



# Comisión Nacional de los Derechos Humanos México

**SÍNTESIS:** El 21 de octubre de 1998, esta Comisión Nacional de Derechos Humanos recibió un escrito de queja mediante el cual la señorita Angélica Sánchez Sánchez manifestó que el 24 de agosto de 1998 presentó una queja ante la Delegación de la Procuraduría Federal del Consumidor en Orizaba, Veracruz, en contra del representante legal del Grupo Escolar Corichi, ubicado en Fortín de las Flores, Veracruz, ya que durante un año estudió el Diplomado en Auxiliar Educadora, sin embargo, la constancia que de esos estudios le entregaron no tiene validez oficial; asimismo, agregó que dicha Procuraduría le señaló el 11 de agosto de 1998 para que se llevara a cabo la primera audiencia, a la cual acudió el día y hora que le indicaron, y el conciliador encargado del asunto le dijo que no localizó al dueño del grupo escolar antes mencionado. Posteriormente, dicho conciliador señaló el 11 de septiembre de 1998 como nueva fecha para la celebración de la referida audiencia, sin embargo, ésta no se llevó a cabo, y su queja fue enviada al archivo. Lo anterior dio origen al expediente 98/5592/2.

Del análisis de la documentación remitida, así como de la investigación realizada, este Organismo Nacional concluye que se acreditaron actos violatorios a los Derechos Humanos, realizados por servidores públicos adscritos a la Delegación de la Procuraduría Federal del Consumidor en Orizaba, Veracruz, de acuerdo con lo que disponen los artículos 14 y 16, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 1; 99, fine; 104, fracción II; 111; 112; 113, y 114, de la Ley Federal de Protección al Consumidor, y 47, fracciones I y XXII, de la Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos. Con base en lo señalado, esta Comisión Nacional considera que existe violación a los derechos individuales de la señorita Angélica Sánchez Sánchez, respecto de la violación del derecho a la legalidad y a la seguridad jurídica, con relación a los actos y faltas contra el debido funcionamiento de la administración pública y, específicamente, la prestación indebida del servicio público. Por ello, la Comisión Nacional emitió, el 28 de mayo de 1999, la Recomendación 35/99, dirigida al Procurador Federal del Consumidor, para que se sirva enviar sus instrucciones a quien corresponda a fin de que se notifique debidamente a la señorita Angélica Sánchez Sánchez el acuerdo fundado y motivado acerca del procedimiento a seguir en el caso que originó su reclamación, para que haga valer los medios que estén a su alcance en la defensa de sus intereses; asimismo, que se notifique a la parte prestadora de servicios, en este caso el Grupo Escolar Corichi, de la existencia de una queja en su contra, a fin de que en el momento procesal oportuno se determine lo procedente conforme a Derecho en el presente asunto; que dicte sus instrucciones a quien corresponda para que se inicie un procedimiento administrativo de investigación al jefe de oficina y al conciliador, servidores públicos adscritos a la Delegación de la Procuraduría Federal del Consumidor en Orizaba, Veracruz, señalados en el capítulo Observaciones de la presente Recomendación, a fin de determinar la responsabilidad en que pudieron haber incurrido, por no solicitar a las autoridades competentes su apoyo para localizar a la parte prestadora de servicios y por emitir un acuerdo impreciso e infundado, mismo que no fue debidamente notificado a la parte consumidora, y, de ser el caso, que se aplique la sanción que proceda.

## **Recomendación 035/1999**

**México, D.F., 28 de mayo de 1999**

### **Caso de la señorita Angélica Sánchez Sánchez**

**Lic. Roberto Campa Cifrián,**

**Procurador Federal del Consumidor, Ciudad**

Muy distinguido Procurador:

La Comisión Nacional de Derechos Humanos, con fundamento en los artículos 102, apartado B, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, y 1o.; 6o., fracciones II y III; 15, fracción VII; 24, fracción IV; 44; 46, y 51, de la Ley de la Comisión Nacional de Derechos Humanos, ha examinado los elementos contenidos en el expediente 98/5592/2, relacionados con la queja interpuesta por la señorita Angélica Sánchez Sánchez, y vistos los siguientes:

#### **I. HECHOS**

**A.** El 21 de octubre de 1998, esta Comisión Nacional de Derechos Humanos recibió un escrito de queja del 12 del mes y año citados, mediante el cual la señorita Angélica Sánchez Sánchez manifestó que el 24 de agosto de 1998 presentó una queja ante la Delegación de la Procuraduría Federal del Consumidor en Orizaba, Veracruz, en contra del representante legal del Grupo Escolar Corichi, ubicado en Fortín de las Flores, Veracruz, ya que estudió ahí durante un año cursando el Diplomado en Auxiliar Educadora, sin embargo, la constancia que le entregaron de esos estudios no tiene validez oficial; asimismo, agregó que dicha dependencia le señaló el 11 de agosto de 1998 para que se llevara a cabo la primera audiencia, a la cual acudió el día y hora que le señalaron, y el licenciado Eduardo Sánchez Jiménez, conciliador de dicha Procuraduría, le dijo que no localizó al dueño del grupo escolar antes mencionado, porque el domicilio proporcionado era el anterior, por lo que le sugirió que investigara la dirección actual, y una vez que obtuvo este dato se constituyó en esa Procuraduría para informar al conciliador.

Posteriormente, dicho conciliador señaló el 11 de septiembre de 1998 como la nueva fecha para la celebración de la referida audiencia, sin embargo, no se llevó a cabo, pues el servidor público le refirió que no había podido localizar al proveedor pero que a la mañana siguiente le hablara por teléfono, que seguro lo encontraría, para saber si ya se había realizado la citación.

Posteriormente, fue a la Procuraduría a confirmar si la fecha de la citada audiencia era la correcta y el conciliador le dijo que no le había dado la dirección o que tal vez se había extraviado, que le hablara por teléfono y se la diera nuevamente, señalando el 23 de septiembre de 1998 para la celebración de dicha audiencia, y al presentarse en la fecha señalada el servidor público le dijo que lo sentía mucho por no haber podido localizar al proveedor.

Días más tarde, el 30 del mes y año citados en el párrafo anterior, llamó por teléfono y el conciliador le indicó que su compañero no había podido ir a notificar por exceso de trabajo, por lo cual le dijo que él le llamaría, vía telefónica, entre jueves y viernes, para notificarle la fecha de celebración de la audiencia, mas nunca se comunicó, por lo cual consideró su queja como desatendida; en efecto, esa Procuraduría no le hizo caso, situación por la cual solicitó la intervención de este Organismo Nacional.

**B.** A fin de integrar el expediente de queja, mediante los oficios V2/29101 y V2/31033, del 28 de octubre y 17 de noviembre de 1998, respectivamente, este Organismo Nacional solicitó al licenciado Agustín Alanís Fuentes, Subprocurador de Asuntos Jurídicos de la Procuraduría Federal del Consumidor, un informe fundado y motivado sobre los hechos constitutivos de la queja.

**C.** En respuesta, por medio del oficio 37// 343, del 11 de diciembre de 1998, la Procuraduría Federal del Consumidor remitió el informe solicitado, anexando un diverso sin número, remitido por la Delegación en Orizaba, Veracruz, de dicha dependencia, ofreciendo la información requerida.

**D.** El 14 de diciembre de 1998, personal de este Organismo Nacional solicitó información al licenciado Emiliano Gazca, Coordinador de la Dirección Jurídica Consultiva de dicha Procuraduría, en relación con las audiencias practicadas el 11 y 23 de septiembre del año mencionado, dentro del expediente 834/98, ya que en el informe rendido por esa autoridad no se indica nada al respecto, y de las actuaciones que obran en el mencionado expediente no existe la documentación relativa, por lo que la autoridad manifestó que posiblemente las audiencias a las que se refiere en el escrito de queja fueron pláticas; que no obstante lo anterior, solicitaría por escrito a la Delegación de Orizaba, Veracruz, de esa Institución, que remitiera dichas constancias.

**E.** Mediante el oficio 37//076, del 11 de febrero de 1999, el licenciado Agustín Alanís Fuentes, Subprocurador de Asuntos Jurídicos de la Procuraduría Federal del Consumidor, remitió a esta Comisión Nacional un informe complementario, al cual anexó un diverso sin número suscrito por el licenciado Adolfo Olguín Castro, jefe de oficina en la Delegación de la Procuraduría Federal del Consumidor en Orizaba, Veracruz, en el cual expresó que después del acuerdo del 11 de agosto de 1998 no se había realizado ninguna audiencia de conciliación, en razón de que la señorita Angélica Sánchez Sánchez, como parte consumidora, no había presentado promoción alguna para informar a esa autoridad el domicilio correcto del proveedor a efecto de realizar la notificación correspondiente.

**F.** De las constancias que integran el expediente de mérito se desprende lo siguiente:

i) El 24 de julio de 1998 la Delegación en Orizaba, Veracruz, de la Procuraduría Federal del Consumidor, recibió la reclamación interpuesta por la señorita Angélica Sánchez Sánchez en contra del Grupo Escolar Corichi, asignándole el número de expediente 834/98 y señalándose las 12:00 horas del 11 de agosto de 1998 para que tuviera verificativo la audiencia de conciliación y rendición de informe, por lo que se procedió a dar instrucciones al notificador de la oficina, a efecto de que se corriera traslado de los documentos base de la acción y de la queja a la parte prestadora de servicio y estuviera

en posibilidad de rendir un informe por escrito y duplicado sobre los hechos motivo de la reclamación.

ii) Asimismo, se apercibió a la parte consumidora de que en el caso de que no compareciera y/o no rindiera el informe requerido, se le impondrían el medio de apremio consistente en una multa hasta por la cantidad de 199 veces el salario mínimo general vigente en el Distrito Federal.

iii) El 11 de agosto de 1998, fecha señalada para que tuviera verificativo la audiencia de conciliación y rendición de informe, ante el licenciado Adolfo Olguín Castro, jefe de oficina en la Delegación de la Procuraduría Federal del Consumidor en Orizaba, Veracruz, asistido en ese acto por el conciliador Eduardo Sánchez Jiménez, se hizo constar que no compareció la parte consumidora ni persona alguna que legalmente la representara, no obstante encontrarse legalmente notificada.

iv) Asimismo, también se hizo constar que no compareció la parte prestadora de servicios, toda vez que según informe del 4 de agosto de 1998 el notificador adscrito a la oficina en Orizaba, Veracruz, de dicha institución informó que el domicilio proporcionado por la señorita Angélica Sánchez Sánchez no correspondía a la proveedora antes citada sino a una casa particular.

v) En el citado acuerdo del 11 de agosto de 1998, el licenciado Adolfo Olguín Castro, jefe de oficina en la Delegación de la Procuraduría Federal del Consumidor en Orizaba, Veracruz, y el conciliador Eduardo Sánchez Jiménez acordaron tener por no presentadas a las partes, y tomando en cuenta que por el momento no era posible llevar a cabo el procedimiento conciliatorio ordenaron turnar el expediente al archivo provisional hasta que la quejosa, como parte interesada, por un término de 30 días, presentara una nueva promoción, asimismo, se le apercibió que en caso de no haber impulso alguno, se enviaría su asunto al archivo general por falta de interés jurídico, indicando que se dejaban a salvo sus derechos para hacerlos valer en la vía y forma que más le conviniera.

## **II. EVIDENCIAS**

En este caso las constituyen:

1. El escrito de queja del 12 de octubre de 1998, mediante el cual la señorita Angélica Sánchez Sánchez manifestó que el 24 de agosto de 1998 presentó una queja ante la Delegación de la Procuraduría Federal del Consumidor en Orizaba, Veracruz, en contra del representante legal del Grupo Escolar Corichi, ubicado en Fortín de las Flores, Veracruz.

2. Los oficios V2/29101 y V2/31033, del 28 de octubre y 17 de noviembre de 1998, respectivamente, por medio de los cuales este Organismo Nacional solicitó al licenciado Agustín Alanís Fuentes, Subprocurador de Asuntos Jurídicos de la Procuraduría Federal del Consumidor, un informe fundado y motivado sobre los hechos constitutivos de la queja.

3. El oficio 37/I/343, del 11 de diciembre de 1998, por medio del cual la Procuraduría Federal del Consumidor remitió el informe solicitado, anexando un diverso sin número, remitido por la Delegación en Orizaba, Veracruz, de dicha dependencia, ofreciendo la información requerida.

4. El acta circunstanciada del 14 de diciembre de 1998, mediante la cual este Organismo Nacional hizo constar la gestión de solicitud de información al licenciado Emiliano Gazca, Coordinador de la Dirección Jurídica Consultiva de la Procuraduría Federal del Consumidor, en relación con las audiencias practicadas el 11 y 23 de septiembre del año referido, dentro del expediente 834/98.

5. El oficio 37/I/076, del 11 de febrero de 1999, por medio del cual el licenciado Agustín Alanís Fuentes, Subprocurador de Asuntos Jurídicos de la Procuraduría Federal del Consumidor, remitió a esta Comisión Nacional de Derechos Humanos un informe complementario, al cual anexó un diverso sin número suscrito por el licenciado Adolfo Olguín Castro, jefe de oficina en la Delegación de la Procuraduría Federal del Consumidor en Orizaba, Veracruz, en el cual expresó que no se había realizado ninguna audiencia de conciliación, en razón de que la parte consumidora no había presentado promoción alguna para informar el domicilio correcto del proveedor.

6. El acuerdo del 11 de agosto de 1998, por medio del cual el licenciado Adolfo Olguín Castro, jefe de oficina en la Delegación de la Procuraduría Federal del Consumidor en Orizaba, Veracruz, y el conciliador Eduardo Sánchez Jiménez determinaron tener por no presentadas a las partes, y tomando en cuenta que por el momento no era posible llevar a cabo el procedimiento conciliatorio se ordenó turnar el expediente al archivo provisional hasta que la señorita Angélica Sánchez Sánchez presentara una nueva promoción como parte interesada, en un término de 30 días.

### **III. SITUACIÓN JURÍDICA**

El 24 de julio de 1998, la Delegación de la Procuraduría Federal del Consumidor en Orizaba, Veracruz, recibió la reclamación presentada por la señorita Angélica Sánchez Sánchez en contra del Grupo Escolar Corichi, asignándole el expediente administrativo 834/98, y señalándose el 11 de agosto de 1998 para que tuviera verificativo la audiencia de conciliación y rendición de informe, por lo que se corrió traslado de la documentación a la parte prestadora de servicios.

En la fecha señalada, el licenciado Adolfo Olguín Castro, jefe de oficina en la Delegación de la Procuraduría Federal del Consumidor en Orizaba, Veracruz, asistido por el conciliador Eduardo Sánchez Jiménez, hizo constar que no compareció la parte consumidora ni persona alguna que legalmente la representara, no obstante encontrarse legalmente notificada, así como tampoco compareció la parte prestadora de servicios, toda vez que, según informe del notificador adscrito a la oficina en Orizaba, Veracruz, el domicilio proporcionado por la señorita Angélica Sánchez Sánchez no correspondía a la proveedora antes citada sino a una casa particular.

En el citado acuerdo del 11 de agosto de 1998, el licenciado Adolfo Olguín Castro, jefe de oficina en la Delegación de la Procuraduría Federal del Consumidor en Orizaba,

Veracruz, y el conciliador Eduardo Sánchez Jiménez acordaron tener por no presentadas a las partes, y tomando en cuenta que por el momento no era posible llevar a cabo el procedimiento conciliatorio se ordenó turnar el expediente al archivo provisional hasta que la parte interesada, por un término de 30 días, presentara una nueva promoción, asimismo, se le apercibió que en caso de no haber impulso alguno se enviaría su asunto al archivo general por falta de interés jurídico, indicando que se dejaban a salvo sus derechos para hacerlos valer en la vía y forma que más le conviniera.

#### **IV. OBSERVACIONES**

Del análisis de los documentos que integran el expediente 98/5592/2 se advirtieron omisiones atribuibles a servidores públicos de la Procuraduría Federal del Consumidor, dentro del diverso 834/98, radicado en la Delegación de la Procuraduría Federal del Consumidor en Orizaba, Veracruz, toda vez que se violaron los Derechos Humanos de la señorita Angélica Sánchez Sánchez, en atención a las siguientes consideraciones:

**a)** Existen elementos que permiten inferir que el personal adscrito a esa institución incurrió en irregularidades de carácter administrativo durante el procedimiento de integración del expediente administrativo 834/98, iniciado por la reclamación de la quejosa en contra del Grupo Escolar Corichi, ubicado en Fortín de las Flores, Veracruz, prestador de servicios del que señaló incurrió en irregularidades en su agravio, consistentes en que al haber estudiado durante el término de un año en dicha institución, la constancia que se le otorgó no tenía validez oficial, lo que motivo la presentación de la referida reclamación ante la Procuraduría Federal del Consumidor.

Dentro del expediente 834/98 se programó la audiencia de conciliación y rendición del informe, a la cual no comparecieron ni la parte consumidora ni la parte prestadora del servicio, quedando asentado en el acuerdo del 11 de agosto de 1998 que al no presentarse ninguna de las partes y tomando en cuenta que por el momento no era posible llevar a cabo el procedimiento conciliatorio, se turnó el expediente al archivo provisional hasta que la parte interesada, por un término de 30 días, presentara una nueva promoción, asimismo, se le apercibió que en caso de no haber impulso alguno su caso se enviaría al archivo general por falta de interés jurídico.

**b)** Ahora bien, para esta Comisión Nacional de Derechos Humanos resulta claro que la actuación de los servidores públicos de la Procuraduría Federal del Consumidor no fue conforme a Derecho y de acuerdo con las disposiciones jurídicas que rigen su funcionamiento, además, denota un total desconocimiento de los procedimientos que señala la ley de la materia, en virtud de que se asienta un acuerdo en la fecha en que se llevó a cabo la audiencia de conciliación y rendición del informe, señalando que al no haberse presentado las partes no era posible llevar a cabo el procedimiento conciliatorio, ordenándose turnar el asunto al archivo provisional hasta que la quejosa presentara una nueva promoción, debiendo cumplir dentro del plazo establecido con el requerimiento que se le formuló en un acuerdo del que no fue enterada.

Procede subrayar el carácter social del derecho de protección del consumidor, pues ello implica tutelar de manera especial los intereses de la parte consumidora. Al respecto

basta evocar algunas de las disposiciones de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Así, en el artículo 1o. se prescribe:

La presente ley es de orden público e interés social...

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.

Es evidente que la educación es un derecho de carácter social, en consecuencia conviene tutelar de manera cuidadosa a los utilizadores de esta clase de servicios. De esto se infiere que ante la denuncia de un alumno de un establecimiento educativo, la autoridad, en este caso la Procuraduría Federal del Consumidor, está obligada a no conformarse con los elementos que aporte un quejoso, al contrario, en algunos casos su gestión debe ser suficiente para hacer lo posible por que la protección del consumidor sea una realidad.

Sólo así tendrán plena vigilancia los principios básicos de las relaciones de consumo, consagrados en la misma ley tutelar en su artículo 1o., entre ellos:

Son principios básicos en las relaciones de consumo:

[...]

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

IV. La efectiva prevención y reparación de daños patrimoniales y morales, individuales o colectivos;

[...]

VI. El otorgamiento de facilidades a los consumidores para la defensa de sus derechos;

Todo hace suponer que en el caso de la señorita Angélica Sánchez Sánchez estos principios no han sido observados, y se le ha tratado como si fuera parte en un juicio civil o mercantil y no es así, pues se trata de un litigio de derecho del consumidor y ahora de Derechos Humanos, en los cuales se exige, por la ley, un especial cuidado y diligencia.

**c)** De las constancias que obran en el expediente de mérito no existe evidencia alguna de que se haya realizado notificación a la señorita Angélica Sánchez Sánchez acerca del hecho de que si no presentaba promoción alguna por escrito, por un término de 30 días, el expediente se turnaría al archivo general de la Procuraduría Federal del Consumidor por falta de interés jurídico. Aun cuando la quejosa señala que no sólo el día fijado para la audiencia estuvo presente en las oficinas de esa dependencia, sino en distintas fechas se apersonó con el conciliador, sin que se haya podido celebrar la diligencia, y por ello,

precisamente, resulta grave que si en distintas ocasiones se constituyó en el lugar nunca se le haya notificado en forma personal el acuerdo que se señala, por lo que resulta evidente que no se enteró de la existencia del mismo.

El día que realizó su reclamación, efectivamente se le hizo el apercibimiento que señala la ley en el sentido de que si no se presentaba para la audiencia de conciliación y rendía el informe por escrito sobre los hechos materia de su queja, se le impondría una multa equivalente a 199 veces el salario mínimo diario vigente en el Distrito Federal, mas no se le señaló que si no asistía se enviaría el expediente a archivo por falta de interés en el término de 30 días, a pesar de que ya había presentado por escrito su reclamación y correspondía a la dependencia notificar del asunto a la parte prestadora de servicios, en este caso el Grupo Escolar Corichi, lo cual no se llevó a cabo, aun cuando la quejosa proporcionó el domicilio correcto del mismo.

**d)** En este sentido, se desprende que se está en presencia de una responsabilidad administrativa por parte de los servidores públicos de la Procuraduría Federal del Consumidor, en virtud de que no se siguió la normativa correspondiente, y actuaron sin satisfacer los requisitos legales inherentes a la realización de sus funciones, toda vez que se emitió sólo un acuerdo, que no fue comunicado a la parte quejosa, posterior a la presentación de su reclamación, señalando que:

Téngase por no presentada a la parte consumidora, no obstante de encontrarse legalmente notificada como consta en autos, por no presentada la parte prestadora de servicios en virtud de no haber sido posible la localización de su domicilio, según informe del C. notificador, mismo que se agrega a los autos para que surta sus efectos legales conducentes, visto lo anterior y tomando en cuenta que por el momento no es posible llevar a cabo el procedimiento que nos ocupa, por las razones antes expuestas, tórnese el presente expediente al archivo provisional de esta institución hasta nueva promoción de parte interesada por un término de treinta (30) días, apercibida que para el caso de no haber promoción alguna por escrito, se turnará el expediente al archivo general de esta institución por su falta de interés jurídico, dejando a salvo sus derechos para que los haga valer en la vía y forma que más convenga a sus intereses...

Dicho acuerdo, suscrito por el licenciado Adolfo Olgún Castro, jefe de oficina, y por el conciliador Eduardo Sánchez Jiménez, en la Delegación de la Procuraduría Federal del Consumidor en Orizaba, Veracruz, señala un término que no se notificó en ningún momento a la parte consumidora, señorita Angélica Sánchez Sánchez, toda vez que según se asentó en el mismo acuerdo no estuvo presente; y la Ley Federal de Protección al Consumidor señala que toda notificación deberá ser personal, lo que en el presente caso no aconteció y la quejosa no se enteró nunca del término que se le daba, emitiéndose una determinación ausente de fundamentación y motivación legal.

En razón de lo antes expuesto, este Organismo Nacional aprecia que el acto realizado por los referidos servidores públicos consistente en asentar un acuerdo de notificación a la parte interesada, en el sentido de que si en el término de 30 días no se presentaba promoción alguna por escrito se turnaría el expediente al archivo general de la Procuraduría Federal del Consumidor por falta de su interés jurídico, no fue comunicado a la hoy quejosa, además de que tenía que ser de manera personal, de conformidad con



el artículo 104, fracción II, de la Ley de esa dependencia, al tratarse del requerimiento de un acto a la parte que debía cumplirlo, dicho acto en ningún momento se notificó.

En este orden de ideas la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos dispone:

[...]

Artículo 14. [...]

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

[...]

Artículo 16. Nadie puede ser molestado en su persona, familia, domicilio, papeles o posesiones, sino en virtud de mandamiento escrito de la autoridad competente, que funde y motive la causa legal del procedimiento.

En consonancia con el mencionado artículo constitucional, la tesis de jurisprudencia de la Suprema Corte de Justicia de la Nación señala, en el Semanario Judicial de la Federación, 7a. época, t. 97-102, p. 143, respecto de la fundamentación y motivación, lo siguiente:

De acuerdo con el artículo 16 de la Constitución Federal todo acto de autoridad debe estar adecuada y suficientemente fundado y motivado, entendiéndose por lo primero que ha de expresarse con precisión el precepto legal aplicable al caso y, por lo segundo, que también deben señalarse, con precisión, las circunstancias especiales, razones particulares o causas inmediatas que se hayan tenido en consideración para la emisión del acto; siendo necesario, además, que exista adecuación entre los motivos aducidos y las normas aplicables, es decir, que en el caso concreto se configuren las hipótesis normativas.

**e)** Con su conducta los servidores públicos de la Procuraduría Federal del Consumidor que atendieron a la quejosa causaron el retraso y deficiencia del servicio público, y dilación en el procedimiento administrativo, en este sentido, se vulnera lo establecido en el artículo 47, fracciones I y XXII, de la Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos, cuando señala:

Artículo 47. Todo servidor público tendrá las siguientes obligaciones para salvaguardar la legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad y eficiencia que deben ser observadas en el desempeño de su empleo, cargo o comisión, y cuyo incumplimiento dará lugar al procedimiento y a las sanciones que correspondan, sin perjuicio de sus derechos laborales, así como de las normas específicas que al respecto rijan en el servicio de las fuerzas armadas:

I. Cumplir con la máxima diligencia el servicio que le sea encomendado y abstenerse de cualquier acto u omisión que cause la suspensión o deficiencia de dicho servicio o implique abuso o ejercicio indebido de un empleo, cargo o comisión;

[...]

XXII. Abstenerse de cualquier acto u omisión que implique incumplimiento de cualquier disposición jurídica relacionada con el servicio público...

Asimismo, los servidores públicos de la Procuraduría Federal del Consumidor pudieron haber incurrido en responsabilidad al no realizar la investigación respectiva, y sobre todo al no solicitar a las autoridades competentes su apoyo para localizar a la parte prestadora de servicios, si es que no conocían su domicilio correcto, como establece la Ley Federal de Protección al Consumidor, en el artículo 99, in fine, el cual señala:

Artículo 99. [...]

La Procuraduría podrá solicitar a las autoridades federales, estatales, municipales o del Distrito Federal que le proporcionen los datos necesarios para identificar y localizar al proveedor. Las autoridades antes señaladas deberán contestar la solicitud dentro de los 15 días siguientes a la fecha de su presentación.

Por otra parte, la propia Ley Federal de Protección al Consumidor dispone las bases del procedimiento de esa dependencia respecto de las notificaciones, señalando:

Artículo 104. La notificaciones que realice la Procuraduría ser n personales en los siguientes casos:

I. Cuando se trate de la primera notificación;

II. Cuando se trate del requerimiento de un acto a la parte que deba cumplirlo;

III. Cuando se trate de notificación de laudos arbitrales;

IV. Cuando se trate de resoluciones que impongan un medio de apremio o una sanción;

V. Cuando la Procuraduría notifique al acreedor haber recibido cantidades en consignación;

VI. Cuando la autoridad lo estime necesario, y

VII. En los demás casos que disponga la ley.

Las notificaciones personales deberán realizarse por notificador o por correo certificado con acuse de recibo del propio notificado o por cualquier otro medio fehaciente autorizado por la ley.

Ahora bien, respecto de la celebración de la audiencia de conciliación, el referido ordenamiento legal dispone el procedimiento de la siguiente forma:

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

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

Artículo 112. En caso de que el proveedor no se presente a la audiencia o no rinda informe relacionado con los hechos, se le impondrá medida de apremio y se citará a una segunda audiencia, en un plazo no mayor de 10 días, en caso de no asistir a ésta se le impondrá una nueva medida de apremio y se tendrá por presuntamente cierto lo manifestado por el reclamante.

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

Artículo 113. El conciliador expondrá a las partes un resumen de la reclamación y del informe presentado, señalando los elementos comunes y los puntos de controversia, y los exhortar para llegar a un arreglo. Sin prejuzgar sobre el conflicto planteado, les presentará una o varias opciones de solución.

Artículo 114. El conciliador podrá en todo momento requerir a las partes los elementos de convicción que estime necesarios para la conciliación, así como para el ejercicio de las atribuciones que a la Procuraduría le confiere la ley. Las partes podrán aportar las pruebas que estimen necesarias para acreditar los elementos de la reclamación y del informe.

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

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

De toda audiencia se levantará el acta respectiva.

**f)** La prestación indebida otorgada por los servidores públicos de la Procuraduría Federal del Consumidor al emitir un acuerdo impreciso e infundado, mismo que no fue debidamente notificado a la parte consumidora, implican una deficiente procuración de justicia, ya que su función debe estar encaminada a la tutela de los principios de legalidad, protección y seguridad del consumidor, así como garantizar una pronta y expedita administración de justicia en favor de la sociedad en general, lo que conlleva a que se debe actuar con la objetividad, honradez y eficacia que permitan la prestación

adecuada del servicio público proporcionado por los órganos encargados de aplicar el Derecho, lo que constituye su función primordial.

Por lo señalado en el presente documento, esta Comisión Nacional considera que existe violación a los derechos individuales de la señorita Angélica Sánchez Sánchez; violación al derecho a la legalidad y a la seguridad jurídica con relación a los actos y faltas contra el debido funcionamiento de la administración pública, y, específicamente, la prestación indebida del servicio público.

Consecuentemente, esta Comisión Nacional de Derechos Humanos se permite formular respetuosamente a usted, señor Procurador Federal del Consumidor, las siguientes:

## **V. RECOMENDACIONES**

**PRIMERA.** Se sirva enviar sus instrucciones a quien corresponda a fin de que se notifique debidamente a la señorita Angélica Sánchez Sánchez el acuerdo fundado y motivado acerca del procedimiento a seguir en el caso que originó su reclamación, para que haga valer los medios que estén a su alcance en la defensa de sus intereses; asimismo, se notifique a la parte prestadora de servicios, en este caso, el Grupo Escolar Corichi, de la existencia de una queja en su contra, a fin de que en el momento procesal oportuno se determine lo procedente conforme a Derecho en el presente asunto.

**SEGUNDA.** Dicte sus instrucciones a quien corresponda para que se inicie un procedimiento administrativo de investigación al jefe de oficina y al conciliador, servidores públicos adscritos a la Delegación de la Procuraduría Federal del Consumidor en Orizaba, Veracruz, señalados en el capítulo Observaciones de la presente Recomendación, a fin de determinar la responsabilidad en que pudieron haber incurrido, por no solicitar a las autoridades competentes su apoyo para localizar a la parte prestadora de servicios y emitir un acuerdo impreciso e infundado, mismo que no fue debidamente notificado a la parte consumidora, y, de ser el caso, aplicar la sanción que proceda conforme a Derecho.

La presente Recomendación, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 102, apartado B, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, tiene el carácter de pública y se emite con el propósito fundamental tanto de hacer una declaración respecto de una conducta irregular por parte de servidores públicos en el ejercicio de las facultades que expresamente les confiere la ley como de obtener la investigación que proceda por parte de las dependencias administrativas o cualesquiera otras autoridades competentes para que, dentro de sus atribuciones, apliquen las sanciones conducentes y se subsane la irregularidad cometida.

Las Recomendaciones de la Comisión Nacional de Derechos Humanos no pretenden, en modo alguno, desacreditar a las instituciones ni constituyen una afrenta o agravio a las mismas o a sus titulares, sino que, por el contrario, deben ser concebidas como un instrumento indispensable en las sociedades democráticas y los Estados de Derecho para lograr su fortalecimiento a través de la legitimidad que con su cumplimiento

adquieren autoridades y servidores públicos ante la sociedad. Dicha legitimidad se fortalecerá de manera progresiva cada vez que se logre que aquéllas y éstos sometan su actuación a las normas jurídicas y a los criterios de justicia que conllevan el respeto a los Derechos Humanos.

De conformidad con el artículo 46, párrafo segundo, de la Ley de la Comisión Nacional de Derechos Humanos, solicito a usted que la respuesta sobre la aceptación de esta Recomendación, en su caso, nos sea informada dentro del término de 15 días hábiles siguientes a esta notificación.

Igualmente, con el mismo fundamento jurídico, solicito a usted que, en su caso, las pruebas correspondientes al cumplimiento de la Recomendación que se le dirige se envíen a esta Comisión Nacional dentro de un término de 15 días hábiles siguientes a la fecha en que haya concluido el plazo para informar sobre la aceptación de la misma.

La falta de presentación de pruebas dar lugar a que se interprete que la presente Recomendación no fue aceptada, por lo que la Comisión Nacional de Derechos Humanos quedará en libertad de hacer pública esta circunstancia.

**Atentamente**

**El Presidente de la Comisión Nacional**