva a cabo en los medios comerciales sino que es común en casi todas las actividades en las que existe una relación de acreedor a deudor y que ha dado lugar a verdaderos abusos que en muchos casos han provocado la lesión moral irreversible del consumidor, por lo que es conveniente poner coto a esta situación y establecer sanciones severas a quienes no cumplan esta disposición.

El cambio de denominación que se propone, para que quede como Procuraduría Federal del Consumidor, no es por un mero prurito de lenguaje sino que subraya, por una parte a función de representación social que le confiere la Ley y por otra, es más congruente con sus atribuciones ya que, principalmente al actuar como conciliador o arbitro, este organismo puede y debe hacerlo no únicamente a moción de los consumidores sino, también de los proveedores a quienes la fracción VIII del artículo 59 coloca en su redacción en primer termino.

El carácter Federal de la Procuraduría sólo podrá actualizarse en la práctica si esta representada en todas las entidades del país, por lo que la Comisión ha considerado necesario no dejar como una facultad de ejercicio optativo al que establezca delegación fuera de la ciudad de México. Sino establecer como una obligación imperativa que existan delegaciones en todos y cada uno de los Estados de la Unión

Las Comisiones consideraron necesario ampliar la cobertura de acción de la Procuraduría Federal del Consumidor de tal suerte de que sin crear un aparato burocrático que dificulte el cumplimiento de sus propósitos, se aproveche la estructura administrativa existente para poner al alcance de todos los mexicanos un contacto inmediato que les permita denunciar las violaciones a la Ley.

El artículo 115 de la Constitución General de a República, establece como base de división territorial y de la organización política y administrativa de los Estados, al Municipio la autoridad más cercana al es entonces la Municipal: su fuerza moral puede hacer en muchos casos que por vía del convencimiento se acate a Ley.

El artículo 58 de la iniciativa de Ley prevé la posibilidad de que la Procuraduría establezca delegaciones y oficinas en otros lugares.

Sin embargo y a pesar de la magna obra de comunicaciones de la Revolución Mexicana, sería difícil o caso imposible que el ciudadano que habite lejano a la capital de su Estado, pueda, en tiempo y forma hacer valer sus derechos.

Por lo anteriormente expuesto, las Comisiones han juzgado prudente proponer a esta Asamblea una adición que permita a las autoridades municipales y a los Agentes del Ministerio público municipal, actuar supletoriamente como coadyuvantes de la Procuraduría Federal del Consumidor. Por lo tanto, proponemos que el artículo 58 sea adicionado de la siguiente forma:

"Artículo 58 todas las controversias en que sea parte."

Para efectos del artículo 58, se considera coadyuvantes de la Procuraduría, a las autoridades municipales y a los Agentes de Ministerio Público, quienes podrán conocer de las quejas de los consumidores, intervenir conciliatoriamente y, de no haber acuerdo entre las partes, transmitirlos de inmediato ante la oficina más cercana de la Procuraduría Federal del Consumidor.

De toda actuación, independientemente de su resultado, las autoridades a que este artículo se refiere, darán cuenta por escrito, de inmediato y bajo su responsabilidad, a la Delegación de la Procuraduría Federal del Consumidor más cercana.

Artículo 59 La Procuraduría Federal del Consumidor. tiene el difícil cometido de representar el interés de los consumidores: para cumplir esta función, la Ley le ha asignado las atribuciones correspondientes, que se establecen en el artículo 59. A este respecto, la Comisión estimo pertinente adicionar el precepto con dos nuevas fracciones que le permitan a la Procuraduría denunciar ante as autoridades correspondientes y en su caso ante el superior jerárquico de la autoridad responsable. toda conducta u omisión de hecho de funcionarios que corresponda actuar en la esfera de su competencia para aplicarlo hacer operante el propósito tutelar del consumidor

que este ordenamiento persigue. Se pretende evitar hasta donde sean posible actitudes que no por condenables dejan de ser frecuentes, a cargo de quienes teniendo alguna responsabilidad pública faltan a ella. Con el mismo propósito la Comisión consideró conveniente establecer la facultad de hacer del conocimiento del Instituto Nacional del Consumidor las expectativas que haga a las autoridades destinadas y a la protección del consumidor. a fin de que aquel se encuentre en condiciones de orientar su acción conveniente y adecuadamente de acuerdo con la aprobación y trámite de las medidas por parte de las autoridades a quienes ha hecho todo.

Por ultimo se suprimió la fracción XI del contenido Original por considerar que establece una facultad que excede notoriamente al contenido general de las atribuciones que se dan a la Procuraduría y porque en la práctica tropezaría con obstáculos insalvables que la harían ineficaz y conflictiva,.

En el inciso C) del último párrafo del artículo 63, se estimó conveniente que, cuando la acción de la Procuraduría no haya logrado la modificación de los contratos de adhesión, se amplíe la gama de sus posibilidades mediante el sometimiento a la Consideración del Ejecutivo Federal de cualquier medida conducente a regular el contenido de dichos contratos.

Por lo que se refiere a la obligación de proporcionar informes a la Procuraduría Federal del Consumidor se complementó el artículo 65 mediante la inclusión de un plazo para que los mismos sean entregados a efecto de dotar de mayor eficacia al precepto en cuestión.

Respecto del Artículo 66, tomando también en cuenta las nuevas atribuciones conferidas a la Procuraduría se amplió la facultad de emplear los medios de Apremio haciéndolos procedentes respecto de todas las funciones de ese organismo, así como elevando el monto máxima del apremio pecuniano que de otra manera, en muchos casos resultaría insuficiente.

Es conveniente destacar que, además de la protección directa del consumidor, la Ley pretende también fomentar la economía del país. Como el empleo de esto aparece la fracción VI del artículo 69 que señala como función del Instituto Nacional del Consumidor el propiciar el mejoramiento de los sistemas y mecanismos que faciliten al consumidor el acceso a los bienes que recupere. Al hacer esto se estimulara lógicamente. la modernización y mejoramiento de los negocios y particularmente del pequeño y mediano comercio, ya que en aquellos lugares. no sería posible ni deseable el establecimiento de grandes centros comerciales.

En la fracción VI del artículo 69 se modificó la redacción para hacer referencia a las condiciones del mercado más favorables al consumidor.

La importancia de los productos agropecuarios para los consumidores, es notoria y su incidencia en el precepto familiar evidente se ha estimado importante por ello que en el Consejo Directivo del Instituto Nacional del Consumidor se encuentre al Secretario de Agricultura y Ganadería. A efecto de mantener la proporción de la estructura del Propio Consejo, se agrego un representante más a las organizaciones obreras con la consiguiente modificación al artículo transitorio correspondiente la Comisión quiere dejar constancia de su reconocimiento a las aportaciones que a sus labores hizo la diputación del Partido Acción Nacional. Consecuencia de esta colaboración conjunta, es la adición a artículo 73 de un nuevo inciso que establece para el consejo Directivo del Instituto Nacional de Consumidor, la obligación de reunirse por lo menos una vez cada 60 días, a efecto de lograr la mayor eficiencia del organismo

Con el propósito de evitar problemas de interpretación. se añadió el concepto de competencia relativo a las autoridades en los artículos 78 y 87.

La Comisión, considero conveniente ampliar de modo sustancial el artículo 90 de la iniciativa para determinar, por una parte, la forma en que se pueden reclamar los Daños y Perjuicios ocasionados a los Consumidores y, por a otra, para dejar claro que

proveedores y consumidores están en libertad de someter sus diferencias al Arbitraje de la Procuraduría Federal del Consumidor señalando para este caso el efecto Legal del Laudo que se emita.

En el aparato correspondiente a los artículos transitorios la Comisión estimó justo incluir uno que permitirá a la Administración Pública otorgar un plazo razonable a petición de los interesados para que las empresas pudieran ajustarse a las nuevas situaciones que plantea la Ley respecto a los productos que elaboran y qué, por el volumen de sus inventarios la necesidad de emplear nuevos moldes o matrices etc., requieren un tratamiento especial por o que toca a la sustitución de los actuales productos o procedimientos. Esto sería por ejemplo en el caso de envases retornables a cambio del depósito que se hubiere cubierto por ellos y que, por disposición legal deberá sustentarse en el propio envase empaque el importe de dicho depósito.

La Comisión Dictaminadora estimó conveniente modificar la redacción de los artículos que se mencionan enseguida con el objeto de así modificaciones y adiciones a resultado la procedencia del Federal del Consumidor y la pues las Comisiones Dictaminadoras hicieron propuestas de la Iniciativa de Ley en comento. dando como Decreto Presidencial que crea la Procuraduría Publicación de la Ley Federal de Protección al Consumidor en el Diario Oficial de la Federación del día 2 de Diciembre de 1975; a lo cual. me permito hacer los siguientes comentarios:

**PRIMERO.-** La culminación de la Iniciativa Presidencial. lo fue la Publicación de la Ley Federal de Protección al Consumidor y la creación de sus Instituciones.

**SEGUNDO.-** Dicha culminación tuvo desde sus orígenes una amplia y abundante motivación y finalidad puramente política social y económica careciendo de un verdadero aspecto de Derecho y regulación procedimental que toda Ley que se precede de serio debe contener.

TERCERO.- Desde luego que la Ley Federal de Protección del Consumidor tiene una fundamentación jurídica y esta lo que es a fracción I y II de artículo 71, así como la fracción I del artículo 89 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos pero ello sólo nos conlleva a confirmar que el proceso de la formación de Leyes se encuentra plenamente contemplado y resguardado en nuestra Carta Magna sin que esto a nuestro juicio quiere decir que la Ley en análisis contenga una normativa con preceptos de Derecho procesal tan necesarios para su correcta aplicación.

CUARTO.- En lo particular, quiero precisar que un Capítulo de Notificaciones enmarcado dentro de la Ley Federal de Protección al Consumidor le daría a esta una mayor Seguridad Jurídica en su aplicación. como lo veremos en o que a continuación expongo, siendo el tema del siguiente punto

#### ACUERDO DELEGATORIO DE FACULTADES DE FECHA 14 DE AGOSTO DE 1987

Así modificaciones y adiciones a resultado la procedencia del Federal del Consumidor y la pues las Comisiones Dictaminadoras hicieron propuestas de la iniciativa de Ley en comento dando como Decreto Presidencial que crea la Procuraduría de la Ley Federal de Protección al Consumidor en el Diario Oficial de la Federación del día 2 de Diciembre de 1975; a lo cual me permito hacer los siguientes comentarios:

PRIMERO.- La culminación de la Iniciativa Presidencial lo fue la Publicación de la Ley Federal de Protección al Consumidor y la creación de sus Instituciones.

SEGUNDO,- Dicha culminación tuvo desde sus orígenes una amplia y abundante motivación y finalidad puramente política, social y económica careciendo de un verdadero aspecto de Derecho y regulación prosedimental que toda Ley que se precie de serio debe contener.

TERCERO.- Desde luego que la Ley Federal de Protección al Consumidor tiene una fundamentación jurídica y esta lo que es la fracción I y II de artículo 71 , así como la fracción I del artículo 89 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, pero ello sólo nos conlleva a confirmar que el proceso de la formación de Leyes, se encuentra plenamente contemplado y resguardado en nuestra Carta Magna, sin que esto, a nuestro juicio, quiere decir que la Ley en análisis contenga una normativa con preceptos de Derecho procesal, tan necesarios para su correcta aplicación.

CUARTO.- En lo particular, quiero precisar que un Capítulo de Notificaciones enmarcado dentro de la Ley Federal de Protección al Consumidor, le daría a esta una mayor Seguridad Jurídica en su aplicación, como lo veremos en lo que a continuación expongo, siendo el tema del siguiente punto.

#### ACUERDO DELEGATORIO DE FACULTADES DE FECHA 14 DE AGOSTO DE 1987.

La aplicación cotidiana de la Ley Federal de Protección al Consumidor confirma lo comentado anteriormente pues cuando el C. Procurador Federal del Consumidor tiene a bien emitir el Acuerdo Delegatorio de 1987 no solo contempla la forma de suplir ausencias artificiales adscripción de unidades y otorgamiento de facultades a las Oficinas o funcionarios del Distrito Federal y área Metropolitana sino sobre todo a los titulares de las Delegaciones Federales en los Estados de la República por razón de la necesidad de darle una normatividad uniforme a la Procuraduría Federal del Consumidor en su función de aplicar y vigilar el cumplimiento de la Ley Federal de Protección al Consumidor, no obstante en los puntos Octavo, Noveno, Décimo, Décimo Primero y Decimoséptimo del Acuerdo Delegatorio en los que se faculta a los Delegados de la Procuraduría para ejercer las atribuciones que la Ley le confiere a este organismo, continúa dicha Ley sin dar garantía de audiencia y seguridad jurídica a los sujetos que se les aplica, pues aún los más e años instrumentos de la Procuraduría como o son sus Delegaciones siguen funcionando sin tener una excelencia en normatividad procesal para la Notificación de sus actos ante quien debemos reconocer que este Acuerdo Delegatorio de Facultades, es un seno intento por lograrlo.

## SUMARIO

### CAPITULO SEGUNDO

PLANTEAMIENTO E IDENTIFICACION DEL PROBLEMA EN LA APLICACIÓN Y VIGILANCIA EN LA ESFERA ADMINISTRATIVA DE LAS DISPOSICIONES DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR,

1. Secretaría de Comercio y Fomento Industrial (SECOFI). Definición Atribuciones.
2. Instituto Nacional del Consumidor (INCO). Definición y Atribuciones.
3. Procuraduría Federal del Consumidor PROFECO
  - 3.1 Definición.
  - 3.2. Atribuciones.
  - 3 3. Funcionamiento.
    - 3.3.1 Estructura Organización y operatividad de las Delegaciones de la PROFECO.

## 1. SECRETARÍA DE COMERCIO Y FOMENTO INDUSTRIAL. (SECOFI)

Definición y Atribuciones. Esta Secretaría tiene sus antecedentes desde el año de 1843. en la entonces Ley de Bases Orgánicas Centralistas que la mencionaba como "Secretaría de Instrucción Pública e Industria" y al pasar el tiempo recibió cambios de Denominación y atribuciones siendo así que en la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal de 29 de Diciembre de 1976 se le denomina únicamente Secretaría de Comercio retirando de su esfera de competencia todas las funciones relativas a Industria pero en 1982 por reforma a la Ley en cita, vuelven a encomendarse a esta Secretaria las funciones de fomento Industrial cambiando de denominación a Secretaria de Comercio y Fomento Industrial

Ahora bien, en cuanto a las atribuciones de la SECOFI como Secretaría de Estado y Autoridad hemos optado por exponerlas de un modo General como lo hace muy atinadamente el Maestro Miguel Acosta Romero y, de un modo particular como lo contempla la Ley Federal de Protección al Consumidor pues es de esta ultima forma como se relaciona más con el enfoque del presente trabajo

En General le corresponde: Formular y conducir las políticas generales de industria comercio exterior comercio interior abasto y precios del país: con excepción de los precios de bienes y servicios de la Administración Pública Federal. Regular, promover y vigilar la comercialización, distribución y consumo de los bienes y servicios. Establecer la política de industrialización, distribución y consumo de los productos agrícolas, ganaderos, forestales minerales y pesqueros, escuchando la opinión de las dependencias competentes. Fomentar el comercio exterior del país. Estudiar proyectar y determinar los aranceles y fijar los precios oficiales escuchando la opinión de la Secretaria de Hacienda y Crédito Público: estudiar y determinar las restricciones para los artículos de importación y participar con la mencionada Secretaría en la fijación de los criterios generales para el establecimiento de los estímulos al comercio exterior.

Estudiar y determinar mediante reglas generales, conforme a los montos globales establecidos por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público los estímulos fiscales necesarios para el fomento industrial y el comercio interior y exterior. incluyendo los subsidios sobre impuestos de importación y administrar su aplicación. así como vigilar y evaluar sus resultados. Establecer la política de precios, y con el auxilio y participación de las Autoridades locales vigilar su estricto cumplimiento, particularmente en lo que se refiere a artículos de consumo y uso popular, y establecer las tarifas para la prestación de aquellos servicios de interés público que considere necesarios con la exclusión de los precios y tarifas de los bienes y servicios de la Administración Pública Federal: y definir el uso preferente que deba darse a determinadas mercancías. Regular, orientar y estimular las medidas de protección al consumo, coordinar y dirigir el Sistema General para el Abasto Con el fin de asegurar la adecuada distribución y comercialización de productos y el abastecimiento de los consumos básicos de la población.

Fomentar la organización y constitución de toda clase de Sociedades Cooperativas cuyo objeto sea la producción industrial la distribución o el consumo. Autorizar y vigilar en los términos de las Leyes respectivas, la actividad de las Sociedades Mercantiles, cámaras y asociaciones industriales y comerciales lonjas y asociaciones de corredores Normar y registrar la propiedad industrial y mercantil así como regular y orientar la inversión extranjera y la transferencia de tecnología. Establecer y vigilar las normas de calidad, pesos y medidas necesarias para la actividad comercial: así como las normas y especificaciones industriales . Promover el desarrollo de lonjas, centros y sistemas comerciales de carácter regional o nacional ; Fomentar el desarrollo de pequeño comercio rural y urbano, impulsar en coordinación con las dependencias centrales o entidades del sector paraestatal que tengan relación con las actividades específicas de que se trate, la producción de aquellos bienes y servicios que se consideren fundamentales para la regulación de los precios y organizar , patrocinar exposiciones ferias y congresos de carácter industrial y comercial. Organizar a distribución y consumo a fin de evitar el acaparamiento que las intermediaciones

innecesarias o excesivas provoquen el encarecimiento de los productos y servicios. Regular la producción industrial con exclusión de la que esté asignada a otras dependencias. Asesorar a la iniciativa probada en el establecimiento de nuevas industrias y en el de las empresas que se dediquen a la exportación de manufacturas nacionales.

Fomentar, regular y promover el desarrollo de la industria de transformación  
Fomentar, estimular y organizar la producción económica del artesano de las artes populares y de las industrias familiares.

Promover, orientar fomentar y estimular el desarrollo de la industria pequeña, mediana y rural y regular la organización de productores industriales. "Promover y, en su caso, organizar la investigación técnico-industrial. Los además que le encomienden as Leyes y Reglamentos expresamente.

A falta de competencia específica de en lo particular, artículo 3°, determinada dependencia de la Administración Pública Federal, corresponde a la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial expedir las Normas Oficiales Mexicanas previstas por la Ley y la Procuraduría vigilar se cumpla con lo dispuesto en la propia Ley y sancionar su cumplimiento." Como consecuencia, el anterior precepto está intrínsecamente relacionado con el artículo 19 de la Ley de Protección al Consumidor, que textualmente versa: "La Secretaría de Comercio y Fomento Industrial estará facultada para expedir Normas Oficiales Mexicanas respecto de:

I.- Productos que deban expresar los elementos, sustancias o ingredientes de que estén elaborados o integrados así como sus propiedades, características, fecha de caducidad, contenido neto y peso o masa drenados, y demás datos relevantes en los envases, empaques, envolturas, etiquetas o publicidad, que incluyan los términos y condiciones de los instructivos y advertencias para su uso ordinario y conservación:

II.- La tolerancia admitida en lo referente a peso y contenido de los productos ofrecidos en envases o empaques, así como lo relativo a distribución y manejo de gas L. P:

III.- La forma y términos en que deberá incorporarse la información obligatoria correspondiente en los productos a que se refieren las fracciones anteriores:

IV.- Los requisitos de información a que se someterán las garantías de los productos de servicios, salvo que estén sujetos a la inspección y vigilancia de otra dependencia de la Administración Pública Federal, en cuyo caso ésta ejercerá la presente atribución:

V.- Los requisitos que deberán cumplir los sistemas y prácticas de comercialización de bienes:

VI.- Los productos que deberán observar requisitos especiales para ostentar el precio de venta al público de los productos cualesquiera que estos sean, en sus envases empaques o envolturas o mediante letreros colocados en el lugar donde se encuentren para su expendio donde se anuncien u ofrezcan al público, así como la forma en que deberán ostentarse.

VII.- Los términos y condiciones a que deberán ajustarse los modelos de contratos de adhesión que requieran de inscripción en los términos de esta Ley.

VIII.- Características de productos, procesos, métodos, sistemas o prácticas industriales, comerciales o de servicios que requieran ser normalizados de conformidad con otras disposiciones: y

IX.- los demás que establezcan esta Ley y otros ordenamientos.

Como ya sabemos, la promulgación de la nueva Ley Federal de Protección al Consumidor se pretende adaptar la Legislación a las nuevas y cambiantes circunstancias del país las cuales influyen sobre manera en el desarrollo y control de las relaciones de consumo, por tanto es razonable concluir que de algunas de las atribuciones ya expresadas de la SECOFI, como son las de expedir las Normas Oficiales Mexicanas y a la vigilancia del cumplimiento de las condiciones de éstas, así como vigilar y regular la comercialización, distribución y consumo de bienes y servicios con la fijación de Precios Oficiales en los artículos de consumo y uso popular para regular, orientar y estimular las medidas de Protección al Consumidor dicha Secretaría debe por disposición de la propia Ley Federal de Protección al Consumidor tomar opinión desligarse y solicitar participación de otras Dependencias y Autoridades. por o que en concreto se puede afirmar que las funciones de Verificación y Vigilancia de las citadas atribuciones de la SECOFI, ahora corresponden a la Procuraduría Federal del Consumidor de acuerdo a los Artículos 3, 19 20, 24 y 96 de la citada Ley y, en consecuencia la PROFECO actúa como Autoridad Administrativa Auxiliadora de la SECOFI y en ése contexto de Autoridad. a PROFECO esta obligada a respetar las Garantías de Legalidad. Audiencia y Seguridad jurídica de los particulares, haciendo sólo o que a Ley le permite expresamente. Deducción relacionada con los puntos a tratar siguientes preguntas: ¿Si a la PROFECO, ésta que se encuentra íntimamente más adelante y de la que resultan las al actuar como Autoridad Administrativa la Ley Federal de Protección al Consumidor. en su artículo 104 le precisa cuales son las notificaciones de carácter Personal. porqué en su ultimo párrafo le emite practicarlas por notificador ó Correo Certificado son precisarle cual es el medio idóneo autorizado por la ley para cerciorarse de que se han practicado legalmente? Y más aún, ¿No acaso de permitir la Ley que las reclamaciones se reciban oralmente y las conciliaciones se realicen telefónicamente, constituyen una inseguridad jurídica y violación a la garantía de audiencia de los particulares?.

Entonces adaptar una Legislación a las nuevas y cambiantes circunstancias de un país, no deberá implicar una Legislación creada con legítimas o incertidumbres jurídicas sin técnica de aplicación del derecho y violatoria de los Principios Constitucionales, en la que se permita a determinada "Autoridad", obrar con analogía hacia los particulares, creando una Problemática de Aplicación de la Ley; problema que identificamos más a fondo en el punto relativo a análisis de la Procuraduría Federal del Consumidor.

## 2. INSTITUTO NACIONAL DEL CONSUMIDOR. (INCO)

### Definición y Atribuciones.

Precisamente con la promulgación de esta Ley Federal de Protección al Consumidor, el Instituto Nacional del Consumidor queda funcionando a la Procuraduría e incluso ésta asume las atribuciones que cualquier ordenamiento le encomiende al Inco y por disposición de la propia ley el Patrimonio del Inco así como la totalidad de los recursos financieros, humanos y materiales asignados al mismo, se transfieren también a Profeco.<sup>7</sup> Por lo que propiamente al ser el Inco un organismo que no tiene el carácter de Autoridad, ¿creemos que su relación con los particulares únicamente se subsume a la investigación de Información hacia estos, por medio de la Profeco, con la finalidad de orientarlos y prevenirlos de sus intereses y derechos en las relaciones comerciales con proveedores y prestadores de servicios. sobre las condiciones, costos, distribución abasto de mercancías y servicios: motivos por lo que no es menester mayor abundamiento en este punto.

---

<sup>7</sup> Ley Federal de Protección al consumidor. Artículos Transitorios Pág. 97 y 98,1992.

### 3. PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR (PROFECO).

Para la finalidad de este trabajo, queremos especialmente dirigir la atención hacia la Profeco, pues básicamente, ésta actúa como Autoridad Administrativa reguladora y ejercedora de la Ley Federal de Protección al Consumidor y es con la intervención de los Actos de Autoridad de la Procuraduría cuando precisa y específicamente se plantea e identifica, a nuestro Juicio un problema en la aplicación y vigilancia de las disposiciones de la Ley Federal de Protección a Consumidor respecto de las Notificaciones de dichos actos, razón por la que resaltaremos más su estudio y análisis.

Daremos comienzo al estudio de a Procuraduría Federal de Consumidor. definiéndola en los términos de la propia Ley Federal de Protección al Consumidor.

#### 3.1 DEFINICION

Artículo 20.- "La Procuraduría Federal del Consumidor es un organismo descentralizado de servicio social con personalidad jurídica y patrimonio propio. Tiene funciones de Autoridad Administrativa y esta encargada de promover y proteger los derechos del consumidor y procurar la equidad y seguridad jurídica de las relaciones entre proveedores y consumidor, su funcionamiento se regirá por lo dispuesto en esta Ley, los Reglamentos de ésta y su estatuto."

De lo anterior, cabe destacar que la Procuraduría Federal del Consumidor tiene un carácter desde su creación esencialmente social, pero con funciones de Autoridad Administrativa, debiendo procurar siempre la Equidad y Seguridad Jurídica entre proveedores y consumidores, teniéndola obligación constitucional de regirse invariablemente por lo que le permita la Ley Federal de Protección al Consumidor.

### 3.2 ATRIBUCIONES

Artículo 24.- "La procuraduría tiene las siguientes atribuciones

- I. Promover y proteger los derechos del consumidor así como aplicar las medidas necesarias para propiciar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores.
- II. Procurar y representar los intereses de los consumidores, mediante el ejercicio de las acciones recursos trámites o gestiones que procedan:
- III. Representar individualmente o en grupo a los consumidores autoridades jurisdiccionales y administrativas, y ante los proveedores.
- IV. Recopilar, elaborar, procesar y divulgar información objetiva para facilitar al consumidor un mejor conocimiento de los bienes y servicios que se le ofrecen en el mercado.
- V. Formular y realizar programas de difusión y capacitación de los derechos del consumidor.
- VI. Orientar a la industria y al comercio respecto a las necesidades y problemas de los consumidores.
- VII. Realizar y apoyar análisis. estudios e investigaciones en materia de protección al consumidor.
- VIII. Promover y realizar directamente, en su caso, programas educativos y de capacitación en materia de orientación al consumidor y prestar asesoría a consumidores y proveedores;
- IX. Promover nuevos o mejores sistemas y mecanismos que faciliten a los consumidores el acceso a bienes y servicios en mejores condiciones de mercado.
- X. Actuar como perito y consultor en servicios y elaborar estudios relativos: materia de calidad de bienes y,
- XI. Celebrar convenios con proveedores y consumidores y sus organizaciones para el logro de los objetivos de esta Ley;

- XII. Celebrar convenios y acuerdos de colaboración de información con autoridades federales, estatales, municipales y entidades paraestatales en beneficio de los consumidores.
- XIII. Vigilar y verificar el cumplimiento de precios y tarifas acordados, fijados, establecidos, registrados o autorizados por la Secretaría y coordinarse con otras dependencias legalmente facultadas para inspeccionar precios para lograr la eficaz protección de los intereses de los consumidores y, a la vez evitar duplicación de funciones.
- XIV. Vigilar y verificar el cumplimiento de normas oficiales mexicanas, pesas y medidas para la actividad comercial, instructivos, garantías y especificaciones industriales, en los términos de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización.
- XV. Registrar los contratos de adhesión que lo requieran. cuando cumplan la normatividad aplicable, organizar y llevar el Registro Público de contratos de el adhesión.
- XVI. Procurar la solución de las diferencias entre consumidores y proveedores conforme a los procedimientos establecidos en esta Ley.
- XVII. Denunciar ante el Ministerio Público los hechos que puedan ser constitutivos de delitos y que sean de su conocimiento ante las autoridades competentes, los actos que constituyan violaciones administrativas que afecten los intereses de los consumidores.
- XVIII. Promover y apoyar la constitución de organizaciones consumidores. proporcionándoles capacitación y asesoría.
- XIX. Aplicar las sanciones establecidas en esta Ley.
- XX. Excitar a las autoridades competentes a que tomen medidas adecuadas para combatir, detener, modificar o evitar todo género de prácticas que lesionen los intereses de publicar dicha excitativa; y los consumidores y cuando lo considere pertinente.
- XXI. Las demás que le confieran esta Ley y otros ordenamientos.

### 3.3 FUNCIONAMIENTO

Artículo 21.-"El domicilio de la Procuraduría será la Ciudad de México y establecerá delegaciones en todas las entidades federativas. Los tribunales federales serán competentes para resolver todas las controversias en que sea parte."

Artículo 22.- "La procuraduría se organizará de manera desconcentrada para el despacho de los asuntos a su cargo, con oficinas centrales, delegaciones, subdelegaciones y demás unidades administrativas que estime convenientes, en los términos que señalen los reglamentos y su estatuto".

Por ello, para el ejercicio de las atribuciones y el despacho de los asuntos que competen a la Procuraduría, dicho organismo contará además con los siguientes Servidores Públicos y Unidades administrativas de conformidad con el Artículo 6° del Reglamento de la Procuraduría:

Procurador

Sub-Procuraduría de Servicio al Consumidor.

Sub-Procuraduría de Organización de Consumidores Sub-Procuraduría de Inspección y Vigilancia.

Sub-Procuraduría Jurídica.

Coordinación General de Administraciones.

Unidad de Contraloría Interna

Unidad de Comunicación Social

Dirección General de Delegaciones.

Dirección General de Quejas, Conciliación y Arbitraje.

Dirección General de Resoluciones Administrativas.

Dirección General de Arrendamiento Inmobiliario.

Dirección General de Promoción y Organización de Consumidores.

Dirección General de Capacitación de Consumidores.

Dirección General de Inspección y Vigilancia.

Dirección General de Estudios y Proyectos.

Dirección General de Asuntos Jurídicos.

Dirección General de Contratos de Adhesión.

Dirección General de Apoyo Técnico.

Dirección General de Organización.

Dirección General de Administración.

Dirección General de informática.

Delegaciones.

Asimismo la Procuraduría contará con Directores de Área, Sub-Directores, Jefes de Departamento, Sub-Jefes de Departamento, Jefes de Oficina, Jefes de Sección, Jefes de Mesa, Conciliadores, Secretarios Arbitrales, Dictaminadores, Inspectores, Verificadores, Ejecutores de Sanciones, Notificadores, Peritos, Promotores Instructores y demás personal técnico y Administrativo que determine el Procurador con base en el Presupuesto.

Luego entonces, la Representación y Autoridad Máxima en la Procuraduría Federal del Consumidor, es ejercida por el C. Procurador Federal del Consumidor, conforme lo dispone la propia Ley Federal de "Protección al Consumidor en su artículo 28, que a letra dice: El Procurador Federal del Consumidor será designado por el Presidente de la República y deberá ser ciudadano mexicano y tener Título de Licenciado en Derecho y haberse desempeñado en forma destacada en cuestiones Profesionales de Servicio Publico, o académicas substancialmente relacionadas con el objeto de esta Ley. "

En consecuencia la misma Ley Federal de Protección a Consumidor le asigna al C. Procurador las siguientes Atribuciones:

Artículo 27.-"El Procurador Federal del Consumidor tendrá las siguientes atribuciones:

I.- Representar legalmente a la Procuraduría;

II.- Nombrar y remover al personal al servicio de la Procuraduría señalándole sus funciones y remuneraciones;

III.- Crear las Unidades que se requieran para el buen funcionamiento de la Procuraduría y determinar la competencia de dichas unidades, de acuerdo con el estatuto orgánico:

IV.- Informar al Secretario de Comercio Y fomento industrial sobre los asuntos que sean de la competencia de la Procuraduría;

V.- Proponer el anteproyecto de presupuesto de la procuraduría y autorizar el ejercicio del aprobado;

VI.- Aprobar los programas de la entidad;

VII.- Establecer los criterios para la imposición de Sanciones que determina la Ley, así como para dejarlas sin efecto, reducirlas, modificarlas o conmutarlas, cuando a su criterio se preserve la equidad; observando en todo momento lo dispuesto por el artículo 132 del presente ordenamiento;

VIII.- Delegar facultades de autoridad y demás necesarias o convenientes en servidores públicos subalternos, sin perjuicio de su ejercicio directo. Los acuerdos relativos se publicaran en el Diario Oficial de la Federación;

IX.- Fijar las políticas y expedir las normas de organización y funcionamiento de la Procuraduría;

X.- Expedir el estatuto orgánico de la Procuraduría, previa aprobación del Secretario de Comercio y Fomento Industrial; y

XI.- Las demás que se confiere a esta Ley y otros ordenamientos.

Cabe resaltar que dentro de las Atribuciones antes señaladas en el artículo anterior, se encuentra la de nombrar y remover al personal al servicio de la Procuraduría y como consecuencia de ello tenemos que la última desconcentración orgánica de la Procuraduría Federal del Consumidor, son las Delegaciones

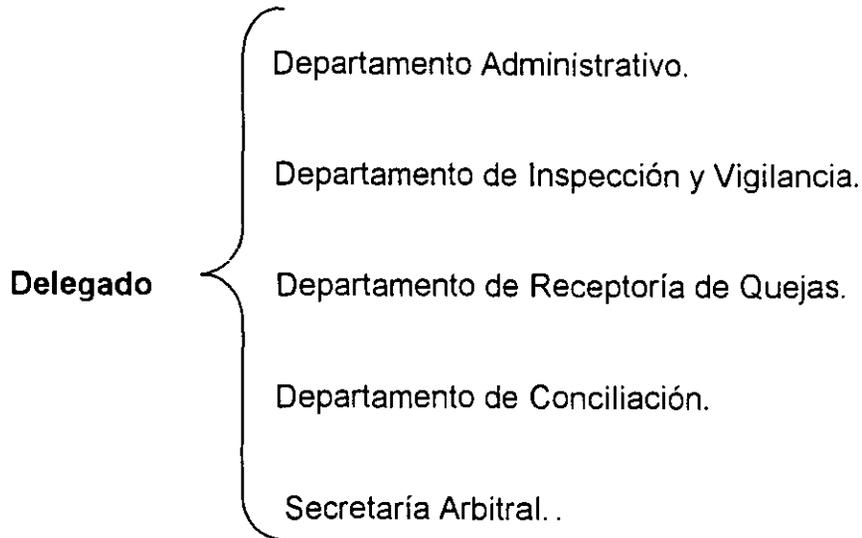
establecidas en cada una de las Entidades Federativas de la República, de conformidad con los artículos procedentes como por el artículo 35 del Reglamento de la Procuraduría<sup>9</sup>. que dice "Al frente de cada una de las delegaciones de la Procuraduría habrá un Delegado, quien será nombrado y removido do por el C. Procurador el cual será auxiliado para el despacho de los asuntos de su competencia por los Sub-Delegados, Conciliadores, Secretarios Arbitrales, Dictaminadores, Verificadores, Inspectores, Ejecutores de Sanciones, Notificadores, Peritos, Promotores, Instructores, así como el personal Técnico y Administrativo que determine el Procurador con base en el presupuesto"

Con esto, concluiremos en que es obligado para a finalidad de este trabajo, el conocer y estudiar qué es una Delegación de la Procuraduría Federal del Consumidor en una Entidad Federativa.

### 3.3.1 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y OPERATIVA DE LAS DELEGACIONES DE LA PROFECO.

Primeramente y para el efecto de dar mayor ilustración al punto que nos ocupa, desglosaremos la Estructura Organizacional por medio de esquema<sup>10</sup> y enseguida continuaremos con la explicación de a Estructura Operativa en lo referente propiamente a Procedimientos, como lo contempla la Propia Ley Federal de Protección a Consumidor.

## Estructura Organizacional



En cuanto al Departamento Administrativo, éste se dirige por un Jefe, el cual como auxiliar del Delegado, es nombrado y removido por el mismo y su operatividad se encuentra básicamente concentrada en el manejo y administración de los Recursos Humanos, económicos y materiales asignados a la propia Delegación, por parte de las Oficinas Centrales a través de la Coordinación General de Administraciones, con base en el presupuesto aprobado para la Propia Procuraduría Federal del Consumidor, como lo vimos en el punto anterior: Procurando que el personal designado para la Delegación sea el adecuado para el puesto y cumpla con el perfil requerido por el estatuto y reglamento de la Profeco, así como de que reciba la remuneración, prestaciones e incentivos estipulados: Controlar los recursos económicos de la Delegación para distribuirlos en Sueldos gastos de transportación, papelería, varios, etc.: y de que los recursos materiales como escritorios, sillas, estantería, máquinas de escribir, tapetes, etc., se conserven en el mejor estado posible y sean destinados adecuadamente para las funciones de la Delegación.

Por otra parte, dicho Departamento Administrativo en casos de Delegaciones pequeñas o Sub-Delegaciones, también de acuerdo al presupuesto, podrá cumplir la función de Oficialía de partes de la Delegación o Sub-Delegación,

Quiero precisar que los puntos de los Departamentos a explicar a continuación, son en relación a procedimientos contemplados en la Ley Federal de Protección al Consumidor y es en donde, a nuestro juicio, se plantea e identifica un problema en la aplicación de la Ley, por parte de la Procuraduría Federal del Consumidor en el ámbito operativo.

En este orden de ideas, la operatividad funcional del Departamento de Inspección y Vigilancia se encuentra normado en la Ley Federal de Protección al Consumidor en los siguientes artículos.

Artículo 96.-"La procuraduría, con objeto de aplicar y hacer cumplir las disposiciones de esta ley, cuando no corresponda a otra dependencia practicará la vigilancia y verificación necesarias en los lugares donde se administren, almacenen, transporten, distribuyan o expendan productos o mercancías o en los que se presten servicios, actuando en oficio y en los términos que dispone esta ley y, en lo no previsto, por lo dispuesto por la Ley Federal sobre Metrología y Normalización."

Artículo 97.-"cualquier persona tiene derecho a denunciar ante la Procuraduría las violaciones a las disposiciones de esta ley. La Procuraduría actuara de Oficio o a petición de parte."

Artículo 98.- "Se entiende por visita de verificación la que se practique en los lugares a los que se refiere el artículo 96. según corresponda y de acuerdo con lo dispuesto con la Ley Federal de Metrología y Normalización debiéndose;

I.- Examinar los productos o mercancías, las condiciones en que se ofrezcan éstos o se presten los servicios y los documentos e instrumentos relacionados con la actividad de que se trate.

II.- Verificar precios, cantidades, cualidades, cantidades, contenidos netos, masa drenada, tarifas e instrumentos de medición de dichos bienes o servicios en términos de esta ley;

III.- Constatar la existencia o inexistencia de productos o mercancías, atendiendo al giro del proveedor; y

IV.- Llevar a cabo las demás acciones tendientes a verificar al cumplimiento de la ley.

En consecuencia y como se desprende de lo anterior podemos concluir que. la Profeco al practicar visitas de inspección para verificar y vigilar los lugares a que se refiere el artículo 96 de la Ley, con el objeto de aplicar y hacer cumplir las disposiciones de la Ley Federal de Protección a Consumidor debe actuar "EN OFICIO" Y EN LOS TÉRMINOS DE LA PROPIA LEY, resultando que la practica de dichas visitas carece de toda formalidad de procedimiento y subsecuentemente violatoria de garantías individuales de los gobernados toda vez que el artículo 98 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, permite y autoriza visitas de verificación debiendo examinar "Productos y Mercancías", así como "Los Documentos relacionados con la actividad de que se trate", verificación de precios, cantidades, calidades, etc., de bienes y servicios y, constatación de existencias o inexistencias de productos, y por otra parte, nuestra Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. en sus artículos 14 y 16. mencionan que "Nadie podrá ser privado de la vida, libertad o de sus propiedades. posesiones o DERECHOS, sino mediante juicio seguido ante los Tribunales previamente establecidos, en que se cumplan LAS FORMALIDADES ESENCIALES DEL PROCEDIMIENTO y conforme a las leyes expedidas con anterioridad al hecho",

por lo que a nuestro juicio si 'bien es cierto que existe una ley expedida con anterioridad al hecho y que lo es la Ley Federal de Protección al Consumidor, ésta no cumple con el requisito constitucional de que al practicar visitas de verificación se cumpla con las formalidades esenciales del procedimiento, toda vez que la citada Ley Carece de normatividad a ese respecto, pues en ningún dispositivo de la misma Ley, o capitulado, específicamente regula las formalidades del procedimiento a seguir tanto en las visitas como en las Notificaciones, razón por la que este punto nos obliga, en conjunción con los siguientes, a proponer que se adicione a la Ley Federal de Protección al Consumidor, un Capítulo de Notificaciones completo, máxima que si consultamos el artículo 104 de la citada Ley, este menciona cuales Notificaciones que realiza la Profeco deben ser personales y en su fracción I, señala que deberá ser personal cuando se trate de la primera Notificación, y al respecto nos preguntamos ¿No es acaso la visita de verificación el primer acto a notificar al particular, como expedido por la Autoridad Administrativa que es la Profeco?. Y al practicarse de hecho las visitas de verificación sin cumplir con las formalidades de procedimiento. ¿No serán violatorias del precepto constitucional que menciona que nadie puede ser molestado en su persona, domicilio, papeles y posesiones, sino en virtud de mandamiento escrito de la autoridad competente que funde y motive la causa legal del procedimiento?, aunado a que el propio dispositivo Constitucional señala que en toda orden de Cateo, "Que solo la Autoridad Judicial y la Autoridad Administrativa, podrán expedir para que la primera inspeccione personas y objetos y, la segunda para cerciorarse del cumplimiento de los reglamentos de policía y sanitarios, así como exigir la exhibición de libros y papeles para comprobar que se han acatado las disposiciones Fiscales..", nos lleva a cuestionarnos que ¿Si bien es cierto que la Profeco es una Autoridad Administrativa. ésta no lo es de carácter Fiscal y tampoco Judicial Entonces porqué practica visitas de verificación domiciliarias a los gobernados. molestándolos en su persona domicilio, papeles y posesiones, sin cumplir formalidades esenciales de procedimiento?; Luego entonces, sostenemos que si existe un problema en la aplicación y vigilancia de las disposiciones de la Ley Federal de Protección al Consumidor en cuanto al procedimiento de las Notificaciones de los Actos de la Profeco, mismo que se

solucionaría con la Adición de un Capítulo de Notificaciones que contemple tanto la problemática planteada en el Departamento de Inspección y Vigilancia en las visitas de Verificación, como en los demás actos de la Profeco que analizaremos a continuación.

Por otra parte y en cuanto hace al Departamento de Receptoría de Quejas. la operatividad del mismo la encontramos en el Capítulo XIII Procedimiento, Sección Primera y Disposiciones Comunes. en la Ley Federal de Protección al Consumidor y, concretamente en los siguientes artículos:

Artículo 99.- "La Procuraduría recibirá las .reclamaciones de los consumidores con base en esta Ley, las cuales podrán presentarse en forma escrita, oral o por cualquier otro medio idóneo cumpliendo en los siguientes requisitos:

I.- Señalar nombre y domicilio del reclamante;

II - Descripción del bien o servicio que se reclama y relación sucinta de los hechos; y

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

La Procuraduría podrá solicitar a las autoridades federales, estatales, municipales o del Distrito Federal, que le proporcionen los datos necesarios para identificar y localizar al proveedor. Las autoridades antes señaladas deberán contestar la solicitud dentro de los quince días siguientes a la fecha de su presentación"

Artículo 100.-" Las reclamaciones podrán presentarse a elección del reclamante, en el lugar que se haya originado el hecho motivo de la reclamación; en el domicilio del reclamante o del proveedor."

Artículo 101- La Procuraduría rechazará de oficio las reclamaciones notoriamente improcedentes."

Artículo 102.-" Presentada la reclamación se tendrá por interrumpido el termino para la prescripción de las acciones legales correspondientes, durante el tiempo que dure el procedimiento."

Artículo 103.-" La procuraduría notificará al proveedor dentro de los quince días siguientes a la fecha de recepción y registro de la reclamación."

Ahora bien, después de la exposición del articulado referente a la forma de "Recibir" las reclamaciones de los Consumidores, por parte de la Profeco, nos percatamos de que la Ley Federal de Protección al Consumidor le da al Departamento de la Profeco encargado de recibir dichas reclamaciones un amplio marco jurídico de cómo recibirlas según el artículo 99 y sus tres fracciones pero a su vez, la Ley a través del precepto citado también le da a la Profeco y a su Departamento de receptoría un amplio marco de Inseguridad Jurídica, pues es de Técnica de derecho que se reciban escritas u oralmente, ya que en estos casos el reclamante suscribe y declara, pudiéndose constatar de que efectivamente existe una persona específica como reclamante y se puede cerciorar la Autoridad y el proveedor de su existencia pero al contemplar el artículo señalado el supuesto de que" por cualquier otro medio idóneo cumpliendo los requisitos", nos lleva a pensar que ese o esos otros medios idóneos pudieron ser el teléfono, el telégrafo y el correo por lo que en esa tesitura podría y de hecho se puede incurrir, tanto en los particulares como por parte de la Profeco, en arbitrariedades, abusos, falsedades e incluso burlas y por otra parte también en negligencia y falta de expeditos en la aplicación de la Ley por parte de la Profeco; para ilustrar más este comentario nos permitimos poner un ejemplo:

El señor Pedro Chávez Pérez, por llamada telefónica de un servicio de teléfono público se comunica con una Delegación de la Profeco que se encuentra a 20 Km. De su ranchería, da su nombre y domicilio, la descripción del bien brevemente expone su problema señala el nombre y domicilio del proveedor y el personal del departamento de receptoría lo requiere para que se presente a los quince días con una fecha específica a la audiencia de conciliación: lo cual pueden suceder dos eventos:

#### Evento A.-

Conforme a lo estipulado en la Ley de la Profeco cita al proveedor para día y hora determinado a la audiencia de conciliación y llegada ésta comparece el proveedor pero el reclamante no y tampoco justifica su inasistencia dentro del término de ley y en su informe el proveedor manifiesta que de acuerdo a sus archivos jamás a realizado alguna operación con persona de ese nombre y con ese domicilio y la Procuraduría como ultimo requisito para tener por desistido al reclamante pide informe a la autoridad municipal y se le informe que la ranchería si existe, pero el domicilio y el ciudadano.

#### Evento B.-

En el mismo ejemplo, la Profeco con base en el artículo 101 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, le comunica al reclamante que su queja no será atendida porque es notoriamente improcedente, pues la está realizando por la vía telefónica y resulta para cuando el reclamante acude personalmente o por escrito y se le da curso a su reclamación ya han transcurrido 30 días y para su mala suerte cuando a Profeco citó al proveedor, se percata de que dicho proveedor tiene 20 días de que ya no se encuentra en la localidad y le es confirmado por la autoridad municipal, con lo que el reclamante se le causó ya un perjuicio de \$2.000.00 M. N. Pues el bien que compro ya no tiene reparación.

Entonces tenemos que en el Evento A. tanto la Autoridad o sea la Profeco, como el proveedor han sido objeto de abuso, falsedad y burla y, por otra parte, en el Evento B, el Consumidor no obstante de basarse en la Ley ha sufrido daño de su patrimonio por la negligencia del personal de la Profeco al recibir la reclamación: luego entonces, es de concluirse que el articulado expuesto con anterioridad se le debe restar amplitud y se debe dotar también de mayor seguridad jurídica y esto se lograría congruentemente modificando el artículo 99 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, reduciendo a que las reclamaciones se recibirán únicamente por escrito y ratificación u oralmente con la firma al calce del declarante y, aun más importante, implantando un capítulo de Notificaciones completo en la propia Ley Federal de Protección al Consumidor para lograr cerciorarse la autoridad de la veracidad y existencia tanto del Consumidor como del Proveedor.

Continuando con el análisis de la estructura operativa de las Delegaciones de la Profeco, toca ahora al Departamento de Conciliación el explicar su procedimiento, mismo que se encuentra plasmado en los siguientes artículos de la Ley Federal de Protección al Consumidor:

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

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

Artículo 112.-" En caso de que el proveedor no se presente a la audiencia o no rinda informe relacionado con los hechos, se le impondrá medida de apremio y se le citara a una segunda audiencia, en un plazo no mayor de 10 días, en caso de no asistir

a ésta se le impondrá una nueva medida de apremio y se le tendrá por presuntamente cierto lo manifestado por el reclamante.

En caso de que el reclamante no acuda a la audiencia de conciliación y no presente dentro de los siguientes 10 días justificación fehaciente de su inasistencia, se tendrá por desistido de la reclamación y no podrá presentar otra a la Procuraduría por los mismos hechos.

Artículo 113.-" 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. Si prejuzgar sobre el conflicto planteado les presentará una o varias opciones de solución."

Artículo 114.-" El conciliador podrá en todo momento requerir a las partes los elementos de convicción que estime necesarios par la conciliación así como para el ejercicio de las atribuciones que a la Procuraduría le confiere 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 estima pertinente o a instancias 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 quince días siguientes.

"De toda audiencia se levantara el acta respectiva."

Artículo 115.- " Los acuerdos de trámite que tramita el conciliador no admitirán recurso alguno.

Los convenios celebrados por las partes serán aprobados por la Procuraduría cuando no vayan en contra de la Ley, y el acuerdo que los apruebe no admitirá recurso alguno."

Artículo 116.-" En caso de no haber conciliación el conciliador exhortará a las partes para que designen como árbitro a la Procuraduría, o algún otro árbitro oficialmente reconocido o designado por las partes para solucionar el conflicto.

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

Ahora bien analizando el artículo precitado y en el supuesto ya de que la reclamación haya sido recibida conforme a la Ley, el artículo 111 de la Ley Federal de Protección al Consumidor señala que la Profeco citará a una audiencia de Conciliación en la que procurará avenir los intereses de las partes y nos surge la primera duda ¿Cómo es que la Procuraduría tendrá por bien y legalmente practicada una notificación para audiencia conciliatoria. si el artículo 104 de la propia Ley no indica que hacer cuando no encuentre a la persona que ha de notificarse? no obstante que el artículo en comento dice cuales son las notificaciones de carácter personal también es de mencionarse que adolece de indicación legal de cómo procederá el notificador para cerciorarse de que es el domicilio correcto de la persona a notificar y aún más ¿Qué hará el notificador en caso de tratarse de notificar a una persona moral?: en consecuencia estas interrogantes nos llevan a concluir que, el procedimiento en a etapa conciliatoria es ágil y se propone expedito, no es menos cierto que al no tener una Seguridad jurídica para la práctica de las notificaciones en dicho procedimiento éste podría ser anulado y en el peor de los casos caer en los supuestos del artículo 112 y en la interpretación del artículo 116 de la propia ley, dejando a salvo los derechos de

las partes, cosa por demás útil y causando que el procedimiento conciliatorio se convierta en una pérdida de tiempo para cualquiera de las partes y de la propia Autoridad.

Lo antes expuesto a modo de conclusión, tiene interrelación con el siguiente punto, veamos porqué.

Efectivamente, toca ahora explicar la operatividad de la Secretaría Arbitral y ésta se traduce en el procedimiento arbitral que contempla la Ley Federal de Protección al Consumidor bajo el siguiente articulado:

Artículo 117.-" La Procuraduría podrá actuar como árbitro cuando los interesados así lo designen y sin necesidad de reclamación o procedimiento conciliatorio previos."

Artículo 118.-" La designación de árbitro se hará constar mediante acta ante la Procuraduría. en la que se señalaran claramente los puntos esenciales de la controversia y si el arbitraje es en estricto derecho o en amigable composición.

Artículo 119.-" En la amigable composición se fijarán las cuestiones que deberán ser objeto del arbitraje y el árbitro tendrá libertad para resolver en consecuencia y a buena fe guardada, si sujeción a reglas legales, pero observando las formalidades esenciales del procedimiento. El árbitro tendrá la facultad de allegarse todos los elementos que juzgue necesarios para resolver cuestiones que se le hayan planteado. No habrá términos ni incidentes."

Artículo 120.-" En el juicio arbitral de estricto derecho las partes formularan compromiso en que fijaran las del procedimiento que convencionalmente establezcan, aplicándose supletoriamente el Código de Comercio y a falta de disposición en dicho Código, el ordenamiento procesal civil local aplicable."

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

Artículo 122.-" Sin perjuicio de las funciones de arbitraje que puede legalmente ejercer la Procuraduría, la Secretaría llevará una lista de árbitros independientes, oficialmente reconocidos para actuar como tales Dichos árbitros podrán actuar por designación de las partes o designación de a Procuraduría, a petición del proveedor y el consumidor. En lo relativo a su inscripción y actuación se regularán por lo que disponga el reglamento de la presente Ley.

Las resoluciones que se dicten durante el procedimiento arbitral admitirán como único recurso el de revocación que deberá resolverse por el árbitro designado en un plazo no mayor de 48 horas El Laudo arbitral sólo estará sujeto a aclaración dentro de los dos días siguientes a la fecha de su notificación."

Como se expone en el articulado precedente la Ley Federal de Protección al Consumidor, contempla la figura del Arbitraje y aunado a esto impone la aplicación supletoria de Código de Comercio, con la salvedad de que a falta de disposición expresa en dicho Código se utilice el ordenamiento procesal civil local aplicable al caso.

En consecuencia al comparar y analizar el Arbitraje en la Ley Federal de Protección al Consumidor en relación con el propio Código de Comercio Que es tomado en consideración por la propia Ley en cita, nos lleva a concluir que la primera aberración en que incurre la mencionada Ley, es la de contemplar el arbitraje con apego al Código de Comercio no obstante de que éste señala en su artículo 1415, que "Cuando las partes sean comerciantes podrán convenir en someter a decisión arbitra las diferencias que surjan en sus relaciones comerciales." Y esto a mero comentario nos refuerza lo apuntado con anterioridad en el sentido que la Ley Federal de

Protección a Consumidor, no sólo en ésta parte, sino en su contexto global como tal, carece de una Técnica Jurídica para la aplicación del Derecho y la obtención de la justicia, pese a su dinamismo y supuesta expedités.

Ahora bien, sin dejar de considerar lo manifestado, encontramos que en esencia, tanto la Ley Federal de Protección al Consumidor como el propio Código de Comercio al igual que otras legislaciones, señalan que se observen y respeten las "formalidades esenciales del procedimiento" y necesariamente esto implica un total apego a las disposiciones Constitucionales que se traducen en a Garantía de Audiencia y Seguridad Jurídica de los Gobernados y es aquí en donde a nuestro juicio encontramos las disposiciones de la Ley Federal de Protección al Consumidor con la finalidad de este trabajo, ya que como desprende de las disposiciones citadas, debe haber total sujeción a las formalidades de procedimiento y tanto en los preceptos de la Ley Federal de Protección al Consumidor como en el Código de Comercio se señala como alternativa la Supletoriedad y desde nuestro punto de vista al implantar un Capítulo de Notificaciones en la Ley de Protección al Consumidor, se robustecería y tendría más y vigor no solo la figura del arbitraje sino también los procedimientos de Receptoría de Quejas, de Inspección y Vigilancia, así como en conciliatorio y en un contexto general, la propia Ley Federal de Protección al Consumidor; consecuentemente, se evitaría la Supletoriedad en el caso particular ya que, en muchos de los casos, esta figura causa a los sujetos gobernados ignorancia e inseguridad jurídica y hasta en ocasiones un mal asesoramiento por impericia de los profesionales en la aplicación del derecho.

Lo expuesto en el Capítulo nos ha llevado a identificar que el problema en la aplicación y vigilancia en la esfera administrativa de las disposiciones de la Ley Federal de Protección al Consumidor se concentra desde nuestro punto de vista, en la necesidad de implantar un Capítulo de Notificaciones en la propia Ley, para la obtención de una verdadera y palpable Seguridad Jurídica de los gobernados y un respeto cierto a la Garantía de Audiencia de los mismos, todo ello en un marco inflexible de apego a las disposiciones de nuestra Carta Magna, razón por la que ahora

toca dar respuesta a esta problemática y explicar los beneficios que tendría nuestra propuesta.

Como corolario de lo anterior, quiero exponer un breve análisis de capitulado y disposiciones tanto de la Ley Federal de Protección al consumidor del 22 de Diciembre de 1975 como de la misma Ley reformada en Diciembre de 1992 en las que hemos encontrado lo siguiente:

En la Ley Federal de Protección al Consumidor del 22 de Diciembre de 1975, en su capítulo II relativo a la Publicidad y Garantías. el artículo 5 fracción IX párrafo tercero habla que.. La autoridad podrá REQUERIR la documentación comprobatoria . . . ". el artículo 6 fracción IX señala" Dictar las Resoluciones o Medidas Administrativas pertinentes para hacer cumplir las normas de protección y orientación a los Consumidores. Cuando tengan por objeto obligar únicamente a un numero limitado de sujetos bastará la NOTIFICACION DE LA RESOLUCION respectiva, la cual se llevara a cabo por cualquier MEDIO FEHACIENTE. "; él artículo 9 dice" La dependencia competente en cada caso ORDENARA que se suspenda la publicidad.."

En el Capítulo III, que habla de las Operaciones a Crédito en su artículo 22 párrafo segundo señala... "La Secretaria de Comercio y Fomento Industrial tomará las medidas necesarias conforme a las disposiciones legales aplicables, para que los cargos adicionales y los intereses autorizados no repercutan en el precio de los bienes o servicios, en su caso."

"El ejercicio de las Facultades que concede este artículo se hará mediante disposiciones de carácter general que se PUBLICARAN EN EL DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACION y en un PERIODICO DE LOS DE MAYOR CIRCULACION."

Dentro del capítulo VIII. referente a la Procuraduría Federal del Consumidor, en su artículo 59 fracción VIII dice su inciso A) Recibir las quejas y reclamaciones que procedan de acuerdo con esta ley y REQUERIR al proveedor que rinda un informe por escrito sobre los hechos..."

En su inciso B)" De no haber satisfecha la reclamación del consumidor se CITARA a éste y a proveedor a una audiencia de conciliación..."

En el inciso C) párrafo tercero precisa "En el juicio arbitral de estricto derecho las partes formularán compromiso. en el que fijarán igualmente LAS REGLAS DEL PROCEDIMIENTO que convencionalmente establezcan, en el que se aplicará SUPLETORIAMENTE el Código de Comercio y, a falta de disposición de dicho Código el ordenamiento procesal civil local aplicable".

El inciso G) dice Dentro del procedimiento a que se refiere esta fracción la Procuraduría Federal del Consumidor podrá recibir Billetes de Deposito expedidos por la Institución legalmente autorizada para ello. de lo que NOTIFICARA al interesado para los efectos a que hubiere lugar...

Por el Capítulo XII, relativo a Sanciones el artículo 87 precisa" Las SANCIONES serán impuestas con base a las Actas levantadas por la Autoridad o con motivo de los datos que aporten as denuncias de los consumidores...

Por último, en su Capítulo XIII, tocante a Recursos Administrativos, el artículo 91 consignaba" Las personas afectadas por las resoluciones dictadas con fundamento a esta Ley y demás disposiciones derivadas de ella, podrán RECURRIRLAS en REVISION. por escrito que presentarán ante a inmediata autoridad superior de la responsable, dentro de termino de 15 días hábiles siguientes a la fecha de la NOTIFICACION DE LA RESOLUCION ..."

Como vemos, en esta Ley, en su diverso capitulado el Legislador habla de: REQUERIR, DE NOTIFICACION DE LA RESOLUCION POR MEDIO FEHACIENTE DE ORDENARA PUBLICARAN EN EL DIARIO OFICIAL Y OERIODICO DE MAYOR CIRCULACION. CITARA. APLICACIÓN SUPLETORIA, NOTIFICAR AL INTERESADO PARA LOS FINES A QUE HAYA LUGAR. SANCIONES A IMPONER y por último RECURSOS DE REVISION que dentro de término se presentan A PARTIR DEL DIA SIGUIENTE A LA FECHA DE LA ....NOTIFICACION DE LA RESOLUCIÓN; Pero, aparte de que jamás el legislador distingue cuáles serán las NOTIFICACIONES, CITACIONES o REQUERIMIENTOS personales y cuales no. tampoco se preocupó de establecer la forma, manera o reglamentación en ningún capítulo, de cómo, Cuando, donde y a que hora practicar correcta y legalmente dichas citaciones, emplazamientos, requerimientos y notificaciones.

Por lo que esta Ley de 1975, al carecer de un Capítulo de Notificaciones, dejó al gobernado, ya consumidor, ya proveedor en una inseguridad jurídica y en constante violación a su garantía Constitucional de Audiencia.

Veamos ahora que novedades nos ofrece a Ley Federal de Protección al Consumidor del 22 de Diciembre de 1992. independientemente de la reestructuración de su Capitulado y en relación con la finalidad de este trabajo; Así pues tenemos que en su Capítulo Disposiciones Generales en el párrafo segundo de su artículo 1o el Legislador plasmó que " EL OBJETO DE ESTA LEY ES PROMOVER Y PROTEGER LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR Y PROCURAR LA EQUIDAD Y SEGURIDAD JURIDICA EN LAS RELACIONES ENTRE PROVEEDORES Y CONSUMIDORES"

Aunado a lo anterior, también tenemos que del citado artículo en su fracción VII segundo párrafo señala " LOS DERECHOS PREVISTOS EN ESTA LEY NO EXCLUYEN OTROS DERIVADOS DE TRATADOS O CONVENCIONES INTERNACIONALES DE LOS QUE MEXICO SEA SIGNATARIO; DE LA

LEGISLACION INTERNA ORDINARIA: DE REGLAMENTOS EXOEDIDOS POR LAS AUTORIDADES ADMINISTRATIVAS COMPETENTES: ASI COMO DE LOS QUE DERIVEN DE LOS PRINCIPIOS GENERALES DEL DERECHO, LA ANALOGIA, LAS COSTUMBRES Y LA EQUIDAD."

Como vemos el Legislador es claro al establecer como Finalidad de la Ley a Protección de los derechos del Consumidor. procurando que al intervenir la Procuraduría Federal del Consumidor en las relaciones entre consumidores y proveedores, éstas sean equitativas y con seguridad jurídica, sin excluir otros derechos que le asistan al consumidor y de los cuales la Procuraduría también pueda echar mano, finalidad que a nuestro , juicio aparece INEQUITATIVA Y PARCIAL,

En el Capítulo II que habla de las Autoridades, se define a la Procuraduría Federal del Consumidor en su artículo 20 que dice: " LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR EN SU ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE SERVICIO SOCIAL CON PERSONALIDAD JURIDICA Y PATRIMONIO PROPIO TIENE FUNCIONES DE AUTORIDAD ADMINISTRATIVA Y ESTA ENCARGADA DE PROMOVER Y PROTEGER LOS DERECHOS E INTERESES DEL CONSUMIDOR Y PROCURAR LA EQUIDAD Y SEGURIDAD JURIDICA EN LAS RELACIONES ENTRE PROVEEDORES Y CONSUMIDORES, SU FUNCIONAMIENTO SE REGIRA POR LO DISPUESTO EN ESTA LEY LOS REGLAMENTOS DE ESTA Y SU ESTATUTO."

Definición que a nuestro juicio le da a la Procuraduría Federal del Consumidor. PRIMERO un carácter de Autoridad Administrativa Paternalista para promover y proteger los derechos e intereses del Consumidor y SEGUNDO, en las relaciones entre Consumidores y Proveedores un carácter de Autoridad Administrativa Jurisdiccional para procurar a Equidad y Seguridad Jurídica en dichas Relaciones. lo que nos suena a Juez y Parte: Máxime que en el artículo 24 se señala" La Procuraduría Federal de Consumidor tiene las siguientes atribuciones:

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

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

Es decir, PROFECO con esta ley te autorizo a que promuevas, protejas, procures y representes os derechos e intereses de los consumidores mediante e ejercicio de las acciones recursos, tramites o gestiones que procedan y ya en las relaciones entre éstos y los proveedores aplica las medidas necesarias para que exista equidad y seguridad jurídica.

Y como remate a punto, la fracción XVI señala" Procurar la solución de las diferencias entre consumidores y proveedores conforme a los procedimientos establecidos en esta Ley. " ; Y, si no se solucionan. bueno esta la fracción XIX" Aplicar las SANCIONES establecidas en esta Ley." ; O bien, artículo 25.-" La Procuraduría, para el desempeño de las funciones que e atribuye la Ley, podrá emplear los siguientes MEDIOS DE APREMIO:

I.- MULTA por e equivalente de una hasta doscientas veces el salario mínimo general vigente en el D. F. En caso de que per6ista la infracción podrán imponerse nuevas multas por cada día que transcurra sin que se obedezca el mandato respectivo:

## II - EL AUXILIO DE LA FUERZA PUBLICA.

Lo que refuerza nuestra idea del exceso de facultades a la PROFECO y de una Ley paternalista, parcial e inequitativa que hasta este punto, tampoco contempla el procedimiento para notificar sus actos.

Por otra parte, en el Capítulo III que trata de la Información y Publicidad en el artículo 35 precisa" Sin perjuicio de la intervención que otras disposiciones legales asignen a distintas Dependencias, la Procuraduría podrá:

I.- ORDENAR al proveedor que suspenda la publicidad que viole las disposiciones de esta Ley;

II- ORDENAR que realice la publicidad correctiva en la forma en que se estime suficiente: y

III.- IMPONER las Sanciones que correspondan en términos de esta Ley.

En la imposición de las anteriores sanciones deberá concederse al infractor LA GARANTIA DE AUDIENCIA a que se refiere el artículo 123 de este ordenamiento."

Como vemos en esta Ley, el Legislador continúa hablando de ORDENAR e IMPONER y al particular el artículo 123 dice que" DEBERA NOTIFICARSE" al, presunto infractor pero tiene el mismo error que en la anterior Ley, NO señala Ni contempla el PROCEDIMIENTO de cómo ORDENAR, IMPONER o NOTIFICAR SUS ACTOS.

De igual forma hace estos señalamientos en su Capítulo X de los Contratos de Adhesión artículos 87 y 89 en los Que menciona:

Artículo 87.-"... y EMITIRA SU RESOLUCION dentro de los treinta días siguientes a la fecha de presentación de la solicitud de Registro.

Artículo 89-" La Procuraduría, en la tramitación del Registro de modelos de Contratos de Adhesión, PODRA REQUERIR AL PROVEEDOR la aportación de información de carácter comercial necesaria para conocer la naturaleza del acto objeto del contrato..."

Pero no encontramos en la Ley procedimiento específico de cómo NOTIFICARA su resolución la Procuraduría, ni como REQUERIRA al proveedor le aporte información.

Esta terminología empleada por el Legislador continúa a través de los Capítulos de esta nueva Ley, sin que en ninguno de ellos haga referencia en específico o se encuentre plasmado el Procedimiento para realizar las Notificaciones, citaciones o requerimientos de sus actos tanto a los Consumidores como a los Proveedores: Aunque así es de llamar la atención que en su Capítulo XIII referente a Procedimientos Sección Primera Disposiciones Comunes, en su artículo 104 que a la letra dice: " Las Notificaciones que realice la Procuraduría serán PERSONALES en los siguientes casos:

I.- Cuando se trate de la Primera NOTIFICACIÓN;

II.- Cuando se trate de REQUERIMIENTO de un acto a la parte que deba cumplirlo:

III.- Cuando se trate de la NOTIFICACION DE LAUDOS ARBITRALES:

IV.- Cuando se trate de RESOLUCIONES QUE IMPONGAN UN MEDIO DE APREMIO O UNA SANCION;

V.- Cuando la Procuraduría NOTIFIQUE al acreedor haber recibido cantidades en consignación.

VI.- Cuando la Autoridad LO ESTIME NECESARIO: y

VII.- En los DEMAS CASOS QUE DISPONGA LA LEY.

Las Notificaciones Personales deberán realizarse por NOTIFICADOR o por correo Certificado con acuse de recibo del propio notificado o por cualquier otro medio fehaciente autorizado por la Ley."

Avance en la Ley que al final de este artículo encuentra una contradicción a nuestro ver, pues no es congruente hablar de Notificaciones Personales que se han de hacer a quien van dirigidas y después decir que tales Notificaciones podrán practicarse "POR CUALQUIER OTRO MEDIO FEHACIENTE".

También es de llamar la atención y lamentable a la vez que en la Sección Segunda del citado Capítulo referente al-Procedimiento Conciliatorio en su artículo 111, el Legislador precise que para: procurar el avenir de los intereses de las partes se les cite a una audiencia de conciliación misma que se celebrará por lo menos cuatro días después de la fecha de NOTIFICACION DE LA RECLAMACION AL PROVEEDOR cuando ni siquiera se encuentre reglamentada en la Ley la forma o procedimiento para realizar dichas NOTIFICACIONES y aún más, cuando el referido artículo PERMITE o POR CUALQUIER OTRO MEDIO IDONEO poniendo en condición que se confirmen por escrito los compromisos adquiridos; Cuestión que si bien pudiera lograr trámites más dinámicos, también puede generar inequidad e inseguridad jurídica, conceptos contrarios a la finalidad de la propia Ley.

Los anteriores conceptos expuestos se aplican también a las Secciones Tercera y Cuarta del mencionado Capítulo XIII referentes a Procedimiento Arbitral artículo 121 y Procedimientos de Infracciones a la Ley en su artículo 123 y, de igual forma al Capítulo XIV de Sanciones en su artículo 128 párrafo segundo.

Por último en el Capítulo XV relativo a Recursos Administrativos, en su artículo 135 refiere que "... en contra de las Resoluciones de la Procuraduría..."se podrá interponer RECURSO DE REVISION..dentro de os quince días hábiles siguientes a la fecha en que surta efecto la NOTIFICACION de la Resolución recurrida, tampoco se

encuentra Normatividad de la forma o procedimiento para llevar a cabo correcta y legalmente las multicitadas Notificaciones: Razones por las que concluimos que si bien es cierto que esta nueva Ley tiene un avance significativo al precisar y diferenciar las notificaciones Personales de las que no lo son, también es cierto que se encuentra errónea al considerar PRACTICAS de Notificaciones por Medios Fehacientes Telefónicos o Idóneos que en concreto no especifican nada siguen creando la Problemática viciosa de realizar notificaciones, citaciones o requerimientos en forma deficiente y violatoria de todo procedimiento por falta de normatividad en la Ley y, peor aún, situando a proveedores y consumidores en un constante riesgo de Inequidades, Inseguridad Jurídica y violaciones a su Garantía de Audiencia. contrariando el espíritu de la propia Ley en comento.

## **SUMARIO**

### **CAPITULO TERCERO**

#### **PROPUESTA DE ADICION.**

1. Propuesta para la adición de un Capítulo de Notificaciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor.
2. Beneficios de las Garantías de Audiencia y Seguridad Jurídica de los Gobernados al realizarse la Adición.

## 1. PROPUESTA PARA LA ADICION DE UN CAPITULO DE NOTIFICACIONES A LA LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR

Como se desprende de todo lo hasta ahora expuesto y más concretamente del Capítulo inmediato anterior, la aplicación de la Ley Federal de Protección al Consumidor por parte de la Procuraduría Federal del Consumidor y de la Secretaría de Fomento y Comercio Industrial, encuentra su base en los procedimientos que señala la propia Ley y como todo acto de la Profeco se traduce en un acto de autoridad y como tal debe actuar siempre con irrestricto apego a los procedimientos, es lógico entonces decir que para que la autoridad actúe legalmente, debe hacerlo sólo como la Ley se lo permita y al Implantarse un Capítulo de Notificaciones en la Ley Federal de Protección al Consumidor, la Profeco y cualquier otra autoridad que tenga la facultad de aplicar la Ley citada deberá notificar sus actos tanto al particular como a otra autoridad con formalidad y total legalidad sin dejar lugar a dudas, lagunas, errores e incluso posibles violaciones a garantías individuales.

Por ello, nos permitimos proponer que el Capítulo de Notificaciones que se Adicione a la Ley Federal de Protección al Consumidor, contenga las siguientes disposiciones legales:

### CAPITULO XVI

#### DE LAS NOTIFICACIONES

Artículo 144.- Las Notificaciones, citaciones y emplazamientos se efectuarán a mas tardar, el día siguiente al en que se dicten las resoluciones que las prevengan cuando la Procuraduría no dispusiere otra cosa de acuerdo con la presente Ley y sin que pueda exceder del plazo que señala el artículo 103.

Artículo 145.- La resolución en que se mande nacer una Notificación, citación o emplazamiento, expresará el objeto de la diligencia y los nombres de las personas con quienes ésta debe entenderse y tratándose de personas morales, deberá requerirse la presencia del Representante Legal o Apoderado de la misma, conforme al artículo 109.

Artículo 146.- Las diligencias que no puedan practicarse en el lugar de la residencia de la Procuraduría y dentro de su jurisdicción territorial en que se sigan los procedimientos del negocio, deberán encomendarse a otra Delegación de la Procuraduría y a falta de ésta, en vía de auxilio, a la Autoridad Judicial competente en el lugar en que deban practicarse.

Artículo 147.- Cuando los particulares actúen por si mismos en el Procedimiento Conciliatorio, podrán autorizar por escrito a cualquier persona para que en su nombre reciban notificaciones, aún de carácter personal, pero tratándose del Procedimiento Arbitral dicha autorización deberá recaer en Licenciado en Derecho y sin perjuicio del otorgamiento del Mandato Judicial a menos que renuncien expresamente a ese derecho a Iniciar el Procedimiento Arbitral.

Artículo 148.- Tanto Consumidor como Proveedor o sus Representantes, en el primer escrito o en la primera diligencia en que intervengan, deben designar casa ubicada en la población donde tenga su sede la oficina o delegación de la Procuraduría, para que se les hagan las notificaciones que deban ser personales. De igual forma deben señalar el domicilio en que ha de hacerse la primera notificación a la persona o personas, físicas o morales contra quien promuevan la queja o reclamación o les interese que se notifique por la intervención que deban tener en el asunto. No es necesario señalar el domicilio de los funcionarios públicos a que se refiere el artículo 6 de esta Ley, pues éstos siempre serán notificados en su residencia oficial.

Artículo 149.- Cuando el interesado no cumpla con la primera parte que dispone el artículo anterior, las notificaciones personales se le harán conforme a las reglas para las notificaciones que no deban ser personales y si faltare a la segunda prevención, se le recibirá la Queja o Reclamación requiriéndolo para que a más tardar en él termino de 3 días subsane tal omisión y con la salvedad de aplicar la facultad de la Procuraduría que previene la segunda parte de la fracción III del artículo 99 y sin perjuicio por lo dispuesto en el artículo 101 de esta Ley, a menos que las personas indicadas ocurran espontáneamente a notificarse dentro del plazo que señala el artículo 103.

Artículo 150.- Cuando consumidor o proveedor o sus representantes no hicieran nueva designación del domicilio en que han de hacerse las notificaciones personales seguirán practicándose en el que para ello hubieren señalado.

Artículo 151.- Las notificaciones serán personales en los casos que señala el artículo 104 de esta Ley, pero además cuando el quejoso dejare de actuar por más de 30 días para efecto y sin perjuicio de aplicar lo previsto en la segunda parte del artículo 112, salvo que exista convenio entre las partes en el que se estipule plazo para el cumplimiento de una obligación contraída y la Procuraduría deba certificar su cumplimiento.

Artículo 152.- Las notificaciones se harán al interesado, su autorizado o representante, en el domicilio señalado por tal efecto, dejándole copia integra debidamente autorizada de la resolución que se notifica y, si a la primera búsqueda no se encontrase a la persona que deba notificársele, se le dejara citatorio con la persona a llamado del notificador o con el vecino más cercano, para que espere en el domicilio al notificador a hora fija del día siguiente y si no espera, se le notificara por instructivo entregado las copias respectivas a la persona que se encuentre en el domicilio y de no acudir nadie al llamado con el vecino que hubiese recibido el citatorio o de plano fijándolo en la puerta del domicilio, debiendo el notificador anotar razón de ello en los autos del expediente.

Artículo 153.- Para hacer una notificación personal y salvo el caso del artículo 150, se cerciorará el notificador por cualquier medio fehaciente comprobatorio de que la persona que deba ser notificada vive en el domicilio designado o es el domicilio comercial del proveedor de todo lo cual asentara razón en autos; de igual forma procederá cuando se trate de personas morales y con las prevenciones de los artículos 109 y 145 de esta Ley, para el efecto de identificar plenamente al Representante y Apoderado Legal.

En caso de no poder cerciorarse al notificador de que habita u ocupa el domicilio designado la persona que deba ser notificada o de no existir finca construida o aún de existir, ésta se encuentra vacía o desocupada, se abstendrá el notificador de practicar la diligencia y lo hará constar para dar cuenta a la Procuraduría, sin perjuicio de que pueda proceder en los términos del artículo 155 de esta Ley.

Artículo 154.- Si al practicar una notificación personal se encuentra al interesado, su representante, su autorizado o la persona que deba hacerse y una vez identificada se negare a recibirla, el notificador hará constar tal circunstancia y procederá a practicarla fijando instructivo en la puerta del domicilio.

Artículo 155.- Cuando, a juicio del notificador, hubiere sospecha fundada de que se niegue que la persona por notificar vive u ocupa el domicilio designado, podrá practicar la notificación en el lugar que habitualmente trabaje, si la encuentra y según los datos que se proporcione el que hubiere promovido. Puede igualmente practicarse la notificación a la persona que ha de notificarse, en cualquier lugar en que se encuentre, pero, en los casos de éste artículo, deberá certificar, o bien ser la persona a notificar de su conocimiento personal, o haberle sido identificada por dos testigos o por el promovente interesado, los que firmaran con él.

Para la práctica de las notificaciones de este artículo y lo mismo que cuando el promovente hiciera diversa designación del domicilio para la notificación, no se requiere nueva determinación o acuerdo de la Procuraduría, pero en todos los casos de la práctica de Notificaciones personales, tanto para personas físicas como morales, tendrá el notificador la obligación de requerir la exhibición de una identificación Oficial a la persona por notificar, misma que contendrá los requisitos antes señalados en este artículo, independientemente del acreditamiento del carácter o personería de la persona a notificar.

Artículo 156.- Cuando la persona que haya de notificarse por primera vez resida fuera de la jurisdicción de la oficina o delegación de la procuraduría, se estará a lo dispuesto por el artículo 146 de esta Ley, sin perjuicio del derecho del interesado de proceder conforme al artículo 100.

Artículo 157.- Para los efectos de esta Ley y cuando al practicarse una citación notificación o emplazamiento a cualesquiera de los procedimientos que se contemplan en la misma, sugiere la situación de que la persona hubiere desaparecido, se cambió de domicilio y no se conoce e nuevo o se ignore dónde se encuentra la persona, a petición del interesado la Procuraduría por una sola vez hará uso de la facultad contenida en el segundo párrafo de la fracción III del artículo 99, sin perjuicio de aplicar en lo posible lo dispuesto por el artículo 155 de esta Ley, si aún así fuere imposible a localización de la persona física o moral, se levantara acta circunstanciada debidamente certificada por la Procuraduría en la que se dejaran a salvo los derechos del promovente.

Artículo 158.- Las notificaciones que no deban ser personales se harán en la Procuraduría, si vienen las personas que han de recibirlas a más tardar el día siguiente al que se dicten las resoluciones que han de notificarse, sin perjuicios de hacerlo, dentro de igual tiempo, por lista que se fije en el local de la Procuraduría y en el tablero

de avisos del área del procedimiento de que se trate, debiendo contener dicha lista el nombre de las partes, el número de expediente y el área del procedimiento de que se trate. En los autos del expediente se hará constar la fecha de la publicación de la lista asentándose la razón correspondiente.

Artículo 159 - Deben firmar las notificaciones las personas que las practiquen y aquéllas a quienes se las practique y si éstas no supieren hacerlo o no quisieren hacerlo, lo hará el notificador haciendo constar esta circunstancia. A toda persona que deba notificársele se le hará entrega de copia debidamente certificada de la resolución que prevenga la misma, siempre que sea personal; las copias que no reciban las partes, se guardaran en el expediente en tanto se siga el procedimiento de que se trate sino hubieren sido utilizados para el instructivo

Artículo 160.- Si las partes, sus mandatarios, Apoderados o las personas autorizadas para ello no acuden a la Procuraduría a notificarse de las notificaciones que no deban ser personales dentro del termino señalado en el artículo 158, las notificaciones se darán por bien y legalmente hechas y surtirán sus efectos el día siguiente a de la publicación de la lista.

Artículo 161.- Cuando una notificación se hiciere en forma distinta ala prevenida en este capítulo o se omitiere, puede la parte agraviada promover recurso de revisión, conforme a las reglas del capítulo XV, solicitando la Declaración de Nulidad de lo actuado desde la notificación hecha indebidamente u omitida.

El recurso no suspenderá el procedimiento, salvo por lo previsto en el artículo 141; y si la autoridad fuere declarada, la Procuraduría determinará en su resolución las actuaciones que son nulas, por estimarse que las ignoro el que promovió el recurso o por no poder subsistir, ni haber podido legalmente practicarse sin la existencia previa y la validez de otras. Sin embargo, si el procedimiento llegara al estado de fallarse y no se hubiere pronunciado resolución firme que decida el recurso, el procedimiento de que

se trate se suspenderá hasta que éste sea resuelto.

Artículo 162.- Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo anterior y si la persona mal notificada o no notificada, se manifestare ante la Procuraduría Federal del Consumidor, con actos u omisiones, escritos o promociones, sabedora de la providencia que había de notificársele, antes de promover el recurso de revisión, la notificación mal hecha u omitida surtirá sus efectos como si estuviera practicada con total apego a esta Ley y el recurso de revisión será desechado de plano por ésta circunstancia, la que quedara de manifiesto al resolver la Procuraduría

Artículo 163.- Toda notificación surtirá sus efectos al día siguiente al en que se practique, siempre que sea día hábil y se trate de notificación personal o por lista, sin perjuicio de lo previsto en el artículo 108 de la Ley.

Artículo 164.- Para los efectos de esta Ley y en concordancia con el presente capítulo, la Procuraduría Federal del Consumidor tendrá la obligación de expedir a toda persona que funcione como notificador, una credencial como identificación oficial que contenga el nombre y logotipo de la institución, sello y firma del funcionario que la autoriza y el nombre, firma, fotografía y cargo del que la porta.

Asi mismo, conforme a la Ley Federal del Trabajo y al Reglamento de la propia Procuraduría Federal del Consumidor, ésta tendrá la obligación, por medio de sus oficinas o delegaciones, de proporcionar capacitación suficiente al personal que ingrese a laborar como notificadores y prevenirlos de la estricta observancia del presente capítulo de esta ley y de las disposiciones derivadas de ella.

ARTICULO 165.- El procedimiento señalado en el presente capítulo es preferente a cualquier otro, pero para efectos del artículo 120 de esta Ley y sólo tratándose de Juicio Arbitral de estricto derecho, las partes podrán formular compromiso en el que se aplique supletoriamente el ordenamiento procesal civil local vigente en lo referente a la práctica

de las notificaciones y si no hicieren manifestación expresa alguna, se aplicara en todas sus partes lo dispuesto en este capítulo, sin perjuicio de acuerdo o compromiso de en lo relativo poder aplicar el Código Federal de Procedimientos Civiles.

## 2. BENEFICIOS EN LA GARANTIA DE AUDIENCIA Y SEGURIDAD JURIDICA DE LOS GOBERNADOS AL REALIZAR LA ADICION.

La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, consagra, entre otras, las garantías individuales de Audiencia y Seguridad Jurídica mismas que se deducen de la interpretación legal de dos preceptos, que son, primero el artículo 14 que dice: ". . . Nadie podrá ser privado de la vida, de la libertad o de sus propiedades, posesiones o derechos, sino mediante juicio seguido ante los tribunales previamente establecidos, en el que se cumplan las Formalidades esenciales del Procedimiento y conforme a las leyes expedidas con anterioridad al hecho." y, segundo el artículo 16 que señala: "Nadie puede ser molestado en su persona, familia, domicilio, papeles o posesiones, sino en virtud de mandamiento escrito de la autoridad competente, que funde y motive la causa legal del Procedimiento". Ahora bien, del primer texto se infiere que para vernos afectados en nuestra esfera jurídica, debe existir una Ley, una autoridad y ésta debe notificarnos el acto, demanda o requerimiento de que se trate, cumpliendo las Formalidades del Procedimiento, ¿y para qué?, pues precisamente para tener conocimiento y poder defendernos del acto, demanda o requerimiento de que se trate y no quedar en estado indefenso por desconocimiento de éstos, luego entonces, la autoridad de que se trate debe NOTIFICARNOS LEGALMENTE y sin lugar a dudas el acto, demanda o requerimiento, por lo tanto, si lo hace así estaría violando una garantía Constitucional y dejaría en estado de indefensión al Individuo de que se trate, así pues, la Procuraduría Federal del Consumidor al aplicar la Ley Federal de Protección al Consumidor, esta VIOLANDO EL ARTICULO 14 CONSTITUCIONAL, toda vez que no cumple con las Formalidades Esenciales del Procedimiento ¿y cuál Procedimiento?, el de Notificar en forma Legal al particular las Quejas, Reclamaciones, actos o Requerimientos de que se traten, por ello Concluimos que es imperativo el Capítulo de

Notificaciones en la Ley Federal de Protección al Consumidor y con ello la Procuraduría Federal del Consumidor actuaría sin cometer violaciones Constitucionales y el particular tendría mayor seguridad y certeza en su garantía de Audiencia.

Así también del texto del artículo 16 inferimos que para poder ser simplemente "molestado" en nuestra persona, familia, domicilio, etc.. se presupone la existencia previa de la Autoridad Competente; la cual para ocasionarnos la molestia de expedir una orden o mandamiento que debe ser por escrito y con el imperativo de que precise el Fundamento y el Motivo de la Causa Lega del Procedimiento es decir, la autoridad podrá actuar cuando se cumplan ciertos requisitos de forma y fondo y una vez cumplidos entonces sí se integra una Causa Legal para proceder a la expedición del mandamiento por escrito, creando con ello una Seguridad Jurídica para el particular precisamente porque la autoridad debe para poder expedir su mandamiento por escrito para molestar al particular cumplir con reunir ciertos elementos con los que funde y motive la Causa Legal de su Proceder y si no lo hiciera así, violaría ésta garantía Constitucional, ahora bien, aun cuando se reuniera los elementos para fundar y motivar la Causa Legal de Procedimiento, ¿cómo le notificaría al particular su mandamiento por escrito cumpliendo con este artículo 16 y sin violar lo dispuesto por el artículo 14 en su garantía de audiencia? . Por ejemplo. La procuraduría Federal del Consumidor, recibe una reclamación en contra de un proveedor que vive en la ciudad de Cortazar, Gto. Y con fundamento en los artículos 99, 100 y 103 de la Ley Federal de Protección al Consumidor y con motivo de la reclamación, expide un mandamiento por escrito citando al proveedor a una audiencia de Conciliación conforme al artículo 111 de la propia Ley, apercibiéndolo en los términos del artículo 112 con la aplicación de una multa por inasistencia acto segundo y como lo previene al artículo 104 de la Ley se ordena Notificar personalmente al proveedor por ser la primera notificación, pero como la fecha señalada para alcanzar la audiencia es casi de un mes y este último artículo en su último párrafo autoriza que las notificaciones personales puedan hacerse por Correo Certificado con acuse de recibo, la autoridad determina que así se haga, pero resulta que el correo se tarda demasiado y la Notificación le es entregada al proveedor tres

días después de la fecha señalada para la Audiencia de Conciliación, en mientras tanto la autoridad ya certifico en acta la inasistencia del proveedor, y le hace efectiva la medida de Apremio y le impone una multa de hasta dos veces el Salario Mínimo General Vigente en el Distrito Federal conforme al artículo 126 de la Ley de la Materia, al apersonarse el proveedor se le comunica su sanción y se le cita para otra audiencia e independientemente de que pueda impugnar o recurrir la Sanción"? No acaso la autoridad al imponerle la multa al proveedor estima bien y legalmente practicada la Notificación siendo que no es así y con eso viola la garantía de Audiencia del artículo 14 Constitucional?, no obstante de que vemos en el ejemplo que la autoridad si cumple con fundar y motivar la causa Legal del Procedimiento, no siempre es así y si al no tener un Procedimiento completo de cómo practicar las Notificaciones la autoridad podría y de hecho se da la violación a estos dos artículos 14 y 16.

Por las razones expuestas, es por lo que concluimos que con la adición de Capitulo de Notificaciones en la Ley Federal de Protección al Consumidor, la Procuraduría Federal del Consumidor contaría con un instrumento jurídico más eficiente y certero para la práctica de sus Notificaciones, más apegado a la Ley con irrestricto respeto a las Garantías Constitucionales, sumándose al hecho de que en la aplicación de la Ley se debe buscar la Prevención de las conductas que pudieran incurrir en violaciones a las leyes tanto por particulares como por a propia autoridad para corregirlas: por lo tanto, con la adición del sugerido capítulo de Notificaciones se estaría Previniendo la posible interposición de recursos, impugnaciones e incluso amparos en contra de una indebida e ilegal práctica de una Notificación por parte de la Procuraduría Federal del Consumidor que incluso no solo fuera violatoria de los derechos del Proveedor, sino también del propio Consumidor quien es el sujeto protegido por esta Ley, así pues con tal prevención se evitarla también el hechar ha andar innecesariamente la extensa maquinaria de la Administración de Justicia con lo que se ahorraría tiempo, dinero y esfuerzo logrando solución pronta y expedita en los asuntos que competen a la Procuraduría Federal del Consumidor en beneficio precisamente de los Consumidores primordialmente y por consecuencia a los proveedores.

Lo expuesto deviene de la experiencia que hemos tenido en el sentido de observar que los Consumidores consideran a la Procuraduría el medio más accesible, económico y práctico para la solución de sus Quejas o Reclamaciones, ya que muchos no quieren o no pueden costearse el acudir a otras instancias legales y al no ver agilidad en el desahogo de sus asuntos, se percatan que el proveedor aprovechando los errores en la práctica de las Notificaciones, dilata a veces maliciosamente el desarrollo del procedimiento y para el Consumidor se traduce en una burocracia que no le resuelve nada y termina pensando que dicha institución es totalmente ineficaz y que no justifica su existencia.

Lo dicho, nos da razón más para la propuesta de adición de un capítulo de Notificaciones en la Ley Federal de Protección al Consumidor, pues ya es un hecho de que el pueblo de México está perdiendo credibilidad y confianza en nuestras Instituciones Jurídicas, por ello creemos que debemos eficientarlas y vigorizarlas creando y complementando las figuras e instrumentos jurídicos que sean necesarios y acordes con nuestra realidad social.

## **SUMARIO**

### **CAPITULO CUARTO**

#### **FUNDAMENTACION PARA LA PROPUESTA DE ADICION.**

1. Artículos 14 y 16 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

## 1. ARTICULOS 14 Y 16 DE LA CONSTITUCION POLITICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS.

Como acabamos de ver en el capítulo anterior, la autoridad puede hacer sólo lo que la Ley permita expresamente.

Ahora bien, si en este caso la autoridad es la Procuraduría Federal del Consumidor, pues aplica la Ley Federal de Protección al Consumidor como tal, estamos en presencia de una Ley y una autoridad de carácter administrativo y esta calidad la plasma la propia Ley Federal de Protección al Consumidor en su artículo 20<sup>11</sup>

Por lo tanto, es menester remitirnos al origen de la actuación de la autoridad administrativa y, ¿cómo actúa ésta?, bueno pues por medio de actos administrativos, los que por estar plasmados textualmente en la Ley y por sus efectos adquieren el carácter de jurídicos, aunado a que quien los realiza es la autoridad y tiene aptitud legal para realizarlos.

Así pues no obstante de que sería prácticamente imposible extendernos en este punto para dar una definición del acto administrativo o del acto jurídico administrativo, pues tendríamos que realizar otro estudio aparte, si nos referimos a la que comenta el Maestro Miguel Acosta Romero (Teoría General del Derecho Administrativo, Pág. 529. 1986) por considerar que es la más adecuada: "... El acto administrativo es una manifestación unilateral y externa de la voluntad, que expresa una decisión de una autoridad administrativa competente, en el ejercicio de la potestad pública. Esta decisión crea, reconoce, modifica, transmite, declara o extingue derechos u obligaciones, es generalmente ejecutivo y se propone satisfacer el interés general ..."

---

<sup>11</sup> Ley Federal de Protección al Consumidor, Pág. 19. 1992

Con tal definición y en general la doctrina y los tratadistas, entre ellos el ya citado y el Maestro Gabino Fraga (Derecho Administrativo. Pág. 267. 1986), coinciden en que el acto jurídico administrativo se constituye por los siguientes elementos:

1. El sujeto.
2. La voluntad.
3. El objeto.
4. El motivo.
5. El fin.
6. La forma.

De ellos, daremos una breve referencia para llegar a su aplicación.

El sujeto del acto administrativo es el órgano de la administración que lo realiza y en este caso, lo es la Procuraduría Federal del Consumidor.

La voluntad, debe ser manifestada por la autoridad para que se genere el acto en sí, pues de lo contrario se da una intención que interrumpiría la secuencia del acto y esta voluntad debe ser libre sin vicios.

Por cuanto al objeto del acto, en relación con nuestro estudio la Ley Federal de Protección al Consumidor en el segundo párrafo de su artículo primero nos lo establece claramente al señalar: ... "El objeto de esta Ley es promover y proteger los derechos del consumidor . . .", objeto mismo que la Procuraduría Federal del Consumidor tiene y le es conferido por la Ley de su artículo 20.

Con relación al cuarto elemento que es el motivo, la Ley Federal de Protección al Consumidor en su artículo 97 que dice: "Cualquier persona tiene derecho a denunciar ante la Procuraduría las violaciones a las disposiciones de esta Ley. La procuraduría actuara de oficio o a petición de parte", nos da la respuesta del motivo para la actuación de la Procuraduría ya que ésta con el objeto de aplicar y hacer cumplir las disposiciones de la Ley Federal de Protección al Consumidor puede hacerlo de oficio o a petición de parte, siendo este el antecedente y si la situación legal o de hecho prevista por la Ley como presupuesto necesario que sena la inobservancia o violación a la Ley de da. luego entonces existe el motivo para la actuación administrativa de la Procuraduría Federal del Consumidor, ya de oficio, ya a petición de parte.

Por lo que hace a la finalidad del acto, tanto el artículo 1 como el 20 de la Ley Federal de Protección al Consumidor coincidentemente señalan que tanto por la finalidad de la propia Ley como de la Procuraduría sede: "La de promover y proteger los derechos e intereses del consumidor' y procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores.

Ahora bien. el ultimo elemento que constituye el acto jurídico administrativo. el cual incluso se considera externo, viene a ser la forma, que traduce en la tangibilidad, existencia y hasta prueba del acto y necesariamente debe revestir la forma "escrita".

Lo hasta ahora expuesto, nos lleva a deducir que una vez reunidos los elementos o requisitos del acto jurídico administrativo. éste se perfecciona, pero aún no produce efectos porqué no es conocido por la persona o personas físicas o morales a las que va dirigido luego entonces ¿Cómo procederá la Procuraduría Federal de, Consumidor para que sus actos tengan efecto?, bueno, diríamos entonces que a través de un Procedimiento para las Notificaciones de sus actos.

Y es aquí, cuando el procedimiento adquiere una importancia relevante, pues el acto que se va a notificar es ya de carácter imperativo y afecta la situación jurídica de los particulares, por ello cuando proponemos la creación y adición de un Capítulo de Notificaciones en la Ley Federal de Protección al Consumidor estamos reconociendo como lo hace nuestro régimen legal, que el procedimiento administrativo para ser útil y eficaz debe ser impuesto por los objetivos especiales y reales de la actividad administrativa la que en este caso en particular en la que se desarrolla la Procuraduría Federal del Consumidor y, si esta actividad a superado a la Ley, no la dejemos obsoleta y démosle los elementos necesarios para que se complemente y modernice siendo uno de esos elementos precisamente un Capítulo de Notificaciones: pues de lo contrario, con los rápidos y constantes cambios que se vienen, tendríamos que vernos en la necesidad de crear, como lo comenta el Maestro Gabino Fraga (Derecho Administrativo. Pág. 527, 1986)".. Un ordenamiento general, que sin excluir algunos procedimientos especiales sirviera como Legislación Supletoria, en materia la personalidad, notificaciones, forma de computar los términos legales, audiencia de las partes, medios de prueba y de impugnación, silencio de la autoridad etc..." cuestión que, en lugar de simplificar la interpretación y aplicación de la Ley, la entorpece y complica.

Aunque esta utilidad y eficacia que la realidad y los objetivos especiales requieren del procedimiento administrativo que realiza la Procuraduría Federal del Consumidor como autoridad, deben dar satisfacción a las necesidades públicas en forma pronta y expedita, no por ello se deben olvidar las garantías individuales debidas al particular administrado.

Por ello y como en nuestro país se ha estado ya revalidando el respeto a los derechos humanos y se ha enfatizado en el respeto y observancia de las normas legales y procedimientos de cualquier orden. es por lo que para la propuesta de adicionar un Capítulo de Notificaciones en la Ley Federal de Protección al Consumidor, consideramos indispensable que esto se fundamente no sólo desde el punto de vista

del derecho administrativo, sino primordialmente desde el punto de vista de nuestro Régimen Constitucional.

Así pues la Procuraduría Federal de Consumidor para actuar requiere que sus actos sean eficaces, pero al implicar esta actuación privación modificación o afectación de un derecho o imponer alguna obligación a los particulares, la forma de su acto debe necesariamente ser por escrito, pues de lo contrario, violaría lo preceptuado por el artículo 16 Constitucional que dice:

"Nadie puede ser molestado en su persona, familia, domicilio, papeles o posesiones, sino en virtud de mandamiento escrito de la autoridad competente, que funde y motive la causa legal del procedimiento".

Y esto significa que el acto de molestia debe consignar por escrito el motivo que lo ha provocado y el derecho con que se procede, es decir que realmente exista un motivo para dictar el acto y un precepto legal que lo funde.

Ahora bien, desde nuestro punto de vista no es suficiente que la Procuraduría Federal del Consumidor cumpla con los requisitos del artículo 16 constitucional en cuanto a la forma al crear su acto administrativo, pues todavía es menester darlo a conocer al o los particulares con plena validez y, es aquí donde sostenemos que los artículos 14 y 16 Constitucionales son el fundamento para nuestra propuesta, ya que si bien la Procuraduría Federal del Consumidor puede cumplir con la forma en sus actos, también debe cumplir con respetar la garantía de Audiencia que previene el artículo 14 constitucional que dice:

"Nadie podrá ser privado de la vida, de la libertad o de sus propiedades, posesiones o derechos, sino mediante juicio seguido ante los Tribunales previamente establecidos, en el que se cumplan las formalidades esenciales del procedimiento y conforme a las leyes expedidas con anterioridad al hecho".

Máxime que como lo comenta el Maestro Gabino Fraga (Derecho Administrativo. Pág. 260-261. 1986), la Suprema Corte de Justicia ha sostenido este criterio, pues (En la ejecutoria de 10 de Marzo de 1942 S J De la F. tomo LXXI, Pág. 4156. Amparo Cía. Industrial de Guadalajara), se afronta el problema de si una Ley secundaria es contraria al artículo 14 constitucional cuando no organiza ningún procedimiento en que sé de audiencia al interesado. Respondiendo a esta cuestión, la Corte dijo: "... Debe estimarse que si algún valor tiene la garantía del artículo 14 constitucional, debe ser, no solamente obligado a las autoridades administrativas a que se sujeten a la Ley, sino obligando al Poder Legislativo para que en sus leyes establezca un procedimiento adecuado en que se oiga a las partes...". Y más adelante agrega: "... Salvo en determinados casos de excepción que en la misma constitución se establecen, las leyes deben señalar la posibilidad de audiencia y de defensa para los interesados, en todos los casos administrativos. La idea de la Constitución es que en todo procedimiento que sigan las autoridades y que llegue a privar de derechos a un particular, se tenga antes de la privación, la posibilidad de ser oído y la posibilidad de presentar las defensas adecuadas... ".

... "En innumerables ejecutorias posteriores todavía se ha dado un paso mas adelante pues recientemente se ha venido a sostener que" aunque la ley del acto no establezca en manera alguna requisitos ni formalidades previamente a la emisión del acuerdo reclamado, de todas suertes queda la autoridad gubernativa obligada a observar las formalidades necesarias para respetar la garantía de la previa audiencia que consagra el artículo 14 constitucional ..."( V. Jurisp. De la S. C. De J. 1917-1975. segunda sala. Tesis 336. Pág. 564 Tesis 339 Pág. 569)"

Luego entonces consideramos definitivo que el fundamento para nuestra propuesta lo son los artículos 14 y 16 Constitucionales por cuanto a que al establecerse el Capítulo de Notificaciones en la Ley Federal de Protección al Consumidor la Procuraduría Federal del Consumidor actuaría con pleno e irrestricto apego y observancia del Régimen Constitucional en las garantías de audiencia y de seguridad

jurídica, garantizando la validez, de sus actos y la eficacia de nuestras Instituciones Jurídicas, para la conservación de la paz y el beneficio social, preservándose el interés Público y sin violentar los derechos del particular administrativo y gobernado, pues con nuestro sugerido Capítulo de Notificaciones la Ley prevendría de una forma precisa la manera de practicar las Notificaciones a los interesados y los plazos en que estas surtan sus efectos y, más aún la ley, en justicia, podría señalar como medio la defensa un Recurso de Nulidad de las Notificaciones que se hicieren en forma distinta a la prevenida recurso con el que actualmente no cuenta la Ley Federal de Protección al Consumidor.

## CONCLUSIONES

Es evidente, como ya vimos, que la Ley Federal de Protección al Consumidor fue creada con una finalidad socio-económica para la protección de los intereses y derechos de la Población Consumidora a través de la Procuraduría Federal del Consumidor.

También es evidente, que la Procuraduría Federal del Consumidor es un órgano de naturaleza muy compleja, pues no obstante de que la Ley que la rige es de carácter administrativo, la Procuraduría realiza funciones materialmente jurisdiccionales al impartir justicia en materia de derechos del consumidor, capta las reclamaciones o quejas de éstos como si fueran demandas judiciales y las tramita a través de un informe del proveedor como si fuera la contestación a la demanda, ya en un procedimiento de conciliación o de uno de arbitraje, procurando poner fin a la controversia en forma ágil y sencilla, aunque esto implique, discordancia entre la función administrativa y la jurisdiccional cuestión que no debatiremos aquí.

Pero, pese a esta aparente controversia, la Procuraduría Federal del Consumidor funciona y cumple con su finalidad, ¿porqué no entonces habríamos de olvidar la controversia y afocarnos a la adecuación de la Ley Federal de Protección al Consumidor para beneficio de las necesidades, intereses y derechos de los Consumidores?.

Digo, porqué no debemos olvidar que se debe conservar la premisa de que el interés público este siempre sobre el interés particular o de grupos privilegiados.

Aunque, tampoco debemos olvidar que no por lograr la preservación del interés público, podemos infringir los derechos de cualquier particular administrado o gobernado.

Y es partiendo de esta base, por la que proponemos la Adición de un Capítulo de Notificaciones en la Ley Federal de Protección al Consumidor, para que la Procuraduría Federal del Consumidor siga cumpliendo con la finalidad para la que fue creada, pero, de una forma actual y atenta a marco jurídico en donde se ubica, respetuosa de Régimen Constitucional que nos rige y que es y seguirá siendo el lineamiento primordial para conservar la paz y justicia social en las relaciones entre proveedores y consumidores y entre éstos y la autoridad gubernativa; que tampoco podemos ni debemos estar creando leyes e instituciones jurídicas por simple capricho, sino más bien, debemos instrumentar los mecanismos necesarios para que las leyes o instituciones con que contamos, se fortalezcan y adecuen a las necesidades y requerimientos actuales y uno de esos mecanismos debe ser el que siempre estemos atentos a la problemática social y a los imperativos que surgen del análisis, revisión e interpretación de nuestras propias leyes e instituciones jurídicas, así como de la comparación de éstas con nuestra realidad social

Así pues, como este trabajo se enfocó al análisis y revisión de la Ley Federal de Protección al Consumidor y de su institución jurídica que es la Procuraduría Federal del Consumidor y esto obtuvimos como resultado que la Ley en comento no cuenta con el mecanismo jurídico para la práctica correcta y legal de las Notificaciones, es por lo que concluimos que es imperativo adicionar a la citada Ley, un Capítulo de Notificaciones con el que lograría plena garantía de audiencia y seguridad jurídica para los gobernados, durante y por las actuaciones de autoridad que realice la Procuraduría Federal del Consumidor, lográndose así alcanzar la finalidad que se propuso el legislador de proteger y defender los intereses y derechos de la población consumidora con un fortalecimiento del Régimen Constitucional de derecho en que vive nuestro país y las instituciones jurídicas con que cuenta y que son y seguirán siendo y mejor el más óptimo instrumento para la impartición de Justicia y a conservación de la paz social, tanto de esta como de las generaciones futuras.

## **BIBLIOGRAFÍA**

- ◆ ACOSTA Romero Miguel, Teoría General del Derecho Administrativo. Editorial Porrúa, Séptima Edición. México, D. F. 1986 Páginas 145 y 146.
- ◆ FRAGA Gabino, Derecho Administrativo, Editorial. Porrúa, S. A. Vigésimo Quinta Edición. México, D. F. 1986, pagina 267, punto 228.
- ◆ PINA Vara Rafael, Diccionario de Derecho, Editorial Porrúa, S. A. Decimoquinta Edición México, D.F. 1988, Pagina 355.

## **LEGISLACIÓN**

- ◆ Constitución política de los Estados Unidos Mexicanos, Editorial Porrúa, S.A., 92ava edición, México, D.F. 1991.
- ◆ Ley Federal de Protección al Consumidor, Editada por la Coordinación General de Administración de la Procuraduría Federal del Consumidor. México, D.F. 18 de Julio de 1988, páginas 147 a 166.
- ◆ Ley Federal de Protección al Consumidor. México D. F. 22 de Diciembre de 1992, Páginas 10, 17, 18 y 19. Transitorios Páginas 97 y 98.

## **OTRAS FUENTES**

- ◆ Anexo al Diario de los Debates, Cámara de Diputados H. Congreso de la Unión, XLIX Legislatura. Año III. Tomo III, Número 31. México, D.F. Viernes 28 de Noviembre de 1975.

- ◆ HERNANDEZ Sánchez Jesús, Manual de Organización de la Profeco. Coordinación General de Administración Procuraduría Federal del Consumidor. México, D. F. 1988.
  
- ◆ Observación Experiencia y Entrevista directa con el C. JOSE MANUEL SUAREZ A. Delegado Federal de la Procuraduría Federal del Consumidor, Delegación en Celaya, Gto. Álvaro Obregón # 105 Altos. Celaya, Gto. 1993.