



*UNIVERSIDAD DE
SOTAVENTO, A.C.*



ESTUDIOS INCORPORADOS A LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE DERECHO

“Función habilidad de la procuraduría federal del consumidor “

TESIS PROFESIONAL

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE

LICENCIADO EN DERECHO

PRESENTA:

Claudia Maria Rodríguez Cruz

ASESOR DE TESIS

Lic. Alfredo Enríquez Hernández

COATZACOALCOS, VER. 2007



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

INDICE

CAPÍTULO I METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

1.1	Planteamiento del problema	1
1.1.1	Justificación del problema	1
1.1.2	Formulación del problema	2
1.2	Delimitación de los objetivos	2
1.2.1	Objetivo general	2
1.2.2	Objetivos específicos	2
1.3	Formulación de la hipótesis	3
1.3.1	Enunciación de la hipótesis	3
1.3.2	Determinación de las variables	4
1.3.2.1	Variable independiente	4
1.3.2.2	Variable dependiente	4
1.4	Diseño de la Prueba	4
1.4.1	Investigación documental	4
1.4.1.1	Bibliotecas públicas	4
1.4.1.2	Bibliotecas privadas	5
1.4.1.3	Técnicas utilizadas	5

CAPÍTULO II

ANTECEDENTES DEL DERECHO ADMINISTRATIVO

2.1	Introducción	6
2.2	Etimología y Significado de la Administración Pública	7
2.3	Características de la personalidad de la Administración Pública	9
2.4	Antecedentes históricos del Derecho Administrativo	9
2.5	Diversos conceptos y significados del Derecho Administrativo	11
2.6	La Procuraduría Federal del Consumidor	12
2.7	Reseña histórica de las reformas a la Ley Federal de Protección al Consumidor	14

CAPÍTULO III

PORTE GENERAL DE LA LEY FEDERA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

3.1	Revisión de la Ley Federal de Protección al Consumidor	21
-----	--	----

3.1.1	Disposiciones generales de la Ley Federal De Protección al Consumidor	21
3.1.2	De las autoridades en la Ley Federal de Protección al Consumidor	29
3.1.3	De la información y la publicidad	34
3.1.4	Promociones y las ofertas	40
3.1.5	De las ventas a domicilio, mediata o indirectas	43
3.1.6	De los servicios	46
3.1.7	De las operaciones a crédito	50
3.1.8	De las operaciones con inmuebles	53
3.1.9	De los derechos de los consumidores en las transacciones efectuadas a través del uso de medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología	55
3.1.10	De las garantías	57
3.1.11	De los contratos de adhesión	61
3.1.12	Del incumplimiento	65
3.2	Diferencia entre norma oficial mexicana y norma mexicana	68
3.3	Normas oficiales mexicanas cuya vigilancia esta a cargo de la Procuraduría Federal del Consumidor	72

CAPÍTULO IV
LA FUNCIONALIDAD DE LA PROCURADURIA
FEDERAL DEL CONSUMIDOR

4.1	El procedimiento conciliatorio	89
4.1.1	La conciliación inmediata	90
4.1.2	La conciliación personal	93
4.2	El arbitraje	99
4.3	Procedimiento por infracciones a la Ley	102
CONCLUSIONES		105
BIBLIOGRAFIA		108

CAPITULO I

METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

1.1.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

1.1.1.- JUSTIFICACION DEL PROBLEMA

Considerando a la Procuraduría Federal del Consumidor como una Institución nacida de la necesidad social de ordenar las relaciones de consumo, sobre la base de criterios de mayor justicia y equidad, protegiendo a los receptores de bienes y servicios del aprovechamiento desmedido en que pueden incurrir los proveedores, menoscabando la economía familiar, como lo establece en su Art. 1 la Ley Federal de Protección al Consumidor, el cual indica la jurisdicción de la misma y por lo tanto el campo de acción de dicho organismo, así como su artículo tercero que marca las facultades de esta para vigilar el cumplimiento de las normas oficiales mexicanas.

Por lo antes manifestado, el análisis de este organismo descentralizado del gobierno federal y de la Ley Federal de Protección al Consumidor, es necesario; se deben examinar sus atribuciones y facultades a la luz de su ley, evaluando si su funcionamiento es óptimo y si en conjunto de normas jurídicas que lo rigen es el adecuado, para poder alcanzar de manera satisfactoria los objetivos que la administración pública federal deseaba con su creación.

1.1.2.- FORMULACION DEL PROBLEMA.

¿Son óptimas y suficientes las facultades atribuidas a la Procuraduría Federal del Consumidor como organismo administrativo de justicia social para poder conseguir la protección de los derechos de los individuos en sus relaciones como consumidores de bienes o servicios?

1.2.- DELIMITACION DE LOS OBJETIVOS.

1.2.1.- OBJETIVO GENERAL.

Analizar los principio rectores y finalidades que dan sustento a la Procuraduría Federal del Consumidor, y si su existencia dentro del organigrama de la administración pública federal es justificada.

1.2.2.- OBJETIVOS ESPECIFICOS.

- 1.- Explicar las características de la Procuraduría Federal del Consumidor como organismo de la administración publica federal.
- 2.- Exponer la evolución histórica que ha experimentado la Procuraduría Federal del Consumidor durante sus años de existencia.
- 3.- Identificar si es necesaria la existencia de esta institución federal para salvaguardar los derechos de los consumidores

finales ante el probable aprovechamiento desmedido que podrían sufrir A MANOS de los prestadores de bienes y servicios.

4.- Definir el marco jurídico legal el cual desarrolla funciones este organismo, conociendo sus elementos constitutivos, los bienes jurídicos que tutela y la necesidad de posibles adiciones o reformas a su normatividad

5.- Enlistar, si se comprueba su necesidad, las reformas pertinentes o necesarias que a consideración del autor del presente trabajo sean indispensables para el mejor funcionamiento y aplicación de la ley como autoridad administrativa de la Procuraduría Federal del Consumidor.

1.3. FORMULACION DE LA HIPOTESIS.

1.3.1.- ENUNCIACION DE LA HIPOTESIS

De acuerdo a la naturaleza, principios y finalidades de la Procuraduría Federal del Consumidor, como institución de buena fe que tutela los derechos dentro de las relaciones consumidor-proveedor, facultad que le es atribuida en el artículo primero de la Ley Federal de Protección al consumidor al mencionarlo como su objeto primordial, así como la necesidad social de la existencia de una institución conciliadora en los casos de controversia surgidos de las antes mencionadas relaciones, recurriendo a este las personas de cualquier clase social; existe la necesidad de analizar sus facultades y alcances legales, así como su efectividad al imponerse como autoridad administrativa, para

poder determinar si existe la necesidad de efectuar adiciones o reformas a esta institución y a la Ley Federal de Protección al Consumidor para optimizar su funcionamiento.

1.3.2.- DETERMINACION DE LAS VARIABLES.

1.3.2.1.- VARIABLE INDEPENDIENTE.

Las reformas que fueran indispensables para asegurar el correcto funcionamiento y cobertura en la protección de derechos de los consumidores, debiendo entender como consumidores todas aquellas personas que se encuentren dentro del supuesto establecido en el artículo segundo fracción primera de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

1.3.2.2.- VARIABLE DEPENDIENTE.

Es posible que la institución y la ley de que se trata en el presente trabajo de tesis no necesite reforma alguna para su correcto funcionamiento y la manera en que ha desarrollado su trabajo desde su creación ha sido en todo momento el adecuado.

1.4. DISEÑO DE LA PRUEBA.

1.4.1.1.- INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL.

El presente trabajo de investigación es de tipo analítico, realizándose a través de una investigación documental en diversas bibliotecas.

1.4.1.1.- BIBLIOTECAS PUBLICAS.

1.- Venustiano Carranza, avenida Ignacio Zaragoza entre canal y Esteban Morales, Veracruz, Ver.

2.- USBI Universidad Veracruzana, Zona U.V., Xalapa, Ver.

3.- Biblioteca de la Ciudad, Ursulo Galvan esq. Clavijero, Xalapa, Ver.

1.4.1.2.- BIBLIOTECAS PRIVADAS.

1.- Lic. Reynaldo Maldonado Fuentes, Cristóbal de Olid 227, Fracc. Reforma, Veracruz, Ver.

1.4.1.3.- TECNICAS UTILIZADAS

Fichas bibliográficas que contienen el nombre del autor y de la obra, el número de edición la editorial, el país y el año.

Fichas de trabajo que deben contener el nombre del autor, el título de la obra, el número de edición, la editorial, el país, el año y un resumen del contenido de la obra consultada.

CAPITULO II

ANTECEDENTES DEL DERECHO ADMINISTRATIVO.

2.1. INTRODUCCIÓN.

Antes de iniciar el estudio y comprensión de los alcances y facultades de la Procuraduría Federal del Consumidor y por consiguiente de su ley, se debe de hacer una breve reseña de lo que es la administración pública y el derecho administrativo, toda vez que la Procuraduría es un órgano perteneciente a la administración pública, que impone sanciones de tipo administrativas y emite resoluciones administrativas, no siendo propiamente en ningún momento un órgano jurisdiccional, sino mas bien una autoridad administrativa, que hace efectivo el cumplimiento de la ley y normatividad relacionada con esta, por medio de la imposición de sanciones.

Si se desea entender la organización de la Procuraduría Federal del Consumidor, y los temas que se tratan al respecto, se debe saber de inicio de donde nace y dentro que división del organigrama de la organización estatal se encuentra, su categoría y la legalidad de la misma, es imposible llegar a una conclusión o estudio satisfactorio si se desconocen de donde procede la misma.

2.2. ETIMOLOGIA Y SIGNIFICADO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.

La etimología del término administrar nos remite a la palabra “ministrare) (servir). Por contracción deriva de “Ad manus trahere”. De tal forma, el término expresa el concepto de manejo o gestión.

Doctrinarios administrativistas la califican como la acción del gobierno al dictar y aplicar las disposiciones necesarias para el cumplimiento de las leyes y para la conservación y fomento de los intereses públicos al resolver las reclamaciones a que da lugar el demandado.

Jurídicamente, se define a la administración pública de dos formas: subjetivamente y objetivamente. Subjetivamente es el sujeto orgánicamente considerado. Objetivamente es toda la actividad realizada tanto por los entes como por los órganos.

Con base en el criterio objetivo, se estima que la administración es la actividad práctica que despliega el Estado, a través de sus órganos para atender inmediatamente los intereses públicos como propios.

Tal característica, la distingue además con respecto a la legislación y jurisdicción, pues a través de la legislación limita en cierta medida a la conducta de los individuos y por su parte la jurisdicción procura el cumplimiento de la voluntad legislativa.

Por consiguiente:

- a) En la actividad administrativa el Estado se convierte en sujeto de la actividad.
- b) Utiliza medios propios para lograr los fines cuya consecución considera debe reservar a su acción directa.

Según la concepción objetiva sobre la administración pública, se establece que su función se concreta al satisfacer de manera inmediata y continua las necesidades colectivas, dentro del ámbito del ordenamiento Jurídico.

Por su parte la concepción subjetiva de la administración pública define su función como el conjunto de órganos estructurados jerárquicamente en el Poder Ejecutivo, cuyo fin es satisfacer las necesidades colectivas.

La actividad de gobierno no se incluye en la actividad administrativa que cumplen estos órganos, pues es una actividad absolutamente política.

Garrone define a la administración pública como “la actividad permanente, concreta y práctica del Estado que tiende a la satisfacción inmediata de las necesidades del grupo social y de los individuos que lo integran”.

2.3. CARACTERÍSTICAS DE LA PERSONALIDAD DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.

La administración pública se identifica por las siguientes características:

- a) Es la personalidad jurídica mayor, pues crea y aplica el derecho en el territorio estatal.
- b) Es soberana, no se halla subordinada a ente alguno.
- c) Posee capacidad de derecho público y privado.
- d) Posee una personalidad jurídica originaria, no creada por ningún otro sujeto jurídico. Su origen se halla en la Constitución Política. Característica que distingue a la administración pública de las administraciones menores, las cuales son creadas por ley específica, además se hallan supeditadas en ciertas áreas de su competencia a la tutela del poder central.

2.4. ANTECEDENTES HISTÓRICOS DEL DERECHO ADMINISTRATIVO.

El derecho administrativo moderno, surge en el periodo histórico comprendido entre la revolución de 1789 y el fin del segundo imperio francés durante el siglo XIX; se perfila en tal periodo, el denominado “Régimen administrativo”, el cual se caracterizó por la existencia de una jurisdicción administrativa especializada y la sumisión de la administración a normas propias ajenas al derecho común.

Dicho régimen es, además, parte de las transformaciones suscitadas en el tránsito histórico del monárquico “Estado de

policía” al “Estado de derecho” en el cual existe ya garantías de legalidad y seguridad jurídica. El derecho administrativo contemporáneo posee algunos elementos jurídicos subsistentes del régimen vigente en el estado de policía; entre los más notables tenemos:

a) La capacidad de actuar del estado.

Con base en la “teoría del fisco” el soberano se manifiesta entre los particulares a un nivel de igualdad conservando además sus prerrogativas como jerarca máximo. Ello originó en el derecho administrativo la denominada doble personalidad del Estado, como ente de derecho público y como persona en el ámbito del derecho privado. Al respecto señala Dromi: “El Estado tiene una personalidad única aunque con capacidad de derecho público y privado”.

b) La inmunidad del soberano.

Originó en el Derecho Administrativo las inmunidades jurídicas que, a pesar de hallarse delimitadas jurídicamente por medio de diversos medios de control a la acción de los funcionarios públicos (un ejemplo es el juicio de amparo), constituyen amplios espacios de poder del funcionario que las detenta.

c) La jurisdicción administrativa.

Sus antecedentes se hallan en el sistema de “justicia retenida” a través del cual el soberano decidía sobre los conflictos.

Además la actual jurisdicción administrativa halla su antecedente en el sistema de “justicia delegada”, el cual consistió en confiar la

resolución de los conflictos a un consejo nombrado por el monarca, pero dependiente de él en su decisión final.

2.5. DIVERSOS CONCEPTOS Y SIGNIFICADOS DEL DERECHO ADMINISTRATIVO.

Un concepto general respecto a qué es el derecho administrativo o cuál es su ámbito es el que dice que es una rama del derecho público que tiene por objeto la Administración pública, entendida como la actividad a través de la cual el estado y los sujetos auxiliares de éste tienden a la satisfacción de los intereses colectivos.

Ahora bien, es interesante señalar cual es el derecho público, ya que el derecho administrativo parte de éste directamente.

El derecho público es el sistema normativo que regula la actuación del Estado en su accionar soberano y determina las relaciones e intereses que privan con sus gobernado, mediante la creación de los órganos y procedimientos pertinentes.

El derecho público comprende de forma jerarquizada las disposiciones constitutivas del Estado, así como las que lo organizan y facultan para intervenir en una diversidad de aspectos de la vida social, como los servicios públicos, la impartición de justicia, la seguridad nacional, la rectoría económica y la recepción manejo y aplicación de las contribuciones obtenidas de los particulares para sufragar los gastos comunes.

En el Estado moderno tanto la administración como la jurisdicción se encuentran reguladas por una normativa y cabe

distinguir ambas funciones en razón de lo siguiente: al ejercitar la función de juzgar, el Estado persigue la realización de los derechos controvertidos e inciertos; al ejercitar la vía administrativa, tiende a realizar los intereses generales.

2.6. LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.

EL 5 de febrero de 1976 entra en vigor la Ley Federal de Protección al Consumidor y con esta acción se acrecenta el conjunto de derechos sociales tutelados por el Estado mexicano, ya que por primera vez se establecen derechos para los consumidores y se cuenta con un organismo especializado en la procuración de justicia en la esfera de relaciones de consumo. Dicha ley creó dos organismos: El Instituto Nacional del Consumidor y la Procuraduría Federal del Consumidor, esta última con carácter de organismo descentralizado de servicio social, personalidad jurídica y patrimonio propio con funciones de autoridad administrativa, encargada de promover y proteger los intereses del público consumidor y, por consiguiente, la instauración en la ciudad de México de las oficinas centrales de la Procuraduría Federal del Consumidor.

El antecedente donde por primera vez se crea o contempla la creación de la Procuraduría federal del Consumidor es el artículo 57 de la Ley Federal de Protección al Consumidor de 1976 el cual decía “Se crea la procuraduría Federal del Consumidor como un organismo descentralizado de servicio social, con funciones de autoridad, con personalidad jurídica y patrimonio propio, para promover y proteger los derechos e intereses de la población consumidora”. Actualmente se encuentra fundamentada en el artículo 20 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Las funciones de PROFECO se han orientado a la protección, asesoría y representación de la población consumidora, conciliación y arbitraje en los casos en que surgen diferencias entre los consumidores y proveedores.

En 1992 se efectúa un cambio sustancial en cuanto a la organización de los organismos destinados a la protección de los derechos de los consumidores, mediante una nueva ley publicada el 24 de diciembre, la cual otorga todas estas funciones a un solo organismo, fusionado el extinto INCO (Instituto Nacional del Consumidor) en PROFECO, desarrollando integralmente y optimizando las funciones como asesoría, recepción, trámite y conciliación de quejas y denuncias, emisión de resoluciones administrativas, registro de contratos de adhesión, verificación y vigilancia de las normas oficiales mexicanas, pesas y medidas, instructivos de garantías, así como precios autorizados, establecidos por la SECOFI, entre muchas otras.

Este organismo como anteriormente se ha dicho promueve y protege a la población consumidora, pero al decir consumidora, podemos pensar que todos de una u otra forma somos consumidores, absolutamente todos, por lo cual sería una tontería referirse únicamente a la población consumidora y no decir a los gobernados en general. La razón de la existencia de dicha distinción mas que nada es el hecho de que en el artículo segundo de la Ley Federal de Protección al Consumidor se hace la distinción de quien es consumidor, siendo los favorecidos o protegidos por medio de este organismo y la ley de la materia, y por su importancia se tratara de manera más profunda adelante.

Ahora bien, es conducente mencionar el enorme espíritu paternalista de este organismo, en su mismo nombre indica que es de protección al consumidor, lo cual hace un tanto dudar de su imparcialidad, pero sin embargo, es una institución de buena fe, su creación es producto meramente de la necesidad del estado de proteger en mayor cantidad a aquellas personas de escasos recursos que en relaciones menos formales, como de comercio o prestación de servicios sufren o pueden sufrir a manos de los proveedores que por lo general son comerciantes, abusos, ya que estos últimos se supone tienen mayores recursos, pueden aprovechar esta situación para obtener un aprovechamiento desmedido o deshonesto.

2.7. RESEÑA HISTORICA DE REFORMAS A LA LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR.

La ley federal de protección al consumidor, es conjunto de normas jurídicas las cuales pasaron por un proceso legislativo y como su observancia es de carácter federal aparte de la aprobación necesaria en la Cámara de Diputados y Senadores, así como del ejecutivo Federal.

El 5 de febrero de 1976 entra en vigor la Ley Federal de Protección al Consumidor, tutelando los intereses de los consumidores, también como se mencionó anteriormente creó dos organismos estatales en materia de protección al consumidor, en primer lugar el Instituto Nacional del Consumidor (el cual actualmente ha desaparecido) y la Procuraduría Federal del Consumidor. Esta Ley contaba con 98 artículos contenidos en trece capítulos.

El 7 de enero de 1982 se adiciono el artículo 29 bis con el que se permite a la Procuraduría la regulación de los sistemas de comercialización consistentes en la integración de grupos de consumidores (autofinanciamientos).

Posteriormente el 7 de febrero de 1985 se modifican y adicionan diversos artículos que en forma general trataban sobre competencia, naturaleza jurídica, atribuciones de la procuraduría, definiciones, denominaciones, información de bienes y servicios, etc. Importante en este sentido fue la facultad que se le otorgó a la Procuraduría de velar la observancia e inscripción de los contratos de adhesión, toda vez que en gran mayoría de los casos imponía obligaciones desmedidas a los consumidores ante unos proveedores que se aprovechaban de la necesidad de los servicios por parte de la población.

Así mismo dentro de estas mismas reformas citadas se encontraban las cuantías en cuanto a las multas y los servicios de inspección y vigilancia permitiéndole a la Procuraduría Federal del Consumidor efectuar visitas y revisiones del cumplimiento de normas oficiales mexicanas en los locales de servicio y venta al público en general.

El 12 de enero de 1988 son publicadas algunas reformas al Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal y al artículo 59 de la Ley Federal del Protección al Consumidor relativo a las atribuciones de la Procuraduría complementándose con la antes mencionada reforma.

Es importante hacer mención de que atribuciones se refiere esta reforma.

El artículo 59 con dicha reforma cambió al otorgarse facultades de verificación y vigilancia la cual se puede observar directamente en el texto siguiente:

El artículo antes de la reforma decía en su fracción VI “Denuncias ante las autoridades competentes los casos de violación de precios, normas de calidad, peso, medida y otras características de los productos y servicios, que lleguen a su conocimiento;”.

Con la reforma, la antes mencionada fracción quedo de a siguiente manera: Artículo 59 fracción VI “Ejercer, con el auxilio y participación, en su caso de las autoridades locales las funciones de inspección y vigilancia en materia de precios y tarifas acordados establecidos o autorizados por la Secretaria de comercio y Fomento Industrial, así como sancionar su violación en términos de los artículos 86 y 87 y denunciar ante quien corresponda los casos de que tenga conocimiento por incumplimiento de normas de calidad, peso, medida y otras características de los productos y servicios;”.

En el texto antes citado, se puede demostrar que en un intento por aumentar las facultades y la optimización del funcionamiento de la procuraduría se le dan mayor relevancia a las facultades de inspección y vigilancia, anteriormente solo podía denunciar estos hechos, posteriormente podía sancionarlos y vigilar su observancia directamente.

En ese mismo artículo, se reformó también la fracción VIII la cual se refiere al procedimiento conciliatorio que posteriormente con la reforma del 24 de Diciembre de 192 se le dio un tratamiento mas especializado.

Antes de la reforma de 1988, como se puede apreciar el procedimiento conciliatorio era muy limitado, siendo actualmente lo que caracteriza y da mayor eficacia a este organismo, pero a pesar de que en la reforma se mencionaba claramente la existencia del procedimiento conciliatorio, no se aplicaba ningún medio de apremio a la parte proveedora por su desacato al no acudir a la audiencia de conciliación respectiva, las facultades de este organismo en este sentido eran muy limitadas. Actualmente si existe la legal constancia de notificación y el proveedor no acude al llamado que le hace la Procuraduría, se le puede imponer una multa de hasta 200 veces el salario mínimo vigente en el Distrito Federal.

Es interesante también mencionar que antes de 1992 solo se celebraba una audiencia conciliatoria y en ningún momento se daba la posibilidad de diferirla, en la actualidad se puede suspender hasta en dos ocasiones por lo cual el abogado conciliador puede tener la oportunidad de persuadir a las partes a dirimir sus controversias hasta en 3 ocasiones.

También dentro de esta misma fracción con la reforma se le dio a los convenios celebrados ante la Procuraduría el tratamiento de un título ejecutivo mercantil, ya que se mencionaba que obligan de pleno derecho y traen aparejada ejecución, con lo cual se evitaba que como lo mencionaba en el anterior texto, la necesidad de acudir por vía jurisdiccional precedente para la ejecución de los convenios o laudos arbitrales.

En el inciso f, fracción VIII, del reformado artículo 59, se establecían los plazos de prescripción para poder presentar la reclamación ante la procuraduría, el cual era de 6 meses según la

hipótesis y se ampliaba al doble cuando se trataba de bienes inmuebles, esto anteriormente no se contemplaba el plazo o no se encuentra en el artículo 105 de la Ley.

También se le aumentaron dos fracciones las cuales por su importancia se transcriben a continuación:

“Fracción XIII.- Organizar y manejar el Registro Público de Contratos de adhesión a que se refiere el artículo 63”.

“Fracción XIV.- Promover la constitución de organizaciones de consumidores y prestarles la asesoría necesaria”.

Estas fracciones son muy importantes ya que, como se menciona en la primera de ellas, se le da la facultad a la Procuraduría sobre los contratos de adhesión, los cuales son todos aquellos en que solo una de las partes participa en su formulación (el proveedor) y la otra parte (consumidor) solo tiene la facultad de aceptar los términos tal y como se le ofrecen o no contratar (cuestión que es muy importante, por ejemplo con Telmex que es la única empresa que da el servicio de telefonía local), de esta forma la Procuraduría Federal del Consumidor se convierte en el órgano vigilante que deberá cuidar la legalidad y seguridad jurídica de los consumidores.

La fracción XIV instauro lo que actualmente son las organizaciones de consumidores, por medio de los cuales se le exhorta a las personas vecinas de un fraccionamiento o colonia para que se agrupen y defiendan sus intereses, además se les dan cursos y clases de tecnologías domesticas entre otras cuestiones relativas a las materias.

De igual forma, el 4 de enero de 1989 son adicionados a la Ley algunos artículos que confieren atribuciones y facultades sancionadoras de la Procuraduría, así como denuncias por violaciones de precios.

El 6 de febrero de 1991 es publicado el reglamento del capítulo octavo de la Ley Federal de Protección al Consumidor, a efecto de que se establecieran las bases de organización y funcionamiento de la PROFECO y, en consecuencia, se fortalecieran los mecanismos de defensa de los derechos e intereses de la población consumidora en general.

Con la reforma efectuada a la Ley el 24 de diciembre de 1992, en la cual se cambió en su totalidad (pudiéndose hablar de una nueva ley), dejando de manera más clara y precisa, todos y cada uno de los derechos de los consumidores, así mismo se reguló más eficazmente los procedimientos, términos y sanciones, y se otorgó mayores facultades, una de estas, es la capacidad de imponer medios de apremio establecidos en el artículo 25.

Además con esta reforma se fusionaron las facultades del Instituto Nacional del Consumidor (INCO) y la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) subsistiendo ésta última.

Posteriormente, mediante acuerdos publicados los días 21 de julio y 23 de septiembre de 1993 en el diario oficial de la federación, quedan fuera de la competencia de la Procuraduría Federal del Consumidor las controversias suscitadas en materia de arrendamiento, subsistiendo únicamente su vigencia respecto a los inmuebles arrendados hasta el mes de octubre de 1988.

Sucesivamente el 5 de agosto de 1994, la Ley Federal de Protección al Consumidor vuelve a ser motivo de ajuste al acondicionarse distintas disposiciones: se reforman los artículos 7 y 58, a través de la incorporación de los discapacitados a la protección de la ley, previendo aspectos importantes como son la no negativa de venta o prestación de servicios, la no discriminación y la obligación del proveedor de dar facilidades o contar con dispositivos indispensables para personas con discapacidad.

Mediante publicación en el diario oficial de la federación del 2 de mayo de 1994 del acuerdo por el que se le confiere a los titulares de las Delegaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor atribuciones, se le intentó dar mayores facultades a las unidades administrativas desconcentradas de la Procuraduría, sin embargo dicho acuerdo delegatorio así como su reglamento del capítulo octavo de la Ley Federal de Protección al Consumidor del 6 de febrero de 1991, quedaron sin efecto con las publicaciones en el diario oficial de la federación del 23 y 24 de agosto de 1994, del reglamento y del Estatuto Orgánico de la PROFECO respectivamente.

El 23 de mayo de 1996 se expidió un decreto por el cual se reformó el artículo 5 de la Ley, al exceptuar a los Sistemas de Ahorro para el Retiro de la competencia de la Procuraduría.

Con fecha 27 de agosto del 2000 fue publicado en el diario oficial de la federación el Reglamento del artículo 122 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, el cual tiene por objeto regular la inscripción y actuación de los árbitros independientes.

CAPITULO III

PARTE GENERAL DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.

3.1. REVISION DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.

En el presente capítulo se efectuará una breve revisión de la Ley Federal de Protección al Consumidor, ya que se necesitan saber cuales son los derechos tutelados y su alcance, para poder llegar a una conclusión satisfactoria en lo referente a la funcionabilidad o no del organismo que nos trata.

La Ley Federal de Protección al Consumidor está conformada por 15 capítulos, en los cuales están contenidos 143 artículos, en este apartado del trabajo se tratará únicamente de lo que se podría llamar la parte sustantiva de la Ley, que consta del capítulo I al XII, ya que los subsecuentes capítulos tratan de los procedimientos que se pueden llevar a cabo ante este organismo.

3.1.1. DISPOSICIONES GENERALES DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR.

El capítulo primero abarca del artículo 1 al 18, en este apartado se pueden encontrar disposiciones de gran importancia como lo son el ámbito de validez de la ley; también muy importante es la diferencia que se efectúa entre lo que se entiende por consumidor y proveedor por lo cual se les dará un tratamiento especial.

El artículo primero dice:

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

El objeto de esta ley es promover y proteger los derechos del consumidor y procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores...”

Al elevar esta ley a la categoría de orden público e interés social, la hace un conjunto de preceptos legales que están encaminados a la protección de la comunidad. No solo tutela de manera individual, sino que además hace entrever que dichas relaciones pese a ser un acuerdo de voluntades entre particulares, son aun más importantes como para que el Estado en observancia de los derechos sociales, las vigile y proteja.

También como consecuencia se hace ver que contra lo dispuesto en la ley, aunque se acuda por vía de amparo aludiendo que se violan derechos individuales, no se decretara la suspensión del acto reclamado, ya que como requisito legal para poder efectuarlo no debe efectuarse en perjuicio del interés social y que no contravenga disposiciones de orden público.

Además evitando que la parte proveedora intente eludir sus obligaciones por medio de algún tipo de contrato engañoso o aprovechando la ignorancia e inexperiencia del consumidor (como el concepto de lesión en el código civil del estado de Veracruz) le da el carácter de irrenunciables a todas las disposiciones, por lo que aunque exista un acuerdo de voluntades, el cual es uno de los elementos esenciales para poder realizar un acto jurídico, no puede alegar la parte proveedora esta situación. Un ejemplo son los contratos de adhesión donde se impone la jurisdicción de cierto lugar, pero, si es objeto de controversia dentro de la Procuraduría, tendrá que aceptar la jurisdicción de los lugares que señale la ley.

También se menciona cual es el objeto o el motivo de creación de esta ley, el cual ha sido multicitado con anterioridad, se refiere a que dicha finalidad es la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores, dicha equidad va mas bien encaminada únicamente a proteger a los consumidores, ningún proveedor podría quejarse de un consumidor.

Este artículo también indica los principios básicos en todas las relaciones de consumo, los cuales están implícitos por toda la ley.

Es muy importante saber la competencia por materia de la ley, separando y definiendo quienes son consumidores y quienes proveedores.

El consumidor es el destinatario final, es la persona que de manera última adquiere un bien o un servicio para su beneficio sin integrarlo o utilizarlo de manera directa o indirecta a una cadena de consumo o comercio.

¿Qué se entiende por consumidor?

Consumidor puede ser una persona física o moral; dentro de las personas físicas es lógico y fácil el saber quien es un consumidor para la ley. En cambio una persona moral, pues es un poco más difícil que acuda como consumidor ya que por lo general estas siempre se dedican a alguna actividad comercial o de lucro, quedando como excepción las asociaciones civiles, las cuales para su conformación o ser consideradas de esta manera deben tener una finalidad que no persiga algún beneficio pecuniario.

¿Quién es proveedor?

En cuanto al proveedor, la ley señala que es toda aquella persona física o moral que habitualmente o periódicamente se dedica a actividades con fines de lucro, es casi la misma definición que el código de comercio da a los comerciantes, pero en un intento por darle mayor alcance se le agregaron algunos elementos.

Ahora bien, en este señalamiento queda comprendido que una persona que tiene un bien y que lo vende no es proveedor y por lo tanto si surge una controversia al respecto, la Procuraduría debe declararse incompetente de conocer al asunto, toda vez que no es propiamente un comerciante.

Estas definiciones eliminan cualquier duda de quien puede ser proveedor y quien consumidor, en otro sentido, algunas veces acuden personas a interponer su queja contra prestadores de servicios, un ejemplo es comisión federal de electricidad, pero esta persona aunque es física, se queja de que en su despacho o negocio se le esta efectuando un cobro excesivo, la Procuradurías

debe declararse incompetente, porque aunque el quejoso no utiliza directamente la energía para por ejemplo subarrendarla, si la utiliza para la prestación de servicios dentro de su oficina o negociación, y en este caso se podría pensar que es un consumidor final, pero se dedica habitualmente a actividades lucrativas.

Competencia de la PROFECO.

La competencia de la Procuraduría en cuanto a vigilar el cumplimiento de las normas oficiales mexicanas, estas normas oficiales mexicanas deben ser expedidas por la Secretaría de Comercio y Fomento Económico (actualmente Secretararía de Economía), o en estas debe de estipular sus facultades de vigilancia, ya que existen normas oficiales mexicanas cuya observancia debe ser vigilada por otros organismos.

También se le otorgan facultades sancionadoras a la PROFECO, cuando se encuentren violaciones a las normas oficiales mexicanas.

Se le da el carácter de auxiliares en la aplicación y vigilancia de la ley, a todas las autoridades no importando su fuero, por ejemplo, cuando se acude a efectuar un operativo de verificación y vigilancia, en algunas ocasiones se pide el apoyo de la fuerza pública, o cuando se ejecutan los medios de apremio o sanciones, se pide a la hacienda municipal por lo general que efectúen el procedimiento de ejecución.

Se mencionan excepciones a la competencia de la procuraduría, entre ellas están las relaciones laborales, también como presupuesto lógico las nacidas de los contratos civiles de prestación de servicios profesionales, pero aquí se puede encontrar de cierta manera una dificultad, ya que por ejemplo si se contrata un arquitecto para que construya una casa habitación y esta no queda en el término de tiempo estipulado, presenta defectos o en su caso no tiene las características convenidas con anterioridad, entonces no podría acudirse por la vía de la Procuraduría a interponer su queja. En cuanto a esta situación debe acudirse al código de comercio para despejar cualquier duda y de esta manera evitar que un profesionista que habitualmente se dedica a servicios de tipo mercantil o su actividad es netamente mercantilista, intente de alguna manera evadir la competencia de esta institución interponiendo con excepción el que sus servicios sean bajo un contrato o contexto de orden civil. En el artículo 3 y 75 del código de comercio puede consultarse cuando se tenga alguna duda.

Ahora bien, se menciona que las instituciones y Organizaciones cuyas operaciones estén bajo la vigilancia de la Comisión Nacional Bancaria de Valores o Fianzas, en esta se puede abarcar todo lo que son bancos, afianzadoras, casas de bolsa, cajas de ahorro o cualquier institución que ofrezca préstamos hipotecarios o de otro tipo.

No quedan excluidas las instituciones bancarias de la competencia de la PROFECO cuando vende o se dedican a la venta ya sea por medio de autofinanciamiento (venta a plazos), lo más común es en el caso de automóviles, o en cualquier otro tipo de esta, toda vez que la institución bancaria esta actuando directamente como proveedor.

Se establece la obligatoriedad de la ley a consumidores y proveedores, ya habiendo definido con anterioridad cada uno, también nos indica que los organismos públicos ya sean federales, estatales o municipales, tienen que acatar esta ley y someterse a ella cuando funcionen como proveedores, casos específicos son la comisión Federal de Electricidad, la comisión de agua y Saneamiento, Correos, entre muchas otras.

Se puede observar que se encuentran implícitos todos los supuestos que pretende regular la ley, ya que si se respetara este nunca habría controversia alguna entre proveedores y consumidores, así mismo, es un artículo que se invoca o debe ser invocado cuando se escribe una queja en formatos que la procuraduría tiene para la recepción de las mismas, ya que su contenido es tan amplio que se podría concluir que siempre que existe una violación a los derechos del consumidor, se viola este ordenamiento.

Otra de las facultades de la procuraduría es verificar y vigilar los precios que se hayan fijado o controlado por cualquier institución gubernamental, es interesante mencionar que anteriormente casi todos los alimentos incluidos dentro de la canasta básica eran motivos de control, en la actualidad ni la tortilla esta bajo una tarifa que deba ser autorizada; por alguna ente publico, entre los pocos que quedan esta la gasolina, el gas y la energía eléctrica.

Se hace referencia a que los dueños de las negociaciones en las cuales se vendan o comercien con bienes o servicios, son responsables de todos los actos que realicen sus dependientes o empleados y tendrán una responsabilidad de carácter administrativo, esto es mas que nada porque sería injusto e

ilógico que se les atribuyera otro tipo de responsabilidad en actos cometidos por empleados, por ejemplo responsabilidad penal. También este precepto evita que el proveedor que en este caso sería el patrón, trate de evitar el hacerse responsable de violaciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor aduciendo que quien efectuó tales o cuales actos fueron sus empleados, presuponiendo que estos actúan por encargo directo de este, ya que existe una relación personal subordinada.

También se encuentra una garantía establecida inclusive en el artículo 16 de nuestra Carta Magna, toda vez que se menciona la imposibilidad de catear o revisar a los consumidores y no se les podrá detener salvo que sea bajo flagrancia y deberán ser puestos a la disposición del Ministerio Público inmediatamente. Inclusive si se les detiene de manera ilegal en el local comercial del proveedor, no poniéndose inmediatamente a la disposición del agente investigador, se comete el delito de privación ilegal de la libertad.

En el presente capítulo se establece un plazo de carácter general para la prescripción y tratando de llenar cualquier laguna legal que pudiera surgir, ya que en el artículo 105 (el cual se comentara mas adelante) establece los supuestos en que deberá interponerse la reclamación o queja ante la Procuraduría. Esta prescripción negativa (ya que termina con una obligación o un derecho por el transcurso del tiempo), opera en cuanto a los derechos sustantivos contenidos en la ley, considerándose en el mismo conjunto de normas que se trata, un lapso mucho menor para la prescripción del derecho de interponer su reclamación ante la Procuraduría.

Se menciona una prohibición a la parte proveedora impidiéndosele efectuar un cobro por adelantado cuando se

efectúe una operación con cargo a una tarjeta de crédito, débito o algún otro tipo, pero en caso de que el adquirente (consumidor) exprese su consentimiento esta limitante desaparece.

Esta situación se efectúa en la mayoría de los casos cuando se compran cosas vía programas de televisión, internet o cualquier otro medio, inclusive cuando se acude a una tienda departamental y la entrega se le efectuara en su domicilio. En la mayoría de los casos el cobro se hace de manera inmediata, mientras que los artículos llegan varios días o meses después o inclusive se cobra un servicio que no se esta prestando.

Ahora bien, se dice que debe ser expreso el consentimiento, no siendo valido un simple acuerdo de manera verbal, ya que este podría conllevar a una controversia entre las partes, por lo que debe ser de manera escrita. Por lo general este tipo de empresas suscriben un contrato de adhesión en el cual se encuentra esta salvedad a favor del proveedor.

Establecen obligaciones y prohibiciones a las empresas dedicadas a la investigación de solvencia crediticia, así como a las que desempeñen labores de mercadotecnia. Entre ellas nos marca que dichas empresas deben sin costo alguno proporcionar los datos que tengan del consumidor interesado, así como a quien o con quienes se ha compartido dicha información, todo lo anterior con la finalidad de evitar que algún consumidor sea difamado o que por un error su calidad y solvencia tanto económica como moral sea mal divulgada.

También se hace respetar el derecho a la privacidad evitando ser molestado por estos, quienes además si tienen un dato o

información solamente podrán utilizarlo para la finalidad comercial a la que se dediquen.

3.1.2. DE LAS AUTORIDADES EN LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.

Este capítulo de la Ley Federal de Protección al Consumidor, consta de 13 artículos, abarcando del artículo 19 al 31. En estos se encuentran contenidos, facultades y atribuciones de la Secretaría de comercio y Financiamiento, en materia de normas oficiales mexicanas, facultades de PROFECO y del Procurador Federal del Consumidor; así como cuestiones de organización de esta dependencia, el fundamento y definición de lo que es PROFECO, sus alcances; así como los medios de apremio que tiene esa institución para hacer cumplir sus mandatos de autoridad.

Se puede encontrar que la SECOFI está facultada para expedir normas oficiales. En cuanto a las normas oficiales mexicanas mas adelante se enumeraran cuales son competencia de la PROFECO.

¿Cómo denomina la ley a la Procuraduría Federal del Consumidor?

Nos definen que es la PROFECO; se menciona que es una autoridad administrativa, por lo cual puede emitir resoluciones y dictar sanciones; estas últimas son necesarias para que cualquier entidad sea considerada como autoridad, además con esto se le da fuerza pública.

En general se observan cuestiones de organización de la procuraduría, como su ámbito territorial y de que manera debe ser un organismo desconcentrado, le otorga la facultad de establecer

delegaciones en todas las entidades federativas, también se le faculta para crear todas aquellas unidades, delegaciones, subdelegaciones y oficinas que estime convenientes, pero que su patrimonio le permita.

Prosiguiendo, se pueden encontrar enumeradas las atribuciones que tiene la procuraduría en el artículo 24, las cuales en veintidos fracciones nos trata de referir cual es su campo de acción y en que materia, dentro de las relaciones consumidor-proveedor; y siempre buscando el equilibrio entre estos.

El artículo 25 de la ley, señala cuales son los medios de apremio con los cuales la procuraduría se puede valer para que coaccione a una de las partes a efectuar determinada conducta, estos son:

- a) Apercibimiento
- b) Multa de hasta \$159.72 a \$15,972.37;
- c) En caso de que persista la infracción, las multas serian de hasta por \$6,388.95, y
- d) El auxilio de la fuerza pública.

Este artículo realmente señala aquellos medios de apremio que se le imponen a la parte proveedora ya que sería contrario al espíritu de la ley que se le impusiera una multa de hasta \$15,972.37 a un consumidor por no acudir a una audiencia de conciliación, además de que realmente el interesado es el consumidor, en todo caso. El artículo 112 de la Ley, establece el medio de apremio (por así llamarlo ya que realmente un medio de apremio es aquel que se impone para obligar a determinado particular a efectuar o dejar de hacer cierta conducta), que se le impone al consumidor, dentro del proceso conciliatorio, el cual es turnar al archivo el

expediente por falta de interés jurídico como asunto totalmente concluido, este supuesto se da cuando legalmente está apercibido y notificado (reuniendo los requisitos que marca la ley sobre las notificaciones, con supletoriedad del Código Federal de Procedimientos Civiles en materia de fuero común para el D.F. y en materia federal para el resto de la República), de las consecuencias jurídicas que sucederían en caso de no comparecer a una audiencia. Es conducente mencionar que en el antes citado artículo 112 se le da la oportunidad al consumidor de que dentro de los diez días en que se haya celebrado la audiencia de conciliación y no acudiera, podrá presentar alguna justificación al respecto, salvedad que no se le otorga al proveedor, imponiéndosele inmediatamente a éste último (en caso de estar apercibido) la multa respectiva.

Alguna de las circunstancias por las cuales se le puede imponer un medio de apremio a un proveedor son: no acudir a una audiencia de conciliación, por no llevar informe justificado por duplicado dentro del proceso conciliatorio, no acreditar personalidad, entre muchas otras.

Otorga a la Procuraduría la facultad de poder ejercer legitimación procesal activa, esto significa, siempre en representación de los consumidores. Se establece que tendrá esta legitimación para solicitar a un juzgador tenga a bien determinar la existencia de un daño causado a los consumidores por parte de algún proveedor, siendo una acción de grupo o individual, resultando lógico que a la Procuraduría se den dichas atribuciones, toda vez que no es un órgano jurisdiccional, por lo cual debe apoyarse en dicho poder, y segundo que como órgano creado para la protección del consumidor, era necesario que de manera bastante paternal pudiese aun sin la solicitud de algún interesado, acudir ante los

tribunales en su representación, y si se tiene a bien que la existencia de algún daño a perjuicio contra el patrimonio de los consumidores, solicitar la reparación del daño.

En la primera fracción del artículo 26 se menciona la necesidad de mandato por parte del consumidor, que acredite ser afectado, a favor de la Procuraduría, este solo es necesario en caso de que se acuerde la procedencia exigir la reparación del daño.

La fracción segunda es una medida precautoria, cuando se dice impedir y cautelas en los otros dos casos, aunque bien es cierto que la primera fracción contiene a la segunda, solo es cuestión de tiempos adverbiales.

Como en muchas ocasiones, la facultad de la Procuraduría es discrecional, esto es, que puede ejercerlas si le conviene, y siendo conducente mencionar que cuando se refiere a que las atribuciones se ejercitarán previo análisis de su procedencia; sería ilógico que no las analizara o que las ejercitara siendo improcedentes.

Principales atribuciones del procurador Federal del Consumidor.

En el artículo 27 de la Ley se enumeran las atribuciones del Procurador Federal del Consumidor. Estas facultades se pueden distinguir en dos grupos:

- a) Facultades de Organización u orgánicas. En estas se encuentran las necesarias para el funcionamiento o correcto desempeño de la Procuraduría en cuanto a su labor interna. Fracciones de la I a la VI y de la IX a la XI.
- b) Facultades Procedimentales o de Procedimiento. Son aquellas por medio de las cuales el Procurador fija criterios o delega facultades dentro de los procedimientos jurídicos que se llevan ante la Procuraduría. Fracciones VII y VIII.

Aquí es importante señalar y hacer hincapié en una errónea situación en que se podría incurrir en caso de descuido.

En la fracción VIII le da otra atribución al Procurador, que consiste en delegar facultades de autoridad y además, en servidores públicos subalternos, entre los cuales se encuentran los delegados de las diversas entidades federales y oficinas existentes en otras ciudades, pero impone la obligación de que debe publicarse en el diario oficial de la Federación; esto quiere decir que en caso de existir oficinas o delegaciones de la procuraduría en el país, su existencia, atribuciones, y facultades., necesariamente deben estar publicadas.

De lo mencionado anteriormente se desprende que, en caso de que algún organismo de la procuraduría que haya sancionado o ejecutado algún acto y no se encuentre cubierto el requisito de la publicidad, entonces será inválido y fuera del marco de legalidad.

Designación del Procurador.

¿Quién designa al Procurador Federal del Consumidor?, este no podía ser otro que el Presidente de la República, ya que es un

cargo de relevancia pública, además se establecen los requisitos necesarios para poder ser Procurador, destacándose el hecho de que no se maneja una edad determinada como en otros. Debe ser mexicano, no estableciendo ningún impedimento a los naturalizados mexicanos, tener título de Licenciado en Derecho y otro requisito subjetivo es el de haber destacado en el desempeño en cuestiones profesionales, ¿cómo se califica o cualifica eso?, a pesar de que es de conocimiento general que un buen número de personas que ocupan cargos públicos, no cumplen con este requisito y eso no importa realmente.

3.1.3. DE LA INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD.

En este capítulo, que va del artículo 32 al 45, se indican todos y cada uno de los lineamientos necesarios que deben seguir los proveedores al momento de efectuar su publicidad en diversos medios, así como la información que el producto debe contener.

En muchas ocasiones cuando adquirimos algún bien o solicitamos la prestación de algún servicio, jamás nos detenemos a leer sus especificaciones en general, o si existe algún responsable directo dentro del país para poder acudir ante él, en múltiples ejemplos que se podrían citar, y que no les damos importancia.

Encontramos la regulación sobre la información y la publicidad, los requisitos generales que deben reunir, es importante que además de la mención dentro de la Ley Federal de Protección al Consumidor, también existen otros ordenamientos y organismos que regulan en este sentido. Por citar algunos, existe la norma oficial mexicana NOM-051-SCFI-1994 la que trata de la información de los alimentos y bebidas no alcohólicas preenvasados.

También la Secretaría de Salubridad y Asistencia, tiene facultades para establecer y verificar las condiciones de información y publicidad, cuando se tratan de productos relacionados con la salud pública o que pueda ser nociva para esta.

La procuraduría podrá intervenir no solo si realmente existieron perjudicados por la falta de veracidad que induzca al error, incluso si esta considera que se puede presentar esta posibilidad, otorgándole la ley una facultad discrecional al respecto, pudiendo caer en un aspecto subjetivo, pero necesario por su carácter paternal de esa ley.

También es cierto que en muchas ocasiones la dependencia no entra en acción, sobre todo cuando en la publicidad de un producto se puede apreciar la leyenda “se aplican restricciones”, al no referirse en el mismo medio cuales son esas restricciones el consumidor puede caer en un error o atraído por el producto, acudir al local o lugar donde comercia el proveedor y sentirse burlado al ver que las condiciones del primero son excesivas o que le harían erogar realmente un gasto mayor al que realmente se le planteó.

Nos dice los requisitos que deben reunir los productos importados en cuanto a la información de su lugar de origen, duración de la garantía y donde se puede hacer efectiva esta; esto es indispensable ya que en el caso de alguna descompostura, no se sabría a donde acudir y en que términos, pero como se verá mas adelante, se indica a quién podrá exigirse el cumplimiento de la garantía: al vendedor, distribuidor, productor o importador.

También deben incluirse las instrucciones de uso, ya que en aparatos especializados son indispensables.

Las violaciones que se encuentran en este sentido, por lo general suceden en el comercio informal, en el cual en muchos casos ni siquiera entregan nota o factura.

Algo muy importante es que se le marca la obligación de que el precio siempre debe expresarse en moneda nacional, siendo que el artículo octavo de la Ley Monetaria nos dice que se pueden fijar obligaciones (precios) en moneda extranjera pero la moneda de pago será en pesos mexicanos. Al incluir esta obligación se evita que un producto expresado su precio en una moneda extranjera, aumente a razón de una fluctuación en el valor de la moneda nacional de un día para otro.

Es sabido por todo el mundo que para unidades de valor como la longitud, el peso, el tiempo, utilizamos el sistema M.K.S. (metro, kilogramo y segundo) con sus múltiplos y submúltiplos respectivos, adoptados por los países que se rigen por el Sistema Internacional de Unidades, diferentes en proporción que las cantidades base del sistema inglés, por lo que sí en un envase encontramos que la cantidad del producto se expresa en libras, una persona que no conoce las proporciones puede verse afectada, en la Ley Federal sobre Metrología y Normalización se puede observar más específicamente todo al respecto.

Están plasmadas las facultades de imperio o mandato que como autoridad puede ejercer la procuraduría, ordenando a un particular (proveedor) deje de efectuar una conducta determinada o corregir la misma, en el artículo 35 en la fracción II al mencionarse la realización de la publicidad correctiva en la forma que se estime

conveniente, esta apreciación de los medios idóneos debe entenderse que es determinada por la procuraduría.

La fracción III del mismo artículo se puede considerar como una redundancia ya que la procuraduría siempre tiene facultades sancionadoras cuando se violan los preceptos de la Ley Federal de Protección al consumidor, inclusive el artículo 127 impone las sanciones correspondientes.

Se regula la prohibición para el proveedor de exhibir a los consumidores por medios de comunicación, esto es como resultado de dar cumplimiento en lo establecido en el artículo primero fracción VII.

El artículo 37 otorga al consumidor, derechos y una acción en contra de los proveedores que valiéndose de una imperfecta o mal intencionada publicidad o información, le causa perjuicios.

Cuando se dice “dará lugar al cumplimiento” manifiesta la obligatoriedad innegable de que en caso que se pudiese, deberá entregar el producto o prestarse el servicio en las condiciones ofertadas, presuponiendo lógicamente facultades coercitivas de la procuraduría para que se cumpla.

Lamentablemente la procuraduría no puede forzar de ninguna manera al proveedor para que cumpla, puede multarlo, sancionarlo, pero no obligarlo; en virtud de que no es una autoridad jurisdiccional, su único medio son las sanciones económicas.

A continuación se observa que en caso de ser imposible el cumplimiento se le repondrán los gastos que compruebe haber

efectuado, y en su caso, el pago de daños y perjuicios. Dentro de los gastos se pueden considerar la devolución del precio pagado, cualquier costo de flete y/o seguro, si el consumidor se traslado a otra ciudad los gastos erogados durante su estancia. En el caso de los daños y perjuicios, estos son muy difíciles de comprobar, pero si en su caso es imposible obligar al proveedor a cumplir con lo que ofreció, aun es más difícil el pago de los gastos así como daños y perjuicios, por lo general el consumidor se conforma con la devolución de su dinero.

Las leyendas que restrinjan o limiten el uso del bien o del servicio deben ser claros y libres de cualquier elemento que pueda producir engaño, equivocación, desinformación o ambigüedades, y es muy raro que esto se sancione ya que por lo general en los productos que se ofrecen, el proveedor impone limitaciones para adquirirlos y así favorecerse, insertando la leyenda “se aplican restricciones”, las letras son muy pequeñas, el color de las mismas se pierde con el del fondo, aparecen solo un par de segundos, además de que casi nunca se informa por ese mismo medio cuales son estas limitaciones.

Se previene, la venta de bienes seminuevos o usados como si fuesen nuevos, debiéndose insertar el enunciado “seminuevo”, “de segunda mano” o cualquier otro análogo para que, así, se advierta de manera indubitable. Esto sucede con más frecuencia en talleres mecánicos y eléctricos, ya que se venden e instalan piezas desgastadas por el uso que ya se les dio, por eso siempre hay que pedir factura y de algún lugar especializado.

El incluir la palabra garantía o garantizado por si mismos no son validos, se deben establecer además todas y cada uno de los plazos, procedimientos o requisitos para hacerse valido, debiendo

también cumplir con las obligaciones señaladas en los artículos 77 al 83 de esta ley y las normas oficiales mexicanas respectivas.

La ley plantea la obligación del proveedor de respetar lo ofertado en su publicidad o en la información que le anexe a los bienes o servicios que proporciona. No se debe pensar que el artículo 42 es una redundancia de lo que dice el artículo 37 ya que este último presupone la existencia de un incumplimiento.

Además se le da al proveedor una ventaja, que el consumidor otorgue su consentimiento para que lo ofrecido no se cumpla, siendo esto una salvedad bastante amplia para el proveedor, como en el caso de los contratos de adhesión.

Prohíbe la venta condicionada, esto es que para adquirir un bien o un servicio se tenga que adquirir junto con otro u otros.

También previene la especulación por parte de los comerciantes quienes al negar la venta y producirse escasez en el mercado pueden elevar el precio, ya que todo se rige por el delito contra el consumo y la riqueza nacional que se encuentra en el artículo 253 del Código Penal en materia de fuero común para el Distrito Federal y del fuero federal para las demás entidades federativas.

Se le otorga el derecho al proveedor de efectuar investigaciones de crédito en contratos de tracto sucesivo, por ejemplo, cuando se compra a crédito o en pagos periódicos (ver artículos 16, 17 y 18), y la única razón por la cual se podrá negar la venta o prestación de bienes o servicios será a razón de la escasez o imposibilidad de prestar el servicio. Como ejemplo se puede consultar el artículo 25 de la Ley del Servicio de energía eléctrica.

Le permite a la procuraduría hacer referencia específica a marcas o empresas y a sus respectivos productos y servicios en cuanto a sus investigaciones de características y calidad, pudiendo publicar los resultados periódicamente, como en la Revista del Consumidor o cualquier otro medio. Una de las razones del porque la PROFECO puede hacer lo antes mencionado, es que como organismo de buena fe, será imparcial al dictaminar recomendaciones, observándose además las fracciones II y III del artículo 1°.

Cuida de la seguridad y patrimonio de los consumidores al prohibir la coalición de proveedores en perjuicio de los primeros, siendo esto una consecuencia lógica de todo lo observado en este capítulo.

3.1.4. PROMOCIONES Y OFERTAS.

Este capítulo, reglamenta todas las promociones y ofertas que el proveedor de manera unilateral ofrece al consumidor, debiendo ser enteramente legales y fuera de cualquier tipo de engaño que haga pensar al comprador o adquiriente que le están otorgando un beneficio extra cuando en realidad no es así. Se compone de cinco artículos y se hace una diferencia entre ambos términos, definiéndose cada uno de ellos.

¿Qué es una promoción?

Una promoción será toda aquella que ofrezca una cantidad mayor o adicional del bien, así como la participación en sorteos o eventos de azar en los cuales se pueda ganar un premio u obsequio. Al respecto de esto ultimo existe además una norma

oficial mexicana la NOM-028-SCFI-1993 “Información comercial y criterios de información sobre promociones coleccionables y en las que interviene el azar”, además que la Secretaría de Gobernación es la encargada de vigilar el buen desarrollo de estos sorteos, existiendo además un Reglamento sobre promociones y ofertas.

¿En que consiste una oferta?

Una oferta, o como se le desee denominar, es la venta de un bien o servicio a un precio inferior de lo que normalmente se encuentra. No debe venir acompañado de ningún otro bien o servicio gratuito o con un precio inferior el adicional, pues se caería en el término de promoción.

El proveedor tiene la libertad de poder efectuar promociones siempre que lo desee salvo que alguna norma oficial disponga la necesidad de autorización.

Es absurdo pensar que alguna promoción lesionaría los intereses de los consumidores pues entonces no sería promoción, además de que se prohíbe tajantemente cualquier promoción que afecte a los consumidores.

El segundo párrafo del artículo cuarenta y siete a la letra dice: “...No podrán imponerse restricciones a la actividad comercial en adición a las señaladas en esta ley, ni favorecer específicamente las promociones u ofertas de proveedores determinados.”

Es ilógico, pues ¿cómo se puede limitar la evolución de las disposiciones regulatorias a la actividad comercial y también limitar otras leyes y normas al respecto?, nos hace pensar que los legisladores llegaron a creer que la Ley Federal de Protección al Consumidor era la Carta Magna.

Continuando con este párrafo, no se me ocurre como una ley favorecería las ofertas y promociones de determinados proveedores sin ser específicos y denotarse parcialidad, por lo cual el juicio de amparo sería procedente por parte de los afectados, ya que se viola el carácter impersonal e imparcial de cualquier ordenamiento legal.

Reglas para las promociones y ofertas.

Incluyen reglas y requisitos de las promociones y ofertas, se pueden apreciar requerimientos de información y la manera en que se debe subsanar la omisión del proveedor. Estas se dividen en dos grupos:

- a) Indicación de plazo, volumen y condiciones. En el caso del plazo no existe ninguna duda ya que es un término de tiempo determinado. En cuanto al volumen, las negociaciones señalan “hasta agotar existencias” lo cual podría caer en el supuesto de una ambigüedad pudiéndose considerar por tiempo indefinido hasta que se haga del conocimiento público su terminación.
- b) La prohibición de discriminar a los consumidores. La fracción segunda es análoga al artículo cuarenta y tres y cincuenta y ocho solo que aplicada cada una al caso específico.

Es contradictorio el artículo cuarenta y nueve, ya que se menciona la prohibición de efectuar promociones en la que los bienes

tengan mayor valor al que generalmente se les da. Si tiene un valor mayor entonces no es una promoción, pues ya se vio lo que la ley define como promoción.

También se utiliza la expresión, “notoriamente superior”, acaso si el valor que se le asigne no es notoriamente superior entonces, ¿si estará permitida una supuesta promoción?. Por las características de la ley y su espíritu, debe tenerse por no puesto.

El ordenamiento de que nos trata le da al consumidor la facultad en caso de existir un incumplimiento por parte del proveedor, de escoger entre exigir el cumplimiento, aceptar otro bien o servicio equivalente(aquí también se podría decir que más le convenga) o la rescisión del contrato, y después de elegir cualquiera de estas opciones, el pago de daños y perjuicios en su caso, imponiéndose un monto mínimo a estos últimos, no pudiendo ser inferior a la diferencia entre el precio ofertado y el normal con que se venda el artículo o servicio.

Como ya se menciona con anterioridad, la procuraduría en caso de que el proveedor no desee cumplir con alguna de las opciones que eligiera al consumidor, lo único que se puede hacer es imponer una sanción, y dejar a salvo los derechos de la parte consumidora, para que acuda en la vía y forma que mas le convenga.

3.1.5. DE LAS VENTAS A DOMICILIO, MEDIATAS O INDIRECTAS.

Con el auge y surgimiento de otros medios masivos de comunicación, como el internet, y la facilidad con que

actualmente se puede acceder a todos ellos, también ha ido en aumento la cantidad de distintos canales, paginas, medios impresos, catálogos en los cuales se ofrecen al público en general la posibilidad cómoda, pero a veces engañosa, de adquirir bienes y servicios desde su domicilio. Por lo cual este capítulo que contiene seis artículos, debe encontrarse actualizado junto con cualquier avance tecnológico.

¿Cuáles son las ventas mediatas?.

Define cual es una venta mediata e indirecta, en estas se incluyen las que se efectúan por medio de la televisión, existiendo canales especializados para este fin, ventas por catálogos, o cuando se efectúan ventas de puerta en puerta, siempre y cuando no sean de bienes perecederos y que se paguen en el momento.

Se dice que son mediatas porque no se perfecciona en el mismo momento de la solicitud, debiendo observarse lo estipulado en el artículo cincuenta y seis, además los bienes se entregan en un tiempo diferente ya que se deben enviar por algún medio de transporte, y en la mayoría de los casos el contrato se firma después de que se hace la solicitud.

¿Por qué son llamadas, indirectas?

Son llamadas indirectas ya que no se esta en contacto directo con el vendedor, ni tampoco con los productos, teniendo únicamente una apreciación irreal del bien o servicio que se esta adquiriendo.

Se impone la obligación al proveedor de que las operaciones que encuadren dentro de las tratadas en el presente capítulo, se hagan constar siempre por escrito, incluyéndose el nombre y dirección del proveedor e identificarse que bienes y/o servicios se están adquiriendo, lo cual es primordial para el caso de cualquier

controversia, saber a donde se debe uno dirigir, y especificarse de manera indudable, que es lo que se esta adquiriendo. También se deben anexar las garantías con todos sus por menores señalados en el capítulo IX de la ley y entre los demás requisitos se encuentran los de información, precio, calidad ofrecida, etc.

El proveedor esta obligado a entregar una copia, esto se encuentra relacionado con el artículo doce, ahora bien, el requisito de entregar una copia no se satisface cuando se da una copia fotostática o al carbón, ya que el adquirente no podría ejercitar ninguna acción contra el vendedor.

De la lectura del artículo 53 se desprende que las ventas deben ser necesariamente indirectas ya que menciona la imposibilidad de entregar un documento, por lo tanto se efectúa no estando presentes el proveedor y el consumidor.

Requisitos de las ventas indirectas.

El primero debe de verificar la entrega del bien, aceptar que se le hagan reclamaciones por la misma vía en que se contrato, (por lo general teléfono y ahora con los avances técnicos Internet), cubrir los gastos de envío, lo cual por lo general lo hace el consumidor, y si debe liquidarlo este, debe comunicársele previamente cual es el costo, y de esta forma saber cual es el precio final y poder decidir si le conviene o no. Ahora bien siempre se pacta una fecha aproximada de entrega, y en el caso de no ser así, se debe imponer alguna penalización al proveedor dentro de la ley, pues pueden aprovecharse de esta situación, es necesario comprometerlos mucho más a favor del adquirente.

Se le da una gran ventaja al consumidor que adquiere algún bien sin haberlo probado antes o tenerlo presente, ya sea por catálogo,

por televisión o algún otro similar, ya que al darle la facultad de revocar su consentimiento, cuando reciba el bien o firme el contrato, en un término de cinco días hábiles, le da la oportunidad de probarlo y poder saber si le es conveniente o no.

El cómputo de los cinco días hábiles debe entenderse con supletoriedad del código fiscal de la federación el cual indica los días hábiles y los inhábiles.

Dicha revocación siempre debe hacerse por escrito para no dejar duda alguna y como una recomendación, que el proveedor siempre firme de recibido una copia del mismo escrito donde se haga constar la fecha exacta, y en caso de negativa por parte de este, acudir inmediatamente a la Procuraduría para que de constancia de esta situación, ya que es importantísimo la comprobación de que el trámite antes descrito se efectuó dentro de los cinco días hábiles que se mencionan como término en la ley.

La parte final del artículo cincuenta y seis es un tanto confusa por lo que no se entiende bien lo que deseaba el legislador plasmar, probablemente, cuando menciona que si la fecha de prestación del servicio se encuentra a diez días hábiles o menos de la fecha de compra no se aplicara lo anterior, debe entenderse al caso de pago del costo del seguro y flete, aunque cuando se trata de servicios, es poco probable que se tenga que pagar algún flete por la naturaleza de los mismos.

3.1.6. DE LOS SERVICIOS

En materia de servicios se ha efectuado un gran adelanto, ya se incluyen facilidades para los discapacitados, que deben observar los proveedores en los locales que presten servicios, este capítulo (compuesto de nueve artículos), es muy manejado por la Procuraduría, ya que se observan constantes violaciones al mismo, por el desconocimiento que se tiene de la ley.

Impone la obligación a la parte proveedora de exhibir a la vista del público los principales servicios que se ofrecen, pero no dice que en todo caso estos deberán estar disponibles.

Esta disposición mas que nada tiene como finalidad, evitar que los proveedores se aprovechen del desconocimiento de los precios por parte de su clientela y de esta manera pueda alterarlos en el momento que el lo desee, pero un problema básico es el decidir cuales son los servicios principales que se ofrecen y cuales son secundarios. En cuanto a este criterio diferimos, en un establecimiento todos los servicios deben ser considerados como principales, no puede ser posible que en una relación proveedor-consumidor la ley considere como más importantes algunas cuestiones y otras no.

Además no puede dejarse a un lado cualquier tarifa o precio por servicio, en caso de que por muy mínimo que se considere el costo de cualquier servicio o inclusive un bien, que por el mismo se deba entregar, pudiere hacer acreedor a una sanción.

No puede existir ningún tipo de discriminación para la prestación de cualquier servicio o la entrada al local donde este se ofrezca, por lo que en los establecimientos donde se vea la leyenda N.R.D.A. estará violando la disposición en cuestión. La realidad

es otra ya que constantemente en restaurantes, bares, video bares o discotecas esto es muy común.

Como una necesidad social se incluyo la protección a los discapacitados, prohibiendo cualquier cuota o tarifa excedente de la normal por sus implementos médicos inclusive el perro. En este aspecto la ley va mucho mas lejos, porque al mencionarse que se deberá contar con dispositivos indispensables para que las personas con discapacidad puedan utilizar los bienes y servicios que ofrecen; se puede pensar que inclusive la Procuraduría podrá emitir recomendaciones u observaciones a los proveedores en cuanto a la construcción de sus establecimientos.

Presupuesto desglosado y por escrito previo al servicio.

Es muy importante la obligación del proveedor a entregar presupuesto por escrito el cual deberá incluir un desglose de las características y costos de todos y cada uno de los servicios y siempre antes de la prestación del mismo.

Por lo general esta disposición es aplicable en los talleres de reparación eléctricos, mecánicos o de cualquier otro tipo dentro de este rubro. También por lo general no se observa este precepto y como consecuencia existen muchas controversias. Es muy importante observar que debe entregarse dicho presupuesto antes de cualquier tipo de trabajo o servicio; porque aunque este se entregue con todas las características requeridas inclusive antes de la finalización del servicio se podrá sancionar al proveedor por incumplimiento.

El proveedor debe utilizar partes apropiadas y nuevas para la prestación del servicio, a menos que el consumidor autorice cualquier otra. Trata de evitar que el prestador de servicio

aprovechándose de que el consumidor tenga desconocimiento o poca experiencia en el oficio o materia de que se trate, y utilice partes o refacciones usadas en mal estado o no idóneas como si lo fueran causándole complicaciones y daños y perjuicios, pudiendo exigirle el pago de los mismos y los gastos necesarios que pruebe haber efectuado.

En cuanto a esta obligación tiene la salvedad el proveedor de que si es autorizado por el consumidor podrá efectuarlo, dicha autorización para evitar cualquier tipo de controversia de preferencia deberá ser por escrito.

Se hace referencia al caso extremo en que por la negligencia del trabajo, el bien queda total o parcialmente inapropiado para su uso.

En este caso se deberá indemnizar al consumidor, pudiendo también darse por resarcido de los daños si se pudiese sustituir el bien dañado por otro que este en óptimas condiciones de uso o cualquier otro que se pacte entre ambas partes. Aquí también se le otorga la salvedad del proveedor de que en caso de que el consumidor aceptara se suprimiría o limitaría el pago de indemnización; lo cual puede lesionar los derechos de los consumidores en el caso de que existan contratos de adhesión.

Sin perjuicio de lo dispuesto en las disposiciones fiscales aplicables obliga a entregar factura o comprobante de los servicios prestados. Dicha factura o comprobante debe reunir todos los requisitos establecidos en el código fiscal de la federación y su reglamento, y de no ser así, no se tendrá por cumplido este precepto.

Los autofinanciamientos.

Se regulan los llamados sistemas de autofinanciamiento los que para poder ponerse en práctica deben cumplir dos requisitos esenciales:

- a) Notificar a la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial de la creación de dicho sistema de autofinanciamiento;
- b) Que se cumplan los requisitos que le señala el reglamento de sistemas de comercialización mediante la integración de grupos de consumidores, el cual en su artículo cuarto dispone que se podrá ofrecer a los consumidores bienes muebles nuevos, inmuebles y servicios.

Se debe mencionar la existencia de la NOM-037-SCFI-1994 que lleva por nombre “Requisitos para los contratos de adhesión en los sistemas de comercialización consistentes en la integración de grupos de consumidores”, la cual obliga la inscripción de los contratos de adhesión mencionados en la Procuraduría Federal del Consumidor.

Nos define que es o que se considera para efectos de esta ley un servicio de tiempo compartido, cuyos requisitos deben observarse y consultarse en las normas oficiales correspondientes.

¿Qué comprende un contrato de tiempo compartido?

Estos tiempos compartidos, son en pocas palabras un contrato de uso por un tiempo previamente estipulado, y es muy raro (hasta la

fecha nunca lo he visto) se transmita también el usufructo del bien en cuestión. Estos contratos más que nada los utilizan los hoteles, operadoras turísticas o inmobiliarias y cabe mencionar que en muchas ocasiones, resultan ser más onerosos que si se pagara un hotel o bien inmueble de las mismas características por el mismo tiempo.

El requisito básico para poder vender el servicio de tiempo compartido, es dar aviso a la Secretaria de Comercio y Fomento Industrial previamente, esto porque existe un registro especial para dichos giros, además se incluyen los requisitos básicos que deben incluir los contratos de este tipo, sin perjuicio de los demás que se señalen en otros ordenamientos, dichos acuerdo (el cual es un contrato de adhesión) deberá estar registrado ante la Procuraduría.

3.1.7. DE LAS OPERACIONES A CRÉDITO

¿Cuáles son las operaciones a crédito?

Las operaciones a crédito son todas aquellas que se celebran en pagos diferidos (tracto sucesivo), y en las cuales se cobran intereses y se fijan términos exactos de tiempo en los que se debe cumplir periódicamente con el pago de la obligación respectiva. Existen diferentes formas, como lo son: el cargo a tarjetas de crédito, pagares con vencimientos sucesivos o letras de cambio.

Es importante leer antes de firmar un contrato de crédito, puesto que en muchas ocasiones no se pone atención al apartado de los intereses y que parte del capital que se abona se destinara al pago de la suerte principal y cual a la de los intereses o cobro de financiamiento. En muchos casos se paga el doble o más del valor

real de producto, por lo que es mucho mejor comprarse un cochinito de alcancía y ahorrar para poder adquirir de contado el bien o servicio deseado.

Se regula la información que debe proporcionársele al consumidor para efectuar una operación a crédito. Dicha información siempre debe ser anterior a la celebración de cualquier tipo de contrato de tracto sucesivo, en caso de no ser así, ya sea de manera accidental o dolosa, se tendrá por no cumplida esta disposición.

Debe comunicársele al consumidor el precio de contado del bien; esto mas que nada se hace para que este pueda apreciar si le es conveniente contraer una obligación crediticia, así mismo si decidiera efectuar un contrato de tracto sucesivo, debe decírsele previamente cuantos y de que monto deberán ser los pagos, cualquier tipo de intereses que se causaran y la tasa que se tomara para la misma. Es importante mencionar que en este apartado no se señala la obligación del proveedor de informarle al consumidor si los intereses se sumaran o no a la suerte principal, lo cual en la mayoría de los casos sucede, llamándosele pacto de anatocismo.

Los intereses no se podrán calcular por el total del bien en caso de existir algún pago por enganche, sería ventajoso y poco equitativo el hecho de que se cobrara o causaran intereses de cualquier tipo por una cantidad mayor de la que realmente el proveedor fuera a financiar. Si en algún contrato de crédito se quisiera hacer valer esta situación, sería contraria a la disposición legal y tendría que tenerse por no puesta. Este artículo se ubica en el tiempo anterior a la celebración del contrato.

Se efectúa la prohibición de la capitalización de intereses, pero como siempre se otorga la salvedad de que en caso de acuerdo entre las partes se puede efectuar, lo cual como en múltiples ocasiones se ha mencionado, en el caso de los contratos de adhesión se puede perjudicar al consumidor.

Siempre los intereses deberán cobrarse únicamente sobre el saldo no pagado, y la liquidación de este en los plazos ya determinados y vencidos.

No se menciona si la rescisión de un contrato de crédito deberá ser por incumplimiento del proveedor o del consumidor, ni en que casos, pero debe entenderse que podrá ser por mutuo acuerdo entre las partes o en los casos previstos en la ley como en el artículo ochenta y dos (el cual se vera mas adelante). También refiere a que el vendedor podrá pedir una compensación o renta, por el uso del bien, pero ¿quién deberá fijarla o aprobarla? ; a esta compensación la ley no le impuso ningún límite; debiendo haberse establecido para evitar un abuso en lo que exija el proveedor. Al consumidor si es delimitable. Si por incumplimiento o culpa del proveedor se rescinde el contrato, independientemente de lo aquí estipulado; se podrá hacer acreedor a las sanciones que le sean aplicables.

Se le otorga al consumidor una facultad o derecho, a pesar de que en este supuesto sea el quién incumple por mora, o diciéndolo de otra forma, por no pagar el adeudo que contrajo de manera voluntaria, en este caso el moroso puede optar por pagar la totalidad del adeudo o la rescisión, con las consecuencias legales que conllevaría y en los términos antes mencionados.

La aplicación de lo antes expuesto, esta supeditado a que el consumidor haya pagado tres cuartas partes del adeudo, no importando que lo hiciese aun en forma extemporánea, siempre y cuando el proveedor haya recibido los pagos.

3.1.8. DE LAS OPERACIONES CON INMUEBLES

En lo referente a los bienes inmuebles, dentro de la demarcación territorial de la que es el Distrito Federal, la Procuraduría tiene mayores atribuciones, por lo que se explica mes adelante. El capítulo tiene cuatro artículos, del setenta y tres al setenta y seis.

¿Quiénes están sujetos a esta Ley en materia de bienes inmuebles?

Se menciona que solo serán sujetos a esta ley cuando los proveedores sean fraccionadores, promotores o constructores de casas habitación destinadas a la venta del público, así como los que efectúen el servicio de tiempo compartido, por lo cual en los casos de que, con quien exista controversia sea con aquellos que manejan inmuebles para su colocación o que sirven de intermediarios; no se podrá acudir por esta vía.

En los casos en que una persona arrienda una casa, sin ser propiamente un comerciante (como se puede ver en el artículo tercero del Código de Comercio) también estará sujeto a esta ley siempre y cuando se trate de un bien inmueble destinado a casa habitación y que se encuentre en el territorio del D.F. Lo anterior es aplicable únicamente hasta los contratos de arrendamiento celebrados antes del mes de Octubre de 1998. Por lo cual los arrendamientos fuera de esta demarcación territorial, arreglaran sus controversias en los tribunales de cada estado y en apego al Código Civil de cada entidad federativa.

El artículo setenta y cuatro solo reafirma el cumplimiento de una obligación contractual, ya que si no se hubiese redactado e incluido este artículo en la ley, el incumplimiento en la entrega y las condiciones establecidas previamente, violarían el artículo cuarenta y dos y demás aplicables de la Ley.

Se intenta evitar que el consumidor realice pagos antes de que el proveedor se obligue contractualmente. Lo más recomendable es que ambas partes acudan ante un notario a formalizar previamente la relación, o efectuar un contrato de promesa de compra-venta, y que en caso de existir alguna modificación al mismo, hacerlo constar en la misma forma, ya sea antes o durante el tiempo anterior a la entrega del bien inmueble.

Nuevamente se otorga la facultad de ejercer la legitimación procesal activa para solicitar que la autoridad jurisdiccional dicte una medida cautelar, que se traduce en un embargo provisional, que como todo acto de este tipo, debe presentarse la demanda en el tiempo determinado en la legislación respectiva.

El requisito para que la Procuraduría pueda ejercer esta facultad, es que se vea amenazado el interés jurídico de los consumidores y que se considere que el cumplimiento de lo contratado sea imposible o difícil. Esto podría ser un tanto subjetivo, pero por ejemplo, en el caso de quiebra de la constructora o fraccionadora podría ser factible de suceder.

3.1.9. DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES EN LAS TRANSACCIONES EFECTUADAS A TRAVES DEL USO DE MEDIOS ELECTRONICOS, OPTICOS O DE CUALQUIER OTRA TECNOLOGIA

Este capítulo VIII BIS se adiciona en Mayo del año 2000, debido al inminente uso de los medios electrónicos, ópticos y de cualquier tecnología para realizar compras.

En el único artículo que conforma este Capítulo, encontramos las garantías que se le otorgan al consumidor que utiliza aquellos medios y las obligaciones del proveedor, como lo es la confidencialidad de la información, en este rubro se menciona que el proveedor debe **antes de celebrar la transacción** proporcionar al consumidor su domicilio físico, teléfonos y demás medios a los que el consumidor pueda acudir para presentar reclamaciones, esto normalmente no sucede, hasta que se realiza la transacción y el producto llega al domicilio del consumidor, debido al poco (como ya lo he mencionado) conocimiento de sus derechos por parte de los consumidores.

Compras a través de Internet

Las páginas de Internet presentan una gran variedad de posibilidades para adquirir bienes o servicios en muchas partes del mundo.

Las compras de artículos y servicios por Internet o en línea pueden resultar atractivas por la facilidad para realizarlas; sin embargo, la Procuraduría recomienda asegurarse que el proveedor cumpla con los siguientes requisitos:

1. Contar con mecanismos que brinden seguridad y confidencialidad a la información que el consumidor proporcione.
2. El proveedor debe proporcionar su domicilio físico, números telefónicos y demás medios a los que pueda acudir el consumidor para presentarle sus reclamaciones.
3. El consumidor tendrá derecho a conocer la información sobre los términos, condiciones, costos, cargos adicionales y forma de pago de los bienes y servicios proporcionados por el proveedor.

Las compras por Internet también están reguladas por Lineamientos Internacionales como:

El Consejo de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) encaminadas a lograr la protección del consumidor en el contexto del comercio electrónico así como a evitar las prácticas comerciales transfronterizas fraudulentas y engañosas.

La Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) forma parte del Comité de Políticas del Consumidor (CCP) de la OCDE. Al interior de este Comité, se analizan las tendencias de las prácticas

comerciales internacionales y se adoptan medidas de carácter general y que apelan a la cooperación internacional, a fin de evitar el comportamiento comercial abusivo que daña los intereses de los consumidores.

Así, en 1999, los países miembros del CCP de la OCDE, entre ellos México, adoptaron el texto de las Directrices para la Protección de los Consumidores en el Contexto del Comercio Electrónico. Dicho documento contiene una serie de recomendaciones a los Estados miembros a fin de lograr que los proveedores de bienes y servicios a través de la Internet cumplan con las disposiciones de las leyes de protección al consumidor y garantizar con ello que el ciberconsumidor reciba el mismo nivel de protección cuando realiza sus transacciones comerciales "en línea" al igual que en la vía tradicional.

Posteriormente, en el año 2003, los miembros del CCP adoptaron las Directrices para la Protección de los Consumidores de Prácticas Comerciales Transfronterizas, Fraudulentas y Engañosas. Este documento hace un reconocimiento de que tales prácticas dañan la integridad de los mercados nacionales y globales en detrimento de todos los proveedores y consumidores y por ello efectúa una serie de recomendaciones a fin de que los Estados miembros puedan adoptar medidas que combatan tales comportamientos fraudulentos.

Cabe resaltar que ambas Directrices buscan generar la confianza del consumidor en el contexto del comercio electrónico.

3.1.10. DE LAS GARANTÍAS

¿Qué es una garantía?

En los términos y análisis de la Ley Federal de Protección al Consumidor y para los fines que persigue la Procuraduría Federal del Consumidor, se puede definir como “La obligación que contrae el proveedor de responder por cualquier defecto, vicio, desperfecto u otra situación que cause en el bien materia de la relación contractual, una pérdida o menoscabo en el correcto funcionamiento de este, una disminución en la calidad, cualquier detrimento en su valor ajeno al que podría sufrir por el uso o tiempo, obligándose en un tiempo determinado con anterioridad a solventar esta situación para su correcto aprovechamiento y uso”.

Toda garantía que se ofrezcan deba sujetarse a las disposiciones de la ley y a lo pactado entre las partes. Aquí hay que hacer una diferencia, toda vez que se menciona que no solo pueden establecerse condiciones que legalmente se encuentren exigidas, también se pueden aquellas en que se llegue a un acuerdo entre las partes, pero nunca podrá ser contrario o disminuir las garantías expresadas en cualquier ley o norma oficial mexicana.

Requisitos de las pólizas de garantía.

Principalmente debe constar por escrito, ya que si no es así, no se puede comprobar que existe dicha garantía. Una de las cuestiones más importantes mencionadas en este precepto, es que obliga al proveedor a entregar la póliza en el mismo momento de la adquisición del producto y servicio, además entre los requisitos de la mayoría de las garantías, se pide al consumidor que este sellada por la tienda o establecimiento donde se adquirió, por lo cual debe tenerse cuidado de leer cuando adquieran bienes o servicios.

¿A quién se puede exigir el cumplimiento de la garantía?

Se prohíbe que las garantías que se ofrezcan sean inferiores a lo dispuesto en los ordenamientos respectivos. Además, y esto es muy importante, se puede exigir dicha garantía ya sea al productor, importador o distribuidor, indistintamente. Esto es muy bueno ya que en caso de que cualquiera de los antes mencionados se encontrara su establecimiento fuera del lugar de residencia del consumidor, puede elegir a quién le conviene más, solicitárselo. Ahora bien existe otra cuestión, si alguno de ellos dentro de la garantía o inclusive un tercero, asume completamente esta obligación, deberá de acudir directamente con él, por lo que en el caso de alguna controversia, no se podrá citar ante la Procuraduría a quienes se mencionan en la ley, no se obligaron, esta situación deberá hacerse constar por escrito en la póliza respectiva.

En el caso de que tenga que enviarse el bien para su reparación o reposición a un lugar distinto del domicilio del consumidor, los gastos deberán ser pagados por el proveedor, pero no se menciona en que momento, si antes o después de la reparación o reposición, se liquidaran los mismos, así que puede suceder que el costo del flete o envío del objeto sea mayor que el costo del mismo o sencillamente que este imposibilitado el consumidor de solventarlo, por lo cual no podrá hacerse efectiva la garantía y el proveedor se libraría de la obligación respectiva.

Se obliga al productor, a responder por el suministro de partes y refacciones, así como la reparación de los bienes, ya que es el único que podría seguir produciendo las refacciones necesarias para poder repararlos.

El artículo ochenta y uno es el único que señala un plazo real de garantía para cualquier tipo de reparación o servicio dentro de la Ley Federal de Protección al Consumidor, el cual es de un mes mínimo, y debe entenderse que inclusive si por la negligencia en el trabajo, el proveedor, causo daños en el bien, el costo de las refacciones deberá ser solventadas por este.

Se otorga la facultad de decisión al consumidor, si en el caso de que la cosa presente vicios o defectos, se disminuya su calidad o posibilidad de uso, pudiendo optar por la reposición, rescisión o solicitar la reducción del precio.

Por política de las diferentes empresas, no aceptan en la mayoría de los casos devolver el dinero o entregar un bien nuevo, y mucho menos la disminución del precio otorgando una compensación; lo único que desean es reparar el producto, o establecen que se necesitan varias reparaciones para que se pueda proceder al cambio o rescisión del contrato, lo cual es injusto y ventajoso, puesto que si acabo de adquirir un bien o pago por el un precio como algo nuevo y de cierta calidad, ¿por qué aceptar que lo reparen, en múltiples ocasiones?.

También se señala que cuando se opte por la rescisión, el proveedor deberá restituir íntegro el precio pagado, no pudiendo exigir ningún tipo de pago por renta o uso del bien.

Suspensión del plazo de la garantía.

El ordenamiento indica la suspensión del plazo de la garantía en caso de se tenga que reparar el bien, y durante el plazo que duren los trabajos, debe de constar en la hoja de servicio o comprobante que esta obligado el proveedor a entregar, como lo señala el artículo sesenta y dos de este mismo ordenamiento.

Cuando se instalen partes nuevas, estas tendrán una garantía nueva, diferente a la del resto del bien, el cual seguirá computando su término después de la entrega al consumidor y en el caso de reposición se entenderá que tiene una garantía nueva en todo el objeto.

Cuando se presente ante la procuraduría y desee hacerse valer la garantía, pero si se está fuera del plazo de la misma, se debe comprobar el haber acudido en término con el proveedor o los proveedores responsables y hacerles saber que existe la necesidad de alguna compostura. Esta comprobación sólo se podría hacer mediante un escrito firmado y sellado por el proveedor donde se le comunicase tal situación con la fecha anterior al vencimiento de la póliza, si no es así, la Procuraduría deberá desechar de oficio esta reclamación.

3.1.11. DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN**Definición de contrato de adhesión.**

Es el documento elaborado unilateralmente por el proveedor, para establecer en formatos uniformes los términos y condiciones aplicables a la adquisición de un producto o la prestación de un servicio, aún cuando dicho documento no contenga todas las cláusulas ordinarias de un contrato.

Dichos contrato es una declaración unilateral, y la contraparte (en este caso el consumidor), solo decide si quiere o no quiere participar en él.

Además se marcan los requisitos de validez del mismo, en el caso de haberse celebrado en territorio nacional, deberá estar escrito en español y en caracteres legibles a simple vista (no serán válidos los que incluyan las tradicionales “letras pequeñas al final del contrato”).

La Secretaría de Comercio y Fomento Industrial es la dependencia facultada para poder obligar mediante normas que restrinjan, vigilen e impongan requisitos a los contratos de adhesión, el inscribirlos en la Procuraduría Federal del Consumidor, lo anterior para que esta dependencia vigile y haga las observaciones pertinentes en caso de que estos incluyan cláusulas violatorias de la ley, prestaciones desproporcionadas a favor del proveedor y que reúnan los requisitos establecidos en las normas de la materia de que se trate, y una vez cumplidos todos los requerimientos aprobarlo.

La única restricción que se tiene sobre lo que traten las normas al respecto de los contratos de adhesión, será el precio, lo anterior

toda vez que se trata de que exista una economía basada en la oferta y la demanda así como el libre comercio, además de que el precio es un elemento del cual puede apreciar cualquier consumidor si le conviene o no.

Nos dice que un proveedor podrá registrar su contrato de adhesión voluntariamente aunque no este obligado y por lo tanto la Procuraduría tiene el deber de efectuarlo siempre y cuando no lesione el interés de los consumidores y su texto se apegue a la ley.

Estas excepciones son lógicas ya que al registrar la Procuraduría un contrato de adhesión contrario a las normas sería prácticamente aprobar las violaciones a las mismas por el organismo que debe velar por los derechos de los consumidores.

La procuraduría esta facultada para solicitar la información que estime pertinente al proveedor, y así poder comprender mejor el objeto del contrato, esta facultad es una aplicación particular del artículo trece, dichas facultades no se pueden extender a secretos industriales, de fórmula o patentes, se debe referir mas que nada al tipo de comercialización y en caso de que el proveedor se negase puede ejercer los medios de apremio señalados en el artículo veinticinco de esta ley.

Cláusulas no válidas en los contratos de adhesión.

Las cláusulas que se agregaran a los contratos de adhesión y que se encuentren contenidos los supuestos en el artículo noventa, no serán válidas, siendo las siguientes:

- a) Las que permitan unilateralmente al proveedor modificar el contenido del contrato o sustraerse de sus obligaciones;
- b) Liberen al proveedor de su responsabilidad civil, excepto cuando el consumidor incumpla en el contrato;
- c) Trasladen al consumidor o a un tercero que no sea parte del contrato la responsabilidad civil del proveedor;
- d) Prevenga términos de prescripción inferiores a los legales;
- e) Prescriba el cumplimiento de ciertas formalidades para la procedencia de las acciones que se promuevan contra el proveedor;
- f) Obliguen al consumidor a renunciar a la protección de esta ley o lo sometan a la competencia de tribunales extranjeros.

La Procuraduría no aceptara el registro de dichos contratos cuando tengan obligación de hacerse y en caso de alguna reclamación por parte del consumidor en algún contrato de adhesión que no se tuviese el deber citado, declarar las cláusulas como no puestas y el proveedor no podrá alegar que fue un acuerdo de voluntades ya que como se refiere en el artículo primero de esta ley, sus disposiciones son irrenunciables.

En el apartado a), se sigue el principio del acuerdo de voluntades de los contratantes, pues si al firmarlo y acordarlo debió ser aceptado por ambos, también para cualquier tipo de modificación debe de requerirse la voluntad de ambos. Pero en algunos casos como cuando se incrementan tarifas ya sea de energía eléctrica o de servicios de telefonía no entra la voluntad de ambos y esto se hace por la aprobación de la dependencia autorizada para tal efecto, como por ejemplo la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, o en el caso de que dicha variación este supeditada al índice de precios al consumidor.

La responsabilidad civil para los efectos de esta ley debe traducirse como en el caso de la garantía, debiendo responder por cualquier vicio o defecto contenido, y en los términos señalados con anterioridad, por lo cual no podrá imponer cláusula alguna en la cual no se hace de ninguna manera responsable o cuando debe prestar un servicio y este deja de hacerlo por alguna circunstancia ajena al consumidor.

3.1.12. DEL INCUMPLIMIENTO.

Este capítulo, el cual es el último de la parte general de la Ley Federal de Protección al Consumidor, abarca del artículo noventa y uno al noventa y cinco, el cual como su propio nombre indica, se refiere a violaciones a los preceptos legales propiamente, regulando los mecanismos para solventar el incumplimiento de los proveedores.

Se hace referencia a los cobros indebidos o excesivos que el proveedor puede efectuar, ya sea por existir en el equipo que mide algún servicio que se proporciona un error de calibración, o se efectuó mal algún cálculo de facturación, se efectuó un mal cálculo de lo adquirido, se cobre con un precio mucho mayor de lo ofertado, entre otros, y se hace mención de que son recuperables por el consumidor, en pocas palabras, se le otorga una acción de reivindicatoria.

Dicha cantidad debe devolverse en cinco días hábiles siguientes a la reclamación; en el precepto no se especifica si la reclamación será ante el proveedor o ante la procuraduría, dejando una cuestión de incertidumbre ya que si la reclamación se debe presentar ante el proveedor, entonces ¿cómo se determinara si es procedente?. Si la reclamación se debe presentar ante la procuraduría, en principio existe el siguiente inconveniente, el termino legal mínimo para que se presente el proveedor a una audiencia de conciliación por lo menos son cuatro días posteriores a la fecha de notificación, por lo cual no daría tiempo a que se pudiese llegar a una conciliación o determinación por parte de la autoridad. De lo anterior debe entenderse que la reclamación será presentada ante el proveedor por escrito para que conste esta situación, si este responde negativamente, entonces se acudirá a la procuraduría para que determine la procedencia, y así podrá ser sancionado el proveedor, además de cobrarle los intereses estipulados en la ley por el tiempo que tuvo el excedente.

Derecho a la reposición, bonificación, compensación o devolución del precio.

Los casos en que se tendrá derecho a la reposición del producto (lo cual es lo más importante ya que no se menciona en ningún otro lado de la ley), bonificación, compensación o devolución de lo pagado, son:

- a) Cuando el contenido o la cantidad del producto sea menor a la indicada en el envase o empaque;
- b) Si el bien no corresponde a la calidad, marca o especificaciones ofrecidos;
- c) Si el bien reparado no queda en estado óptimo para su uso.

El inciso a) de la violación a los preceptos de información (capítulo III), ya que se entrega menor cantidad de lo indicado o concertado.

El inciso b) tiene relación con los capítulos III, IV, V, VI y IX.

El inciso c) encuadra en lo relativo a los capítulos VI y IX.

También instituye la utilización de peritos cuando sean materias especializadas, los cuales son solicitados por las partes.

Se tiene la posibilidad de presentar la reclamación mencionada, al vendedor o fabricante, imponiéndose además un plazo especial para esta que es de dos meses desde la recepción del producto, no la firma del contrato o pago del precio, ya que la entrega del bien puede ser posterior, pero este plazo no afecta el término que se

tiene para interponer la queja ante la Procuraduría ya que es distinto, además de que si existe una garantía con un plazo mayor se deberá sujetar a este, y no debe haber sido alterado por el consumidor.

El proveedor deberá satisfacer la reclamación en quince días contados desde que se le presento (la cual para tener constancia debe hacerse por escrito, debiendo firmar o sellar de recibido el proveedor), el tiempo debe contarse por días naturales como dice el artículo ciento ocho.

Se incluye en el texto los casos en que el proveedor podrá negarse a satisfacer la reclamación, las cuales se resumen a la negligencia o mal uso que del consumidor.

Se le otorga a los vendedores o distribuidores el derecho de reclamar a los productores o personas de las cuales adquirieron productos, en caso de haber compuesto o repuesto algún bien, el costo por cualquiera de estas dos operaciones. Es muy curioso y hasta gracioso ver que en la Ley Federal de Protección al Consumidor se le da esta facultad a un vendedor, y más gracioso es el saber que por esta vía no se puede hacer nada en lo referente a este artículo, toda vez que tiene el carácter de proveedor y en el caso de presentar su queja esta sería desechada por improcedente.

3.2. DIFERENCIA ENTRE NORMA OFICIAL MEXICANA Y NORMA MEXICANA.

La definición de lo que el derecho mexicano considera como norma mexicana y norma oficial mexicana, se encuentra contenido en la Ley Federal de Metrología y Normalización, la sienta las bases además para el procedimiento y creación de las NOM.

El artículo tercero del antes citado ordenamiento en su fracción décima define a la norma mexicana de la siguiente manera.

Norma Mexicana: La que elabore un organismo nacional de normalización, o la Secretaría de Comercio y Fomento industrial (actualmente Secretaría de Economía), en los términos de esta ley, que prevé para un uso común y repetido, las reglas, especificaciones, atributos, métodos de prueba, directrices, características o prescripciones aplicables a un producto, proceso, instalación, sistema, actividad, servicio o método de producción u operación, así como aquellas relativas a terminología, simbología, embalaje, marcado y etiquetado.

También en el mismo artículo pero en su fracción XI nos indica que debe entenderse por Norma Oficial Mexicana, o NOM:

Norma Oficial Mexicana: La regulación técnica de observancia obligatoria expedida por las dependencias competentes, conforme a las finalidades establecidas en el artículo cuarenta de la Ley Federal de Metrología y Normalización, que establece reglas, especificaciones, atributos, directrices, características o prescripciones aplicables a un producto, proceso, instalación, sistema, actividad, servicio o método de producción u operación, así como aquellas relativas a terminología, embalaje, marcado o etiquetado y las que refieran su cumplimiento o aplicación.

La diferencia entre una y otra es la obligatoriedad, ya que la Norma Mexicana, es expedida para regular usos y costumbres,

pero no es de aplicación forzosa, se da mas que nada para tratar de tener un criterio común entre todas aquellas personas que involucre cierta actividad, en las materias que la misma ley señala.

En cambio la Norma Oficial Mexicana (NOM), es de aplicación obligatoria, ya que corresponde a normas técnicas necesarias para garantizar el bienestar o seguridad de las personas que adquieren o utilicen ciertos bienes o servicios, y en caso de no aplicarse, se podrá imponer una sanción al infractor.

En observancia a lo dispuesto por la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, se identifican las siguientes etapas para la elaboración de las normas, una vez que se refieran a temas aprobados por la Comisión Nacional de Normalización y estén considerados en el Programa Nacional de Normalización.

- Se elaboran anteproyectos de determinada NOM y de la manifestación de impacto regulatorio (MIR) correspondiente. Esta última pretende aportar los elementos suficientes para justificar y, en su caso, caso, determinar la eventual emisión de dicha norma.
- En el marco del Subcomité y de acuerdo a la práctica comercial que se aborde en la NOM, se convoca a autoridades gubernamentales y organizaciones privadas involucradas, así como a empresas y particulares interesados, a fin de que se analicen conjuntamente los anteproyectos antes mencionados y se proceda a elaborar el proyecto de la NOM y la versión definitiva de la MIR.
- Una vez integrado el proyecto de NOM, por consenso del subcomité, se somete a la consideración del CCNN, para que éste lo apruebe y ordene su publicación en el Diario

Oficial de la Federación para efectos de consulta pública durante un lapso de 60 días naturales, en el que los sectores interesados pueden enviar a la DGN los comentarios y sugerencias que estimen convenientes;

- Cuando concluye la etapa de consulta pública del proyecto de la NOM, se convoca nuevamente al grupo de trabajo del Subcomité, para que de manera colegiada se revisen los comentarios recibidos y se realicen las adecuaciones pertinentes, resultando la versión definitiva de la NOM en proceso;
- La versión definitiva de la NOM se turna al CCNN para que se apruebe y ordene su publicación, en el DOF, con lo que se hace obligatoria su aplicación y observancia.

La responsabilidad de la DGN de elaborar y mantener un Catálogo de Normas se encuentra prevista en la fracción II del artículo 39 de la LFMN, el cual impone a la Secretaría de Economía la obligación de codificar las normas oficiales mexicanas (NOM's) por materias, mantener el inventario y colección de las NOM's y normas mexicanas (NMX's), así como de las normas de referencia y normas internacionales.

La Secretaría de Economía, a través de la DGN, buscó desarrollar este sistema de consulta por internet con la finalidad de ampliar la difusión de la normalización en México así como conservar la colección del acervo normativo vigente.

El catálogo mexicano de normas contiene el texto completo en español de las NOM's y las NMX's vigentes en México expedidas por la Secretaría de Economía, así como el listado de las NMX's expedidas por los organismos nacionales de normalización y el

texto de las normas de referencia expedidas por las entidades de la administración pública federal.

Igualmente, este instrumento incluye el texto de los proyectos de las NOM's y NMX's publicadas para consulta pública y, en algunos casos, el de las manifestaciones de impacto regulatorio correspondientes. Dicho catálogo clasifica las normas por dependencia, rama de actividad económica, fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación, tipo de normas y producto.

Cabe mencionar que, en el rubro de consulta de normas oficiales mexicanas, se ofrece el servicio de identificación por fracción arancelaria de los productos que se encuentran sujetos al cumplimiento de este tipo de normas en los puntos de entrada de la mercancía al país.

El Catálogo Mexicano de Normas es revisado y actualizado diariamente con la información que se obtiene de las publicaciones del Diario Oficial de la Federación, de los organismos nacionales de normalización y de los comités técnicos de normalización nacional, así como de las observaciones y comentarios que nos hacen llegar nuestros clientes a través de Internet.

Dicho Catálogo, posee un sistema mediante el cual los usuarios pueden manifestar sus observaciones, comentarios y consultas. Estas observaciones son atendidas de inmediato por el personal de la Dirección General de Normas. Adicionalmente, incluye un mapa de navegación y su respectivo manual de consulta para facilitar a los usuarios conocer el procedimiento de acceso a toda la información contenida en el Catálogo.

3.3. NORMAS OFICIALES MEXICANAS CUYA VIGILANCIA ESTA A CARGO DE LA PROCURADURIA GENERAL DEL CONSUMIDOR

	NORMA	ESPECIFICACIÓN
1	NOM-001-SCFI-199 3	Aparatos Electrónicos – Aparatos Electrónicos de uso doméstico alimentados por diferentes fuentes de energía eléctrica – Requisitos de Seguridad y Métodos de Prueba para la aprobación de tipo. Publicada en el D.O.F. el 13 de octubre de 1993.
2	NOM-002-SCFI-199 3	Productos preenvasados – Contenido Neto – Tolerancias y Métodos de Verificación. Publicada en el D.O.F. el 13 de octubre de 1993.
3	NOM-003-SCFI-199 3	Requisitos de Seguridad en Aparatos Electrodomésticos y similares. Publicada en el D.O.F. el 13 de octubre de 1993.
4	NOM-004-SCFI-199 4	Información Comercial – Etiquetado de Productos Textiles, Prendas de Vestir y sus Accesorios. Publicada en el D.O.F. el 24 de enero de 1996.
5	NOM-005-SCFI-199 4	Instrumentos de Medición Sistema para medición y despacho de gasolina y otros combustibles líquidos. Publicada en el D.O.F. el 30 de Marzo de 1998.

6	NOM-006-SCFI-1994	Bebidas Alcohólicas – Tequila – Especificaciones. Publicada en el D.O.F. el 03 de septiembre de 1997.
7	NOM-007-SCFI-1997	Instrumentos de medición Taxímetros electrónicos. Publicada en el D.O.F. el 09 de septiembre de 1998.
8	NOM-008-SCFI-1993	Sistema General de Unidades de Medida. Publicada en el D.O.F. el 14 de octubre de 1993.
9	NOM-009-SCFI-1993	Instrumentos de medición - esfignomanómetros de columna de mercurio y de elemento sensor elástico para medir la presión sanguínea del cuerpo humano. Publicada en el D.O.F. el 13 de octubre de 1993.
10	NOM-010-SCFI-1994	Instrumentos de medición – Instrumentos para pesar de funcionamiento no automático – Requisitos técnicos y metrológicos. Publicada en el D.O.F. el 9 de junio de 1999.
11	NOM-011.SCFI-1993	Instrumentos de medición - Termómetros de líquido en vidrio para usos generales. Publicada en el D.O.F. el 15 de octubre de 1993.

12	NOM-012-SCFI-1994	Medición de flujo de agua en conductos cerrados de sistemas hidráulicos - Medidores para agua potable fría - Especificaciones. Publicada en el D.O.F. el 29 de octubre de 1997.
13	NOM-013-SCFI-1993	Instrumentos de medición - manómetros con elemento elástico - Especificaciones. Publicada en el D.O.F. el 14 de octubre de 1993.
14	NOM-014-SCFI-1997	Medidores de desplazamiento positivo tipo diafragma para gas natural o L.P. Con capacidad máxima de 16 m ³ /h con caída de presión máxima de 200 Pa (20, 40 mm de columna de agua). Publicada en el D.O.F. el 23 de octubre de 1998.
15	NOM-015/1-SCFI-1994	Seguridad e información comercial en juguetes - Seguridad de juguetes y artículos escolares. Límites de biodisponibilidad de metales en artículos recubiertos con pinturas y tintas. Especificaciones químicas y métodos de prueba. Publicada en el D.O.F. el 2 de septiembre de 1994.
16	NOM-015-SCFI-1998	Información comercial - Etiquetado en juguetes. Publicada en el D.O.F. el 05 de marzo de 1999.

17	NOM-016-SCFI-1993	Aparatos electrónicos – Aparatos electrónicos de uso en oficina y alimentados por diferentes fuentes de energía eléctrica – requisitos de seguridad y métodos de prueba. Publicada en el D.O.F. el 14 de octubre de 1993.
18	NOM-017-SCFI-1993	Información comercial – etiquetado de artículos reconstruidos, usados o de segunda mano, de segunda línea, discontinuados y fuera de especificaciones. Publicada en el D.O.F. el 29 de octubre de 1993.
19	NOM-018/1-SCFI-1993	Recipientes portátiles para contener gas L.P. no expuestos a calentamiento por medios artificiales - fabricación. Publicada en el D.O.F. el 19 de octubre de 1993.
20	NOM-018/2-SCFI-1993	Recipientes portátiles para contener gas L.P. - Válvulas. Publicada en el D.O.F. el 20 de octubre de 1993.
21	NOM-018/3-SCFI-1993	Distribución y consumo de gas L.P. - Recipientes portátiles y sus accesorios - part 3 - cobre y sus aleaciones - conexión integral - (cola de cochino) para uso en gas L.P. Publicada en el D.O.F. el 14 de octubre de 1993.

22	NOM-018/4-SCFI-1993	Distribución y consumo de gas L.P. - Recipientes portátiles y sus accesorios - part 4 - reguladores de baja presión para gases licuados de petróleo. Publicada en el D.O.F. el 14 de octubre de 1993.
23	NOM-019-SCFI-1994	Seguridad en equipo de procesamientos de datos. Publicada en el D.O.F. el 11 de diciembre de 1998.
24	NOM-020-SCFI-1997	Información comercial - Etiquetado de cueros y pieles curtidas naturales y materiales sintéticos o artificiales con esa apariencia, calzado, marroquinería, así como los productos elaborados con dichos materiales. Publicada en el D.O.F. el 27 de abril de 1998.
25	NOM-021/1-SCFI-1993	Recipientes sujetos a presión no expuestos a calentamiento por medios artificiales para contener gas L.P. tipo no portátil - Requisitos generales. Publicada en el D.O.F. el 14 de octubre de 1993.
26	NOM-021/2-SCFI-1993	Recipientes sujetos a presión no expuestos a calentamiento por medios artificiales para contener gas L.P. tipo no portátil destinados a Plantas de Almacenamiento para distribución y estaciones de aprovisionamiento de vehículo. Publicada en el D.O.F. el 12 de octubre de 1993.

27	NOM-021/3-SCFI-1993	Recipientes sujetos a presión para contener gas L.P. para usarse como depósito de combustible en motores de combustión interna. Publicada en el D.O.F. el 19 de octubre de 1993.
28	NOM-021/4-SCFI-1993	Recipientes sujetos a presión no expuestos a calentamiento por medios artificiales para contener gas L.P. tipo no portátil para instalaciones de aprovisionamiento final de gas L.P. como combustible. Publicada en el D.O.F. el 14 de octubre de 1993.
29	NOM-021/5-SCFI-1993	Recipientes sujetos a presión no expuestos a calentamientos por medios - artificiales para contener gas L.P. tipo no portátil - para transporte de gas L.P. Publicada en el D.O.F. el 14 de octubre de 1993.
30	NOM-022-SCFI-1993	Calentadores Instantáneos de agua para uso doméstico – Gas Natural o L.P. Publicada en el D.O.F. el 14 de octubre de 1993.
31	NOM-023-SCFI-1993	Aparatos domésticos para cocinar alimentos que utilizan gas natural o L.P. Especificaciones y métodos de prueba. Publicada en el D.O.F. el 21 de enero de 1994.

32	NOM-024-SCFI-1998	Información comercial para empaques, instructivos y garantías de los productos electrónicos, eléctricos y electrodomésticos. Publicada en el D.O.F. el 15 de enero de 1999. (Cancela a la NOM-024-SCFI-1994).
33	NOM-027-SCFI-1993	Calentadores para agua tipo almacenamiento a base de gases licuados de petróleo o gas natural. Publicada en el D.O.F. el 15 de octubre de 1993.
34	NOM-028-SCFI-1993	Información comercial – Criterios de información sobre promociones coleccionables y en las que interviene el azar. Publicada en el D.O.F. el 07 de enero de 1994.
35	NOM-029-SCFI-1998	Prácticas comerciales – Requisitos informativos para la comercialización del servicio de tiempo compartido. Publicada en el D.O.F. el 29 de Enero de 1999. (Cancela la NOM-029-SCFI-1993).
36	NOM-030-SCFI-1993	Información comercial – declaración de cantidad en la etiqueta – especificaciones. Publicada en el D.O.F. el 29 de octubre de 1993.

37	NOM-033-SCFI-1994	Información comercial – Alhajas o artículos de oro, plata, platino y paladio. Publicada en el D.O.F. el 21 de diciembre de 1995.
38	NOM-035-SCFI-1994	Criterios de información para los sistemas de ventas fuera de local comercial. Publicada en el D.O.F. el 01 de julio de 1994. (Proyecto de Norma Oficial Mexicana NOM-035-SCFI-1997, Criterios de información para los sistemas de ventas a domicilio. Publicada en el D.O.F. el 02 de abril de 1998).
39	NOM-036-SCFI-1994	Elementos informativos para la contratación de servicios funerarios. Publicada en el D.O.F. el 13 de julio de 1994.
40	NOM-037-SCFI-1994	Requisitos para los contratos de adhesión en los sistemas de comercialización consistentes en la integración de grupos de consumidores. Publicada en el D.O.F. el 08 de julio de 1994.
41	NOM-040-SCFI-1994	Instrumentos de medición – Instrumentos rígidos – Reglas graduadas para medir longitud – Uso comercial. Publicada en el D.O.F. el 06 de noviembre de 1997.

42	NOM-041-SCFI-1997	Instrumentos de medición - Medidas volumétricas metálicas, cilíndricas para líquidos de 25 ml hasta 1L. Publicada en el D.O.F. el 09 de diciembre de 1998. (esta Norma cancela la NMX-CH-45-1983).
43	NOM-042-SCFI-1997	Instrumentos de medición - Medidas volumétricas metálicas con cuello graduado para líquidos con capacidades de 5L, 10 L y 20 L. Publicada en el D.O.F. el 09 de diciembre de 1998.
44	NOM-044-SCFI-1999 En espera de que la DGN de a conocer la aprobación de los laboratorios acreditados	Instrumentos de medición - Watthorímetros electromecánicos - Definiciones, características y métodos de prueba. Publicada en el D.O.F. el 13 de septiembre de 1999.
45	NOM-046-SCFI-1999	Instrumentos de medición – Cintas métricas de acero y flexómetros. Publicada en el D.O.F. el 24 de agosto de 1999.
46	NOM-048-SCFI-1997	Instrumentos de medición - Relojes registradores de tiempo - Alimentados con diferentes fuentes de energía. Publicada en el D.O.F. el 30 de noviembre de 1998.

	En espera de que la DGN de a conocer el acreditamiento del organismo de evaluación	
47	NOM-050-SCFI-1994	Información comercial – Disposiciones generales para productos. Publicada en el D.O.F. el 24 de enero de 1996.
48	NOM-051-SCFI-1994	Especificaciones generales de etiquetado para alimentos y bebidas no alcohólicas preenvasados. Publicada en el D.O.F. el 24 de enero de 1996.
49	NOM-053-SCFI-1994 En espera de la publicación de Laboratorios de Prueba y Unidad de Verificación.	Elevadores eléctricos de tracción para pasajeros y carga - Especificaciones de seguridad y métodos de prueba. Publicada en el D.O.F. el 20 de febrero de 1998.
50	NOM-054-SCFI-1998	Utensilios domésticos - ollas de presión - Seguridad. Publicada en el D.O.F. el 04 de septiembre de 1998.
51	NOM-055-SCFI-1993	Información comercial – Materiales retardantes y/o inhibidores de flama y/o ignífugos – etiquetado. Publicada en el D.O.F. el 08 de diciembre de 1994.

52	NOM-058-SCFI-1994	Productos eléctricos – Requisitos de seguridad para balastos para lámparas de descarga eléctrica en gas. Publicada en el D.O.F. el 06 de marzo de 1996.
53	NOM-063-SCFI-1994	Productos eléctricos – Conductores – Requisitos de seguridad. Publicada en el D.O.F. el 21 de octubre de 1996.
54	NOM-064-SCFI-1994	Aparatos eléctricos – Requisitos de seguridad en luminarios para uso en interiores y exteriores. Publicada en el D.O.F. el 30 de octubre de 1995.
55	NOM-067-SCFI-1994	Requisitos de información que deben satisfacer los prestadores de servicios de tintorería, lavandería, planchaduría y similares. Publicada en el D.O.F. el 20 de abril de 1995.
56	NOM-068-SCFI-1994	Requisitos de información en la prestación del servicio de reparación y mantenimiento de automóviles en agencias o locales establecidos. Publicada en el D.O.F. el 24 de marzo de 1995.
57	NOM-070-SCFI-1994 En espera del aviso de la Unidad de Verificación.	Bebidas alcohólicas – Mezcal – Especificaciones. Publicada en el D.O.F. el 12 de junio de 1997.

58	NOM-071-SCFI-1994	Elementos normativos para la contratación de servicios de atención médica por cobro directo. Publicada en el D.O.F. el 04 de agosto de 1995.
59	NOM-073-SCFI-1994	Eficiencia energética de acondicionadores de aire tipo cuarto. Límites – Métodos de prueba y etiquetado. Publicada en el D.O.F. el 08 de septiembre de 1994.
60	NOM-084-SCFI-1994	Información comercial – Especificaciones de información comercial y sanitaria para productos de atún y bonita preenvasados. Publicada en el D.O.F. el 22 de septiembre de 1995.
61	NOM-085-SCFI-1994	Criterios informativos para el servicio de reparación de aparatos electromésticos. Publicada aen el D.O.F. el 13 de septiembre de 1995.
62	NOM-086-SCFI-1995	Industria hulera – Llantas para automóvil – Especificaciones de seguridad y métodos de prueba. Publicada en el D.O.F. el 02 de septiembre de 1996.
63	NOM-090-SCFI-1994	Encendedores portátiles, desechables y recargables – Especificaciones de seguridad. Publicada en el D.O.F. el 08 de enero de 1996.

64	NOM-093-SCFI-199 4	Válvulas de relevo de presión (Seguridad, seguridad - Alivio y alivio) operadas con resorte y piloto, fabricadas de acero y bronce. Publicada en el D.O.F. el 08 de diciembre de 1997.
65	NOM-110-SCFI-199 5	Prácticas Comerciales e información en la prestación de los servicios para el embellecimiento físico. Publicada en el D.O.F. el 21 de agosto de 1996.
66	NOM-111-SCFI-199 5	Prácticas comerciales – Elementos Informativos y requisitos para la contratación de servicios para eventos sociales. Publicada en el D.O.F. el 23 de agosto de 1996.
67	NOM-113-SCFI-199 5	Líquido para frenos hidráulicos empleado en vehículos automotores - Especificaciones de seguridad y métodos de prueba. Publicada en el D.O.F. el 28 de enero de 1998.
68	NOM-114-SCFI-199 5	Gatos hidráulicos tipo botella - Especificaciones de seguridad y métodos de prueba. Publicada en el D.O.F. el 18 de agosto de 1997.
69	NOM-116-SCFI-199 7	Industria automotriz – Aceites lubricantes para motores a gasolina o a diesel – Información comercial. Publicada en el D.O.F. el 04 de mayo de 1998.

70	NOM-117-SCFI-199 7	Lineamientos informativos para la venta de muebles de línea y sobre medida. Publicada en el D.O.F. el 28 de abril de 1997.
71	NOM-118-SCFI-199 5	Industria cerillera-cerillos y fósforos - Especificaciones de seguridad. Publicada en el D.O.F. el 11 de agosto de 1997.
72	NOM-119-SCFI-199 6 En espera de aviso que ya se cuenta con laboratorios acreditados.	Industria automotriz - Vehículos automotores - Cinturones de seguridad - Especificaciones de seguridad y métodos de prueba. Publicada en el D.O.F. el 11 de agosto de 1997. *Instrucciones de no verificar hasta la indicación de DGN.
73	NOM-120-SCFI-199 6	Información comercial – Etiquetado de productos agrícolas – Uva de mesa. Publicada en el D.O.F. el 22 de noviembre de 1996.
74	NOM-121-SCFI-199 6	Industria Hulera – Cámaras para llantas neumáticas de vehículos automotores y bicicletas – especificaciones de seguridad y métodos de prueba. Publicada en el D.O.F. el 11 de junio de 1997.

75	NOM-122-SCFI-1997	Prácticas comerciales - Requisitos de información en la compraventa y consignación de vehículos usados. Publicada en el D.O.F. el 06 de mayo de 1998.
76	NOM-124-SCFI-1997	Elementos informativos para la contratación del servicio de arrendamiento de vehículos. Publicada en el D.O.F. el 06 de mayo de 1998.
77	NOM-125-SCFI-1998	Prácticas comerciales - Requisitos mínimos de información para la prestación de servicios de autotransporte de carga. Publicada en el D.O.F. el 23 de octubre de 1998.
78	NOM-126-SCFI-1998	Prácticas comerciales - Requisitos mínimos de información para la prestación de servicios de fotográficos, de laboratorio fotográfico y de grabación en video. Publicada en el D.O.F. el 23 de octubre de 1998.
79	NOM-130-SCFI-1998	Requisitos de información para los servicios de remozamiento y mantenimiento de inmuebles y muebles que se encuentran en los mismos. Publicada en el D.O.F. el 02 de febrero de 1999.
80	NOM-131-SCFI-1998	Determinación, asignación e instalación del número de identificación vehicular - Especificaciones. Publicada en el D.O.F. el 06 de julio de 1998.

81	NOM-132-SCFI-1998	Talavera – Especificaciones. Publicada en el D.O.F. el 25 de noviembre de 1998.
82	NOM-001-EDIF-1994	Que establece las especificaciones y métodos de prueba para los inodoros de uso sanitario. Publicada en el D.O.F. el 14 de marzo de 1994.
83	NOM-002-EDIF-1994	Que establece las especificaciones y métodos de prueba para válvulas de admisión y válvulas de descarga en tanques de inodoro. Publicada en el D.O.F. el 14 de marzo de 1994.
84	NOM-001-ENER-1995	Eficiencia energética de bombas verticales tipo turbina con motor externo –Límites y método de prueba. Publicada en el D.O.F. el 22 de diciembre de 1995
85	NOM-002-ENER-1995	Eficiencia térmica de calderas paquete. Especificaciones y método de prueba. Publicada en el D.O.F. el 26 de diciembre de 1995.
86	NOM-003-ENER-1995	Eficiencia térmica de calentadores de agua para uso doméstico y comercial. Publicada en el D.O.F. el 07 de noviembre de 1995.
87	NOM-004-ENER-1995	Eficiencia energética de bombas centrífugas para bombeo de agua para uso doméstico en potencias de 0,187 kw a 0,746 kw. Límites, método de prueba y etiquetado. Publicada en el D.O.F. el 22 de diciembre de 1995.

88	NOM-005-ENER-19 96	Eficiencia energética de lavadoras de ropa electrodomésticas. Límites, método de prueba e información al público. Publicada en el D.O.F. el 11 de julio de 1996.
89	NOM-001-SEDE-20 05	Instalaciones Eléctricas (utilización). 13/03/2006
90	NOM-004-SCFI-200 6	Información comercial-Etiquetado de productos textiles, prendas de vestir, sus accesorios y ropa de casa. 2006-06-21
91	NOM-005-SCT4-20 06	Especificaciones técnicas que deben cumplir los aros salvavidas. 15/06/2006
92	NOM-006-SCFI-200 5	Bebidas alcohólicas-Tequila-Especificaciones. 06/01/2006
93	NOM-006-SCT4-20 06	Especificaciones técnicas que deben cumplir los chalecos salvavidas. 16/06/2006
94	NOM-026-SEMAR NAT-2005	Que establece los criterios y especificaciones técnicas para realizar el aprovechamiento comercial de resina de pino.2006-09-28
95	NOM-003-SEDG-20 04	Estaciones de gas L.P. para carburación. Diseño y construcción.2005-04-28
96	NOM-005-SCFI-200 5	Instrumentos de medición-Sistema para medición y despacho de gasolina y otros combustibles líquidos-Especificaciones, métodos de prueba y de verificación. 2005-09-27.

CAPITULO IV

LA FUNCIONABILIDAD DE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

4.1. EL PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO.

Este procedimiento es de vital importancia dentro de la Procuraduría Federal del Consumidor, y es uno de los que mas caracteriza a esta dependencia.

Se puede decir que la conciliación es el “Acto de comparecencia de las partes litigantes ante el juez, en un acto previo a la iniciación de un procedimiento litigioso o contencioso, para lograr un acuerdo y evitar un litigio”.

Como se señala en la definición antes referida, lo que se intenta es avenir a las partes (en este caso proveedor y consumidor) para que arreglen sus diferencias, de manera rápida y sin la necesidad de entrar en un litigio, evitando así perdida de tiempo y la necesidad de erogar mayores gastos.

El procedimiento conciliatorio también tiene su razón de ser en la necesidad de proteger los derechos del consumidor, ya que por medio de este se puede llegar a una solución.

Tipos de conciliación.

Dentro de la Procuraduría existen dos tipos de conciliación: la conciliación inmediata, que a su vez se divide en telefónica y domiciliaria, y la conciliación personal.

4.1.1. LA CONCILIACION INMEDIATA.

La conciliación inmediata es un método de conciliación rápido que se efectúa por medio de comunicación telefónica con el proveedor o con una visita a su domicilio.

1.- En la Conciliación telefónica, el consumidor presenta su queja ante la Procuraduría, siendo recibida (de ser procedente) y valorada la misma, se procede a efectuar una llamada telefónica al proveedor informándole, que existe una reclamación en su contra y sobre que versa la misma, así mismo si se logra comprometer al proveedor a darle una solución satisfactoria al consumidor, se redacta el convenio correspondiente el cual deberá acudir a firmar el proveedor en un término no mayor de 5 días.

2.- En la Conciliación domiciliaria la Procuraduría ejerce sus facultades otorgadas por la Ley Federal de Protección al Consumidor, fuera de los límites del local o establecimiento en que se ubica, presentándose en el domicilio de la parte proveedora, acompañado del consumidor para intentar una solución efectiva.

El procedimiento es el que a continuación se indica:

Una vez recibida la queja y si habiendo sido analizada, se infiere que existen elementos para intentar la conciliación domiciliaria, el encargado del área (en este caso el Jefe de Servicios al Consumidor) indicará a la parte consumidora el día y la hora en que se realizará la diligencia, a fin de que le acompañe a la misma. Al constituirse en el domicilio del proveedor, la persona designada se identificará con credencial de la institución, dando a conocer detalladamente el motivo de la visita, así como las

pretensiones del consumidor, exhortándolo a la conciliación, exponiéndole los alcances que conlleva el desarrollar el procedimiento conciliatorio de no dar solución.

En todos los casos que se realice la conciliación domiciliaria, el encargado de desempeñar esta función tendrá que asentar las manifestaciones de las partes y los sucesos ocurridos en su desahogo, exista o no arreglo, de obtenerse el consenso de las partes para solucionar el conflicto, deberá describir pormenorizadamente las obligaciones y derechos que se acuerden, formalizándolo, por medio de un convenio, el cual deberá cumplir con los requisitos señalados para estos supuestos, es decir, deberá celebrarse por personas capaces jurídicamente de obligarse, es decir, la personalidad jurídica del proveedor y del consumidor tendrá que estar debidamente acreditada, tratándose de personas físicas bastará que se identifiquen; las personas físicas que desarrollan una actividad empresarial además tendrán que exhibir su registro de inicio de actividades ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, no bastando su cédula de identificación fiscal, ya que en este documento se asienta únicamente los datos del causante como persona física, en cambio en el registro se asienta el dato de la persona física, en cambio en el registro se asienta el dato de la persona física, el inicio de actividades, el giro del negocio y la dirección del mismo; por lo que respecta a la persona moral, tendrá el representante legal que identificarse como persona moral, tendrá el representante legal que identificarse como persona física y exhibir el testimonio mediante el cual se le confieren facultades de representación.

Hará constar si se crea, modifica o extingue la operación inicial, a cargo de quien corren las obligaciones.

En el caso que los convenios, si son para cumplirse posteriormente, se señalará la fecha para verificar su cumplimiento, si esto se presenta, el expediente se archivará como concluido.

Si no existe arreglo, se harán constar los requisitos establecido anteriormente, las manifestaciones de quienes intervinieron en ella, y podrá iniciarse el procedimiento por infracciones a la ley.

Dentro del esquema procedimental la conciliación domiciliaria tiende a confundirse con la verificación, pero es necesario resaltar que si bien ambas son atribuciones conferidas a la autoridad, por la Ley Federal de Protección al Consumidor para su realización fuera del local en que se ubica, la diferencia radica en su objetivo, toda vez que la verificación tiene como finalidad allegarse de elementos indispensables para la solución de la controversia, pudiendo ser constitutivos o resultados de la misma; es fundamentada en los artículos 96 y 98 de la ley de la materia, en cambio la conciliación domiciliaria persigue la solución en el acto, de las pretensiones de la parte consumidora; los dos tipos de conciliaciones comentadas tienen su fundamento en el artículo 111, párrafo segundo de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Es muy importante el poder valorar si de las conciliaciones antes mencionadas (telefónica y domiciliaria) puede llegarse a una solución pronta y expedita. En caso de no poder llegarse a un arreglo con este tipo de procedimientos se debe citar al proveedor

para que acuda al domicilio de la Procuraduría e iniciar el procedimiento de conciliación personal.

4.1.2. LA CONCILIACIÓN PERSONAL

Este tipo de conciliación es en el cual se cita a las partes a un determinado día y hora para que comparezcan en el domicilio de la Procuraduría, ante el Jefe de servicios al Consumidor, asistido para ese acto por un abogado conciliador.

El procedimiento conciliatorio comienza con la recepción de la reclamación por parte del consumidor, la cual puede ser de manera escrita u oral; la ley dice que también por cualquier otro medio que se considere idóneo, de conformidad con el artículo 99.

4.1.2. LA CONCILIACIÓN PERSONAL

Este tipo de conciliación es en el cual se cita a las partes a un determinado día y hora para que comparezcan en el domicilio de la Procuraduría, ante el Jefe de servicios al Consumidor, asistido para ese acto por un abogado conciliador.

El procedimiento conciliatorio comienza con la recepción de la reclamación por parte del consumidor, la cual puede ser de manera escrita u oral; la ley dice que también por cualquier otro medio que se considere idóneo, de conformidad con el artículo 99.

De dicha reclamación se levanta un acta en un formato denominado RQ, debiendo proporcionar el quejoso el nombre y domicilio exacto del proveedor, debe señalar cual es el bien o servicio objeto materia de la queja. En todos los casos se solicita se anexe dos reproducciones del recibo, nota, factura o cualquier otro documento que compruebe la existencia de la relación contractual, pero si el reclamante alega violaciones al artículo 12, 50 y 2 o 62 de la ley, los cuales se refieren a la obligación por parte del proveedor de efectuar la entrega de recibo o comprobante con todos los datos respectivos de la transacción y la identificación del prestador de servicios, obviamente el consumidor no podrá entregarlas y se le estaría dejando en estado de indefensión, lo cual sería contrario al espíritu de la ley, y atendiendo a esto mismo se debe recibir la queja y tramitarse.

Una cuestión muy importante es el tener en cuenta que muchas veces realizan sus actividades las negociaciones con un nombre distinto al de su razón social, por lo cual debe se comprobarse esta situación durante el tramite del asunto, y hacer correcciones necesarias en caso de presentarse.

La reclamación puede ser presentada en el domicilio del consumidor, el del proveedor o donde se suscitaron los hechos motivo de la queja (artículo 100), esta reclamación puede ser presentada por el mismo quejoso o por una persona representante de este acreditándose con una carta poder simple. Como se vio en el artículo segundo, prácticamente ninguna persona moral puede presentarse como consumidor final, porque casi todas persiguen fines de lucro, pero en el caso de asociaciones civiles, su finalidad

es no lucrativa, por lo que al presentar su queja deberá el representante acreditarse como tal.

La procuraduría tiene la obligación de rechazar de oficio cualquier acclamación que resulte improcedente, esto es, desde el momento mismo de que el consumidor acude a interponer su queja, se debe analizar y determinar inmediatamente (artículo 101).

Algunas de las razones por las cuales puede desecharse de inicio la reclamación son:

- * Porque el reclamante no tenga el carácter de consumidor final.

- * La relación no se encuentre regulada por la Ley Federal de Protección al Consumidor, siendo materia distinta.

- * El tiempo de prescripción para presentar la reclamación haya transcurrido.

Cuando se presenta la queja se interrumpen los plazos de prescripción en las otras vías legales, como la civil o la mercantil, hasta finalizar el procedimiento.

Posteriormente se le notificará de forma personal al proveedor, con una copia de la reclamación, la cual señala los puntos de controversia, el nombre del consumidor, el monto de lo reclamado o costo del servicio, los puntos petitorios del reclamante, la fecha y hora de la audiencia, se le requiere un informe justificado por duplicado, muy importante es que

también se le indique el apercibimiento a que se hará acreedor en caso de no acudir a la audiencia de conciliación o no presentar el mencionado informe.

Deberá notificársele al proveedor dentro de los 15 días siguientes a la fecha de recepción de la queja, dicho plazo debe ser contado en días naturales como se indica en el artículo 108. Este plazo no es de excesiva relevancia, ya que por el volumen de trabajo o en el caso de que sea necesario enviar un exhorto a otras delegaciones puede ampliarse.

En el artículo 111 se hace una referencia que sí es de relevancia, ya que la audiencia de conciliación debe ser celebrada por lo menos cuatro días después de la fecha de notificación de la queja, estos días también son naturales. En caso de no cumplirse con este plazo la notificación que se efectuara no sería legal.

Llegado el día y hora de la audiencia de conciliación respectiva, el abogado conciliador solicitará a las partes acrediten su personalidad, y al proveedor se le pedirá el informe respectivo al cual le dará lectura, exhortando a las partes a que se llegue a un arreglo.

En caso de que a la primera audiencia no se presentara el consumidor, se debe diferir forzosamente ya que no se encuentra apercibido y notificado de las consecuencias legales que conllevaría, en el escrito inicial de reclamación, en ningún momento se mencionan.

Si la parte proveedora no acude a la primera audiencia, si se presenta no acredita su personalidad, y aun si la acreditara no presenta su alta o aviso de inicio de actividades ante la Secretaría

de Hacienda y Crédito Público, no presenta informe justificado por duplicado o el que entrega no versa sobre los puntos de reclamación o estuviese firmado por persona distinta, entonces se hará acreedor a una multa hasta por la cantidad de doscientas veces el salario mínimo general vigente en el Distrito Federal (artículo 25 fracción I de la ley). Si el proveedor tampoco acudiese a una segunda audiencia, entonces se tendrá por cierto todo lo manifestado por el consumidor, es algo análogo a tenerlo por confeso, entonces se turnará el expediente al área de resoluciones administrativas para continuar con el procedimiento por infracciones a la ley.

El conciliador podrá solicitar a las partes las pruebas que estime pertinentes para poder llegar a la solución de la controversia, además podrá diferir la audiencia en el caso de así considerarlo pertinente para continuar con las platicas conciliatorias o en caso de que las partes se lo soliciten. Solamente está facultado para diferir en dos ocasiones la audiencia. En caso de ser así podrá celebrarse dentro de un plazo de quince días naturales, este plazo se puede ampliar en todo caso, por las necesidades mismas del asunto o por la carga de trabajo de la dependencia.

En el supuesto de que se celebre una segunda y el consumidor se encuentre legalmente notificado y apercebido de las consecuencias legales a que se haría acreedor (turnar al archivo el expediente por falta de interés jurídico), se le dará oportunidad de que en los diez días naturales siguientes presente una justificación fehaciente de su inasistencia, como un certificado medico, pero a final de cuentas quien determina si la causa es justificada es la autoridad. Si presenta la justificación deberá además, solicitar mediante un escrito la reapertura del expediente para continuar con su tramite.

Siempre el abogado conciliador deberá levantar acta de lo sucedido en las audiencias permitiéndole manifestar a cada uno de los implicado lo que a su derecho convenga, en la ley se determina que los acuerdo de trámite que este elabore no admitirán recurso algunos (artículo 115), refiriéndose por ejemplo al acuerdo donde se decide diferir la audiencia o el día y fecha de la misma.

En caso de existir conciliación, el abogado deberá suscribir un convenio en el cual se haga constar los acuerdos de ambas partes, y en el cual se apercibe al proveedor que en caso de incumplirlo se le podrá imponer un medio de apremio y por cada día que transcurra sin que haga caso, otro medio de apremio igual hasta que cumpla.

Todos los convenios aprobados por la Procuraduría traen aparejada ejecución, por lo que se pueden hacer valer como si fuesen títulos ejecutivos, además, que tienen la fuerza de cosa juzgada.

El artículo 426 del Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal, establece “Hay cosa juzgada cuando la sentencia causa ejecutoria”, causa ejecutoria cuando la sentencia no admite ya recurso alguno.

El consumidor puede acudir a Procuraduría y mediante un escrito informar que no se ha cumplido con lo acordado, entonces el abogado conciliador podrá citar a ambas partes para que en una fecha determinada se compruebe el cumplimiento del convenio. De no haber sido así, aparte de los medios de apremio que se le

pudiesen imponer, se iniciara el procedimiento por infracciones a la ley.

En caso de que el procedimiento conciliatorio llegue hasta la última audiencia o diferimiento de audiencia que se puede celebrar, y no se ha podido llegar a ningún arreglo, el abogado conciliador deberá exhortar a las partes para que designen como árbitro a la Procuraduría o algún otro que se encuentre inscrito en el registro de árbitros independientes. Si ambas partes o una de ellas se niega a designar árbitro, el abogado conciliador puede, si aprecia la existencia de alguna violación a la ley o normas relativas, turnar el expediente al área de resoluciones administrativas por infracciones a la ley, debiendo dejar a salvo los derechos de la parte consumidora para hacerlos valer en la vía y forma que más le convenga.

4.2.EL ARBITRAJE.

Concepto.

Arbitraje etimológicamente viene del latín arbiter, el cual era definido de la siguiente manera: Árbitro es el escogido, por razones honoríficas, por aquellos que tienen controversia, para que dirima basado en la buena fe y en la equidad.

El arbitraje es una institución jurídica que permite a las partes confiar la decisión de una controversia, a uno o más particulares.

Se podría decir que el arbitraje implica una renuncia al conocimiento de la controversia por la autoridad judicial. El arbitraje en el fondo implica una voluntad de las partes de transigir y aceptar como juicio propio el de las personas por ellas escogidas para fallar.

Se trata, pues, de un acto jurídico voluntario entre partes en juicio o entre partes contratantes, pero en todo caso un convenio que crea derechos y obligaciones recíprocos entre quienes lo otorgan, de someterse a la decisión de un tercero y acatar esa decisión en toda y cada una de sus partes.

Como ya se mencionó, el abogado conciliador en caso de apreciar que no se puede llegar a un arreglo dentro del proceso conciliatorio debe exhortarlos a que en primer lugar designen como árbitro a la Procuraduría, de no ser así a un tercero pero con el requisito de que esté inscrito en el Registro de Árbitros Independientes, habiéndose publicado con fecha 27 de agosto del 2000, la Ley Reglamentaria del artículo ciento veintidós.

La formalidad.

La designación de árbitro a la Procuraduría, puede ser de manera voluntaria sin necesidad de que exista reclamación o algún procedimiento conciliatorio, ya que por su carácter de institución de buena fe puede funcionar como tal.

Deberá constar en un acta la designación del árbitro, y los puntos sobre los cuales versara el arbitraje, este acuerdo toma la forma de un compromiso arbitral el cual confiere a los árbitros la

facultad de juzgar los puntos acordados con anterioridad y también se estipula el tiempo de duración del arbitraje.

Tipos de arbitraje.

Ahora bien, existen dos tipos de arbitraje, el de estricto derecho y el de amigable composición.

El primero es aquel que se apega completamente a las normas del derecho vigente para la emisión de la resolución, que en este procedimiento tiene el nombre de Laudo Arbitral.

El segundo se refiere mas bien a la equidad, la conciencia y la buena fe, en pocas palabras se apega a la apreciación y moral del árbitro, actuando este por justicia pura y llana para emitir su laudo (lo cual es muy arriesgado). En este caso a lo único que se debe sujetar él árbitro, son a las formalidades esenciales del procedimiento previstas en el artículo catorce constitucional, dándole facultades plenas de allegarse todos los medios de convicción necesarios, es conveniente que las partes previo al arbitraje, acuerden que pena se le impondrá a aquel que se niegue entregar o hacer llegar cualquier medio de convicción al árbitro.

Ambas partes deberán señalar en el acta respectiva a que tipo de arbitraje es el que van a someter la controversia.

En el arbitraje de estricto derecho las partes deben efectuaran un contrato de arbitraje, en el cual fijaran los procedimientos que se observaran, aplicándose supletoriamente el código de comercio y a falta de disposición el ordenamiento procesal civil de las entidades federativas.

Los laudos que emita la Procuraduría tienen fuerza de cosa juzgada y traen aparejada ejecución, como lo indica el artículo ciento diez de la Ley, por lo cual en el artículo ciento veintiuno se establece el plazo máximo en el cual se debe acatar o empezar a acatar(en caso de que sea de tracto sucesivo el cumplimiento), se da de plazo quince días naturales a partir de su notificación.

En caso de que una de las partes no desee acatar el laudo arbitral, el árbitro podrá pedir a un juez competente, tenga a bien dictar la ejecución del laudo, toda vez que existe un compromiso previo y necesario para efectuar este procedimiento de someterse a la determinación correspondiente. El laudo es la resolución que pronuncian los árbitros en los términos del compromiso arbitral y debe resolver todos los asuntos sometidos al mismo.

También se establecen dos recursos, el de revocación para acuerdos dictados dentro del procedimiento, como por ejemplo el término para el desahogo de pruebas, y el segundo de aclaración del laudo, que solo sirve para dejar sin lugar a dudas algún punto resolutive del laudo.

Como sabemos, el procedimiento arbitral esta en bastante desuso, ya que ningún proveedor desea someterse a este, y en algunos casos ambas partes verdaderamente ignoran de qué se trata, por lo que cuando se les insta a someterse al arbitraje, dicen que no a lo desconocido. Sería una salida rápida y más económica en caso de no llegar a una solución dentro del proceso conciliatorio, pero ¿cómo se puede culpar a los proveedores en no designar a la Procuraduría como árbitro, sabiendo el carácter paternalista que ésta tiene hacia los consumidores?, es muy difícil que para un procedimiento como este se crea que la dependencia se volverá completamente imparcial, y eso es una verdadera lástima.

4.3. PROCEDIMIENTO POR INFRACCIONES A LA LEY

Este procedimiento se inicia en el caso de que el conciliador, aprecie que existen posibles violaciones dentro del trámite conciliatorio y no se haya llegado a ningún arreglo en el mismo, también si el proveedor no da cumplimiento a lo acordado dentro de un convenio aprobado por la Procuraduría y las sanciones que aquí se le pudiesen imponer serán independientes de las medidas de apremio respectivas.

El procedimiento que debe seguir la Procuraduría antes de imponer alguna sanción, se encuentra en el artículo 123, en el mismo se instauran las formalidades esenciales del procedimiento encontradas en el artículo 14 párrafo 2º de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, otorgándosele la garantía de audiencia al afectado.

En primer lugar se le debe notificar a interesado, esta notificación debe ser personal, exponiéndole cuales son las presuntas violaciones e indicándole que tiene un término de 10 días hábiles para contestar su defensa y rendir las pruebas que estime necesarias.

De no aportar las pruebas en el plazo señalado, entonces perderá su derecho y la Procuraduría resolverá como considere pertinente.

Al aportar las pruebas la autoridad deberá admitirlas en primer lugar y posteriormente señalar el momento en que se deberán desahogar las mismas, y al concluirse este, se le darán dos días para la formulación de alegatos, los alegatos son todas aquellas

argumentaciones jurídicas tendientes a demostrar a la autoridad la aplicabilidad o inaplicabilidad de las normas en base a las pruebas aportadas. En caso de que el presunto infractor no presente alegatos podría tener como consecuencia que la autoridad fallara en su contra.

La Procuraduría tendrá que resolver en un término de 15 días hábiles emitiendo la resolución administrativa respectiva, la cual deberá llevar como toda sentencia los puntos esenciales en la estructura de la misma.

Se le puede requerir al reclamante o denunciante, que inicialmente interpuso queja contra el proveedor ahora presunto infractor, para acreditar las violaciones a la ley, esto es lógico ya que inicialmente la razón del procedimiento fue por la existencia del consumidor agraviado, pero dichas pruebas también es lógico, obren dentro del expediente de conciliación.

En contra de la resolución dictada por la Procuraduría existe el recurso de revisión, el cual siempre debe ser presentado por escrito, ante la autoridad que emitió el acuerdo y en un término no mayor de 15 días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación.

Existe un acuerdo en el cual emitido por el Procurador Federal del Consumidor, el cual indica quienes son los facultados para resolver los recursos, fue publicado en el Diario Oficial de la Federación el día 29 de Noviembre de 1994 y se llama “Acuerdo del Procurador Federal del Consumidor por el que determina los órganos superiores jerárquicos que deberán resolver los recursos de revisión”.

En cuanto a las sanciones que se impongan estas están contenidas en los artículos del 126 al 129, y fundamentación legal para que la Procuraduría pueda imponerlas se encuentra en el artículo 125. En estos se encuentra un máximo y un mínimo probables que van a depender, a lo que se desprende en el texto del artículo 132, el cual establece los criterios de individualización de las sanciones.

CONCLUSIONES

Primera.- La Procuraduría Federal del Consumidor y la Ley Federal de Protección al Consumidor, surgen como respuesta a la necesidad social de equilibrar las relaciones proveedor-consumidor, por ser estos últimos las mas desfavorecidos, toda vez que en la mayoría de los casos no cuentan con los recursos necesarios para poder defender sus derechos cuando se ven lesionados por prácticas desleales de los prestadores de bienes o servicios.

Segunda.- La ley Federal de Protección al Consumidor contiene múltiples capítulos en los cuales se trata de abarcar todas las situaciones en las que deban tutelarse los derechos de los consumidores, además de que se encuentran contenidas las facultades que tiene la Procuraduría Federal del Consumidor, regulando su actuar como institución.

También se cuenta con las normas oficiales mexicanas las cuales regulan de manera más específica ciertas obligaciones y derechos de las partes en contratos o acuerdos particulares, y de los cuales la Procuraduría esta facultada para verificar su cumplimiento.

Tercera.- La Procuraduría es un órgano descentralizado de la administración pública federal, con patrimonio y personalidad jurídica propia, el cual es sumamente paternalista para la protección de los consumidores, teniendo en algunos casos hasta legitimación procesal activa para acudir ante el órgano jurisdiccional y solicitar providencias precautorias en los casos que a su criterio puedan causar detrimento en el patrimonio de estos.

Cuarta.- El procedimiento conciliatorio es muy útil dentro de las funciones que ofrece la Procuraduría, ya que de manera rápida trata de avenir a las partes para que solucionen sus controversias sin tener que llegar ante un órgano jurisdiccional, escuchando a ambas partes y de manera imparcial.

Quinta.- El arbitraje es una figura que actualmente se encuentra en desuso y a la cual se podría dar una mejor aplicación y difusión, existiendo en esta una determinación apegada al derecho vigente o en amigable composición y obligando a que se respete y se cumpla la determinación a que se llegue dentro del laudo respectivo, siendo seguro ya que se conceden las formalidades esenciales de todo procedimiento, implícitas en el artículo 14 constitucional.

Sexta.- La normatividad de la materia concede a la Procuraduría la facultad de que en caso de apreciar la existencia de violaciones a los preceptos legales respectivos, imponer sanciones de manera discrecional y en base a criterios formulados en la misma ley.

Dichas sanciones administrativas deben ser aplicadas previo notificación a la parte y valoración de las pruebas que aporte, lo cual es necesario para que la Procuraduría sea considerada como autoridad administrativa.

Séptima.- La Procuraduría es una autoridad administrativa la cual tienen las suficientes atribuciones para considerarla funcional, toda vez que al no ser un órgano jurisdiccional no se le puede otorgar mayores facultades, pero al poder imponer medios de apremio y sanciones de tipo administrativo hace valer su

condición y e cumplimiento de los principios básicos en las relaciones de consumo.

Además, con los procedimientos que lleva al cabo, garantiza la equidad y conciliación entre consumidores y proveedores tratando de armonizar y dirimir las controversias entre estos.

Octava.- La ley Federal de Protección al Consumidor tiene pequeñas omisiones subsanables a lo largo de su texto, pero pese a esto cumple con la función y naturaleza para lo cual fue creada. Debiéndose efectuar una revisión mayor en cuanto a la renuncia que tenga el consumidor de ciertos derechos que le son otorgados en los preceptos legales que la componen, ya que los proveedores pueden aprovecharse y sacar ventaja en lo que se refiere a los contratos de adhesión, puesto que el único que interviene en la redacción del mismo es el prestador de bienes o servicios.

BIBLIOGRAFIA

CONSTITUCION POLITICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS.

Editorial Porrúa, México, 1999.

LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.

Editorial Sista, México, 1998.

LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR

Editorial Porrúa, México, 1979.

CÓDIGO DE COMERCIO Y LEYES COMPLEMENTARIAS

Editorial Porrúa, México, 1979.

DICCIONARIO JURIDICO MEXICANO, instituto de Investigaciones Jurídicas, U.N.A.M., Editorial Porrúa, México, 1997.

BECERRA BAUTISTA, JOSE: El Proceso Civil en México.

Editorial Porrúa, México, 1992.

825 págs.

PALLARES, JACINTO: Derecho Mexicano

Editorial Porrúa, México, 1976.

399 págs.

ACOSTA ROMERO, MIGUEL: Compendio de Derecho Administrativo.

Editorial Porrúa, México, 1994.

899 págs.

FRAGA, GABINO: Derecho Administrativo

Editorial Porrúa, México, 1992.

674 págs.

SERRA ROJAS, ANDRES: Derecho Administrativo

Editorial Porrúa, México, 1974.

632 págs.

www.profeco.gob.mx

www.economia-noms.gob.mx