
Intergovernmental Group of Experts on Consumer Law and Policy
(IGE Consumer)

3rd SESSION

9-10 July 2018

Room XVII, Palais des Nations, Geneva

Tuesday, 10 July 2018

Morning Session

Agenda Item 3d. Dispute resolution and redress

Contribution by

Procuraduría Federal del Consumidor

Estados Unidos Mexicanos (Mexico)

This material has been reproduced in the language and form as it was provided. The views expressed are those of the author and do not necessarily reflect the views of UNCTAD.

**Cuestionario para la nota del secretariado de la UNCTAD sobre: Solución de controversias y
compensación
GIE de leyes y políticas de Protección del Consumidor julio 2018**

Contexto

La segunda sesión del Grupo intergubernamental de expertos en leyes y políticas de protección del consumidor solicitó a la secretaría de la UNCTAD "de acuerdo con la directriz 97(b), preparar informes y estudios, teniendo en cuenta la aportación de los Estados miembros otras partes interesadas, para la tercera sesión del GIE sobre los siguientes temas:

a. Solución de controversias y compensación ¹

El trabajo de la UNCTAD relativos a la solución de controversias y compensación incluye:

- [TD/B/C.I/CLP/23](#): Informe sobre la implementación de las Directrices de Naciones Unidas para la protección del consumidor (2013): paras. 25 - 27
- Report on modalities for the revision of the United Nations Guidelines for Consumer Protection (2015): paras. 54(financial services), 67 (other issues), 82 (implementation)
- [A/RES/70/186](#) 22 December 2015 sobre Protección del Consumidor:
- [Directrices de Naciones Unidas para la protección del consumidor](#): 5(g); 11(f) 15; 14(g); Section F, 37-41; 44(d), 77

La secretaría de la UNCTAD presentará una nota de antecedentes que servirá de base para los debates en el tercer período de sesiones de la IGE sobre protección del consumidor.

Objetivo

El objetivo de este cuestionario es informar la nota de antecedentes que proporcionará una descripción general y global del estado de la solución de controversias y compensación a la luz de las Directrices de Naciones Unidas para la protección del consumidor (DNUPC). La nota contendrá las preguntas propuestas para las discusiones, así como las recomendaciones para el seguimiento.

Cuestionario

La secretaría de la UNCTAD distribuye el presente cuestionario a los puntos de contacto oficialmente designados a los efectos de las DNUPC y las partes interesadas pertinentes que participan en el IGE. Las respuestas recibidas no se harán públicas a menos que lo solicite el encuestado interesado y se atribuirán a la institución.

Los encuestados deben responder según su mejor conocimiento, las respuestas no se considerarán cargos oficiales.

¹ [TD/B/C.I/CPLP/9](#): Report of the Intergovernmental Group of Experts on Consumer Protection Law and Policy on its second session

Nombre del país:

Estados Unidos Mexicanos (México)

Nombre de la institución:

Procuraduría Federal del Consumidor (México)

Pregunta 1: ¿Qué avenidas legales tienen los consumidores para obtener compensación? ¿Y cuáles son las más efectivas?

De conformidad con el artículo 92 BIS de la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC), los consumidores tendrán derecho a una bonificación cuando la prestación de un servicio sea deficiente, o no se preste, dicha bonificación no podrá ser inferior al 20% del precio pagado, conforme a lo señalado por el artículo 92 Ter de este mismo ordenamiento jurídico.

La bonificación puede solicitarse mediante el procedimiento conciliatorio, o bien a través de un dictamen, previsto en el artículo 114 bis LFPC, y finalmente a través de un procedimiento seguido ante una instancia judicial denominado Acciones Colectivas.

Las vías más efectivas para obtener la multicitada compensación son el dictamen y la Acción Colectiva, dado que en el Procedimiento Conciliatorio únicamente se aviene a las partes, sin que las resoluciones que se emitan sean obligatorias para estas.

Pregunta 2: ¿Qué avenidas legales tienen los consumidores para acceder a la solución de controversias? ¿Y cuáles son las más efectivas?

Las controversias entre proveedores y consumidores pueden resolverse a través del procedimiento conciliatorio (art. 99 LFPC) o a través de la Acción Colectiva (art. 26 LFPC), que se considera la más eficaz en razón de que la resolución es emitida por un órgano jurisdiccional y por ende, es obligatoria para las partes.

Pregunta 3: ¿Cuáles son las características clave para un mecanismo efectivo para la resolución extra-judicial/alterna de controversias?

Para que sea efectivo un mecanismo alternativo de solución de controversias, es imprescindible que el conciliador procure en la medida de las posibilidades y que la situación lo permita, avenir los intereses de las partes, dando alternativas de solución a la controversia planteada y que la solución sea benéfica para ambas partes en conflicto.

Pregunta 4: Resuma (incluya enlaces si es posible) las decisiones judiciales más destacadas con respecto a la protección del consumidor

- Sentencia condenatoria emitida en contra de Corporación Técnica de Urbanismo, en la que se declaró que CORPORACIÓN TÉCNICA DE URBANISMO, S.A.DE C.V., realizó conductas que

ocasionaron daños y perjuicios a consumidores que adquirieron viviendas en el fraccionamiento Rincones de Sierra Azul de esa ciudad. Además de que se condenó al proveedor a pagar a los consumidores una bonificación del 20% del valor de lo pagado.

- Sentencia condenatoria en la que se condena al proveedor al cumplimiento de la garantía y al pago al consumidor.
- Sentencia condenatoria en contra de la empresa Azcué Muebles, por incumplimiento de la entrega de los muebles.

Para mayor referencia, la información es visible en el siguiente link

http://acolectivas.profeco.gob.mx/casos_exito.php