Procuraduría Federal del Consumidor

Memoria Documental:

Juicios de nulidad

(2006-2012)

José Vasconcelos 208, Col Condesa, C.P. 06140
www.profeco.gob.mx

septiembre de 2012

Aprobación del Documento

		Firma
Elaboró:	Lic. Jesús Manuel Ramos Montiel Director General de lo Contencioso y de Recursos	
Revisó:	Lic. Martha Angélica Carrillo Alduenda Coordinadora Ejecutiva de la Subprocuraduría Jurídica	
Autorizó:	Lic. Noreli Domínguez Acosta Subprocuradora Jurídica	

Contenido

Página

I. Presentación.....4

II. Fundamento legal para la formulación de la memoria documental.....5

1. Objetivo de la memoria **8**

III. Marco normativo aplicable a las acciones realizadas 9

IV. Vinculación con el Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012 12

V. Síntesis ejecutiva. 15

VI. Numeralia sobre juicios de nulidad. 16

i. Numeralia 2006-2012 16

a) Demandas recibidas y demandas atendidas.....16

b) Sentencias notificadas.....21

VII. Seguimiento y control. 23

i. Resultados de indicadores 23

a) Indicador: efectividad en juicios/oportunidad en los juicios de nulidad.....23
b) Indicador: porcentaje de sentencias a favor en los juicios de nulidad.....25

ii. Agravios recurrentes 30

iii. Información reportada al Comité de Control y Desempeño Institucional (COCODI) ...32

iv. Plan de trabajo de agravios recurrentes.....32

v. Acciones para atender la problemática de agravios recurrentes.....34

VIII. Informe final del Director General de lo Contencioso y de Recursos. 37

IX. Anexos.....39

I. Presentación

En el marco de las acciones realizadas por la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) con el objeto de fortalecer la transparencia y rendición de cuentas en la gestión gubernamental, la Subprocuraduría Jurídica a través de la Dirección General de lo Contencioso y de Recursos ha resuelto la elaboración de la presente memoria documental a efecto de dejar constancia sobre el trabajo correspondiente a la defensa jurídica en los juicios de nulidad interpuestos en contra de las actuaciones de Profeco, recibidos durante el periodo comprendido entre los años 2006 a 2012, con motivo de los procedimientos administrativos iniciados por las Direcciones Generales adscritas a las Subprocuradurías de Servicios y de Verificación, las Delegaciones, las Subdelegaciones y las Unidades de Servicio de Profeco, en sus respectivas competencias, en términos de la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC) y de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización (LFSMN).

En esta memoria se expondrán la problemática y los resultados de la defensa jurídica de los actos de Profeco ante el Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa (TFJFA), respecto a lo cual es pertinente mencionar que durante varios años la Institución se ha encontrado con una problemática para hacer frente exitosamente a esa instancia, pues se observa que las causas por las cuales las sentencias del TFJFA declaran la nulidad de los actos y resoluciones de Profeco, predominan las de carácter procedimental sobre las sustantivas. Es decir, hasta ahora las Salas Regionales y Metropolitanas del TFJFA, en pocos casos han entrado al análisis de las cuestiones de fondo en la aplicación de la legislación en materia de protección al consumidor.

En el caso de la actividad relacionada con los juicios de nulidad es necesario señalar que se trata de una actividad fundamental en el apoyo a las áreas sustantivas pues supone la defensa de los actos que se emiten a diario con el objeto de cumplir de manera acertada con los objetivos trazados por la institución, ya sea, en la prevención y corrección de prácticas abusivas en las relaciones de consumo entre consumidores y proveedores, o bien, en la verificación y vigilancia de los derechos del consumidor plasmados en la LFPC, contribuyendo con ello a la construcción de una economía competitiva que ofrezca bienes y servicios de calidad a precios accesibles.

II. Fundamento legal para la formulación de la memoria documental

La presente memoria documental se elabora en cumplimiento a los "Lineamientos para la elaboración e integración de Libros Blancos y de Memorias Documentales", publicados en el Diario Oficial de la Federación el 10 de octubre de 2011.

Las atribuciones de Profeco se encuentran precisadas en el artículo 24 de la LFPC, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 24 de diciembre de 1992, y su última reforma publicada el 09 de abril de 2012, y son las siguientes:

ARTÍCULO 24. La Procuraduría tiene las siguientes atribuciones:

Párrafo reformado DOF 15-12-2011

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

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

III. Representar individualmente o en grupo a los consumidores ante autoridades jurisdiccionales y administrativas, y ante los proveedores;

IV. Recopilar, elaborar, procesar y divulgar información objetiva para facilitar al consumidor un mejor conocimiento de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado;

En el caso de servicios educativos proporcionados por particulares, deberá informar a las y los consumidores, la publicación señalada en el segundo párrafo del artículo 56 de la Ley General de Educación así como la aptitud del personal administrativo que labora en el plantel;

Párrafo adicionado DOF 19-08-2010

V. Formular y realizar programas de educación para el consumo, así como de difusión y orientación respecto de las materias a que se refiere esta ley;

Fracción reformada DOF 04-02-2004

VI. Orientar a la industria y al comercio respecto de las necesidades y problemas de los consumidores;

VII. Realizar y apoyar análisis, estudios e investigaciones en materia de protección al consumidor;

VIII. Promover y realizar directamente, en su caso, programas educativos y de capacitación en las materias a que se refiere esta ley y prestar asesoría a consumidores y proveedores;

Fracción reformada DOF 04-02-2004

IX. Promover nuevos o mejores sistemas y mecanismos que faciliten a los consumidores el acceso a bienes y servicios en mejores condiciones de mercado;

IX bis. Promover en coordinación con la Secretaría la formulación, difusión y uso de códigos de ética, por parte de proveedores, que incorporen los principios previstos por esta Ley respecto de las transacciones que celebren con consumidores a través del uso de medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología;

Fracción adicionada DOF 29-05-2000

IX Ter. Promover la coordinación entre las autoridades federales, estatales y municipales que corresponda, a fin de asegurar la protección efectiva al consumidor en contra de la información o publicidad engañosa o abusiva;

Fracción adicionada DOF 15-12-2011

X. Actuar como perito y consultor en materia de calidad de bienes y servicios y elaborar estudios relativos;

XI. Celebrar convenios con proveedores y consumidores y sus organizaciones para el logro de los objetivos de esta ley;

XII. Celebrar convenios y acuerdos de colaboración con autoridades federales, estatales, municipales, del gobierno del Distrito Federal y entidades paraestatales en beneficio de los consumidores; así como acuerdos interinstitucionales con otros países, de conformidad con las leyes respectivas;

Fracción reformada DOF 04-02-2004

XIII. Vigilar y verificar el cumplimiento de las disposiciones en materia de precios y tarifas establecidos o registrados por la autoridad competente y coordinarse con otras autoridades legalmente facultadas para inspeccionar precios para lograr la eficaz protección de los intereses del consumidor y, a la vez evitar duplicación de funciones;

Fracción reformada DOF 04-02-2004

XIV. Vigilar y verificar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en esta ley y, en el ámbito de su competencia, las de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, así como de las normas oficiales mexicanas y demás disposiciones aplicables, y en su caso determinar los criterios para la verificación de su cumplimiento;

Fracción reformada DOF 04-02-2004

XIV bis. Verificar que las pesas, medidas y los instrumentos de medición que se utilicen en transacciones comerciales, industriales o de servicios sean adecuados y, en su caso, realizar el ajuste de los instrumentos de medición en términos de lo dispuesto en la Ley Federal sobre Metrología y Normalización;

Fracción adicionada DOF 04-02-2004

XV. Registrar los contratos de adhesión que lo requieran, cuando cumplan la normatividad aplicable, y organizar y llevar el Registro Público de contratos de adhesión;

XVI. Procurar la solución de las diferencias entre consumidores y proveedores y, en su caso, emitir dictámenes en donde se cuantifiquen las obligaciones contractuales del proveedor, conforme a los procedimientos establecidos en esta ley;

Fracción reformada DOF 04-02-2004

XVII. Denunciar ante el Ministerio Público los hechos que puedan ser constitutivos de delitos y que sean de su conocimiento y, ante las autoridades competentes, los actos que constituyan violaciones administrativas que afecten la integridad e intereses de las y los consumidores;

Fracción reformada DOF 19-08-2010

XVIII. Promover y apoyar la constitución de organizaciones de consumidores, proporcionándoles capacitación y asesoría, así como procurar mecanismos para su autogestión;

Fracción reformada DOF 04-02-2004

XIX. Aplicar las sanciones y demás medidas establecidas en esta ley, en la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y demás ordenamientos aplicables;

Fracción reformada DOF 04-02-2004

XX. Requerir a los proveedores o a las autoridades competentes a que tomen medidas adecuadas para combatir, detener, modificar o evitar todo género de prácticas que lesionen los intereses de los consumidores, y cuando lo considere pertinente publicar dicho requerimiento;

Fracción reformada DOF 04-02-2004

XX Bis. En el caso de que en ejercicio de sus atribuciones identifique aumentos de precios, restricciones en la cantidad ofrecida o divisiones de mercados de bienes o servicios derivados de posibles prácticas monopólicas en términos de lo dispuesto por la Ley Federal de Competencia Económica, la Procuraduría, en representación de los consumidores, podrá presentar ante la Comisión Federal de Competencia la denuncia que corresponda;

Fracción adicionada DOF 28-01-2011

XXI. Ordenar se informe a los consumidores sobre las acciones u omisiones de los proveedores que afecten sus intereses o derechos, así como la forma en que los proveedores los retribuirán o compensarán;

Fracción reformada DOF 04-02-2004, 10-06-2009, 19-08-2010

XXII.- Coadyuvar con las autoridades competentes para salvaguardar los derechos de la infancia, adultos mayores, personas con discapacidad e indígenas, y

Fracción adicionada DOF 19-08-2010

XXIII.- Las demás que le confieran esta ley y otros ordenamientos.

Fracción adicionada DOF 04-02-2004. Recorrida DOF 19-08-2010

1. Objetivo de la memoria documental

El objetivo es integrar la evidencia documental que permita conocer el estado que guarda la defensa jurídica ante el TFJFA de los actos administrativos emitidos por las áreas sustantivas de la Procuraduría Federal del Consumidor (Servicios y Verificación). Es por ello que esta memoria integra la numeralia referente a las demandas recibidas, demandas atendidas, y sentencias que fueron notificadas por el TFJFA a esta autoridad.

Derivado del análisis estadístico antes señalado, esta memoria permitirá presentar los resultados obtenidos en los juicios de nulidad en el periodo que nos ocupa, integrando para el mismo efecto los indicadores reportados para la mejora del desempeño institucional y las estrategias planteadas en 2011 y 2012 para la mejora de los resultados en la defensa de los actos administrativos.

III. Marco normativo aplicable a las acciones realizadas

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

Leyes

- Ley Federal de Protección al Consumidor
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental
- Ley Federal sobre Metrología y Normalización
- Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal
- Ley Federal de Procedimiento Administrativo
- Ley Federal de Procedimiento Contencioso Administrativo
- Ley Orgánica del Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa

Códigos

- Código Federal de Procedimientos Civiles
- Código Fiscal de la Federación
- Código de Ética de la Administración Pública Federal
- Código de Conducta de la Procuraduría Federal del Consumidor

Reglamentos

- Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor
- Reglamento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental
- Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria
- Reglamento del Código Fiscal de la Federación
- Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor

Estatutos

- Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor

Decretos

- Decreto por el que se reforman diversas Leyes Federales, con el objeto de actualizar todos aquellos artículos que hacen referencia a las Secretarías de Estado cuya denominación fue modificada y al Gobierno del Distrito Federal en lo conducente; así como eliminar la mención de los departamentos administrativos que ya no tienen vigencia
- Decreto por el que se reforma la fracción II, y se adiciona la fracción VII del artículo 65 de la Ley Federal de Protección al Consumidor
- Decreto por el que se reforma el artículo 73 QUATER de la Ley Federal de Protección al Consumidor
- Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de la Ley Federal de Protección al Consumidor y de la Ley Federal de Fomento a las Actividades Realizadas por las Organizaciones de la Sociedad Civil
- Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones del Código Penal Federal; de la Ley para la Protección de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes; de la Ley General de Educación; de la Ley Federal de Protección al Consumidor y de la Ley Reglamentaria del Artículo 5 Constitucional relativo al ejercicio de las profesiones en el Distrito Federal
- Decreto por el que se reforman y adicionan el Código Federal de Procedimientos Civiles, el Código Civil Federal, la Ley Federal de Competencia Económica, la Ley Federal de Protección al Consumidor, la Ley Orgánica del Poder Judicial de la Federación, la Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente y la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros

Acuerdos

- Acuerdo por el que se modifica el diverso por el cual se delegan facultades a favor de los servidores públicos de la Procuraduría Federal del Consumidor que se indican, publicado el 23 de diciembre de 2004, y por el que se determinan atribuciones y obligaciones a otros servidores públicos de la propia Institución, publicado el 19 de julio de 2006
- Acuerdo que establece la circunscripción territorial de las Delegaciones y Subdelegaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado el 22 de julio de 2010
- Acuerdo que establece la creación, denominación, sede, adscripción y circunscripción territorial de las unidades de servicio de la Procuraduría Federal del Consumidor que se indican y por el que se les delegan atribuciones, publicado el 22 de julio de 2010
- Acuerdo por el que se adopta el Registro Único de Personas Acreditadas de la Secretaría de la Función Pública y se abroga el diverso mediante el cual se crea y establecen las

Reglas de Operación del Registro de Personas Acreditadas para Realizar Trámites ante la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado el 27 de enero de 2010

- Acuerdo por el que se suspenden las labores de la Procuraduría Federal del Consumidor en los días que se indican, para el año dos mil once, publicado el 25 de enero de 2011 Acuerdo por el que se actualizan los montos de las operaciones y multas previstas en la Ley Federal de Protección al Consumidor de 2006, 2007, 2008, 2009, 2010 y 2011
- Acuerdo que establece las bases mínimas de información para la comercialización de los servicios educativos que prestan los particulares, publicado el 10 de marzo de 1992
- Acuerdo por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, publicado el 21 de julio de 2007

Manuales

- Manual específico de organización de la Subprocuraduría Jurídica
- Manual específico de organización de la Dirección General de lo Contencioso y de Recursos
- Manual de procedimientos de la Dirección General de lo Contencioso y de Recursos

Guías

- Guía para la expedición de copias certificadas
- Guía para realizar notificaciones en materia de servicios

IV. Vinculación con el Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012

Misión

Promover y proteger los derechos del consumidor, fomentar el consumo inteligente y procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores.

Visión

Ser una institución efectiva en la promoción de una cultura de consumo inteligente y en la aplicación de la ley.

Objetivos Institucionales

- Proteger los derechos del consumidor.
- Promover los derechos del consumidor.
- Fomentar una cultura de consumo inteligente.
- Procurar la equidad en las relaciones de consumo.
- Procurar la seguridad jurídica en las relaciones de consumo.
- Eficientar el desempeño institucional.

El Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012 establece entre sus objetivos mejorar la regulación, la gestión, los procesos y los resultados de la Administración Pública Federal para satisfacer las necesidades de los ciudadanos en cuanto a la provisión de bienes y servicios públicos, así como garantizar la certeza jurídica y predictibilidad de las normas y promover y garantizar la transparencia, la rendición de cuentas y el acceso a la información. La Procuraduría Federal del Consumidor contribuye con el PND 2007-2012, al cumplimiento del Objetivo Rector "Economía competitiva y generadora de empleos," en específico con el objetivo 5, "Potenciar la productividad y competitividad de la economía mexicana para lograr un crecimiento económico sostenido y acelerar la creación de empleos", a través de la estrategia 5.4. *Fomentar condiciones de competencia económica y libre concurrencia, así como combatir a los monopolios*.

Para el cumplimiento de sus objetivos Profeco cuenta con 3 programas presupuestarios sustantivos:

- B002 Promover una cultura de consumo inteligente.
- E005 Prevención y corrección de prácticas abusivas en las relaciones de consumo entre consumidores y proveedores.
- G003 Verificación y vigilancia de los derechos del consumidor plasmados en la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Programa	Descripción
E005 Prevención y corrección de prácticas abusivas en las relaciones de consumo entre consumidores y proveedores	***Marco Lógico*** **Fin del programa:** Contribuir a impulsar la equidad en las relaciones de consumo mediante la protección y vigilancia de los derechos de los consumidores para evitar prácticas abusivas en las transacciones entre consumidores y proveedores. **Nombre de la Matriz:** Prevención y corrección de prácticas abusivas. **Clasificación de Grupos y Modalidades de los Programas Presupuestarios:** Prestación de Servicios Públicos.
	Alineación con el Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012 **Eje de Política Pública:** Economía Competitiva y Generadora de Empleos **Objetivo Nacional:** Tener una economía competitiva que ofrezca bienes y servicios de calidad a precios accesibles, mediante el aumento de la productividad, la competencia económica, la inversión en infraestructura, el fortalecimiento del mercado interno y la creación de condiciones favorables para el desarrollo de las empresas, especialmente las micro, pequeñas y medianas. **Grupo Tema:** Productividad y Competitividad **Tema:** Promoción de la Productividad y la Competitividad **Objetivo de Eje de Política Pública:** Potenciar la productividad y competitividad de la economía mexicana para lograr un crecimiento económico sostenido y acelerar la creación de empleos. Estrategia del Objetivo de Eje de Política Pública: Estrategia 5.4 Fomentar condiciones de competencia económica y libre concurrencia; así como combatir a los monopolios.
	Alineación con el Programa Sectorial de Economía 2007-2012 **Tipo de Programa:** Sectorial **Objetivo en el Programa:** Promover la equidad en las relaciones de consumo mediante la aplicación de instrumentos de vanguardia para la protección de los derechos de los consumidores. **Estrategia en el Programa Sectorial:** Procurar la solución de las diferencias entre consumidores y proveedores Fortalecer el poder de los consumidores Garantizar la legalidad en las relaciones de consumo. **Objetivo Estratégico de la Entidad:** Impulsar la aplicación de una política de competencia en los mercados, de mejora regulatoria y la aplicación de instrumentos de vanguardia que protejan a los consumidores, para contribuir al incremento en la competitividad del país.

Fuente: Matriz de Marco Lógico

La atención de los juicios de nulidad no pertenece a la matriz de indicadores de resultados del programa E005 Prevención y corrección de prácticas abusivas en las relaciones de consumo entre consumidores y proveedores, sin embargo esta actividad pertenece a ese programa presupuestario para la obtención de recursos.

V. Síntesis ejecutiva

La Dirección General de lo Contencioso y de Recursos representa legalmente a la Procuraduría y al Procurador en todos aquellos litigios en los que sean parte en el ejercicio de sus atribuciones; dentro de estos litigios, el mayor número lo ocupan los juicios de nulidad promovidos por los particulares contra actos emitidos por las distintas unidades administrativas de Profeco (actos en materia de servicios y de verificación y vigilancia), en general, dichos juicios de nulidad buscan dejar sin efectos las medidas de apremio y sanciones impuestas por Profeco a proveedores de bienes, productos y servicios que han infringido la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Para entender la situación completa de lo que representa el atender los juicios de nulidad para Profeco, es importante considerar el número de demandas recibidas anualmente en la DGCR, durante el periodo de 2006 a 2012;
éste es un factor determinante para la adecuada defensa de los actos emitidos por las unidades administrativas, pues repercute en la oportunidad de la elaboración de las contestaciones de demanda, desahogo de requerimientos, pruebas y formulación de alegatos, para cumplir con los plazos establecidos en la Ley de lo Contencioso Administrativo.

Por tanto, a lo largo de los últimos 3 años la DGCR ha procurado identificar a que áreas de la institución pertenecen los actos emitidos que están siendo nulificados mediante los juicios nulidad por el Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa, para elaborar estrategias de solución que convellen a la mejoría en la emisión de los actos de autoridad que realiza Profeco.

La importancia de la defensa de los actos de autoridad emitidos por Profeco radica en la propia misión institucional, de proteger los derechos de los consumidores y procurar la equidad en las relaciones entre consumidores y proveedores. Es decir, la multas que se imponen a los proveedores, debieran ser un disuasivo que inhiba las prácticas desleales o conductas realizadas en perjuicio de los consumidores, por tanto, si los tribunales declaran la invalidez de dichos actos, los efectos disuasivos de los mismos quedan sin efectos.

Por tanto, podemos concluir que la defensa de los actos de autoridad emitidos por Profeco se convierte en una función primordial para lograr los objetivos institucionales, de lo contrario, quedaría sin trascendencia la labor misma de Profeco.

VI. Numeralia sobre juicios de nulidad

La información contenida de los años 2006-2011 se obtuvo de la consulta de diversos informes internos que se tienen bajo resguardo físico (impreso en papel) en la Dirección General de lo Contencioso y de Recursos, algunos también en medios magnéticos y elaborados con herramientas electrónicas, así como de los informes oficiales anuales y reportes remitidos a la Dirección General de Planeación y Evaluación. Otros son documentos de reciente elaboración para cumplir con proyectos o programas instruidos para solventar los agravios recurrentes en los juicios de nulidad, solicitados por instancias fiscalizadoras y de control.

A partir de mayo de 2011 y hasta la fecha de elaboración de esta memoria, la Dirección General de lo Contencioso y de Recursos continúa haciendo esfuerzos importantes por sistematizar y respaldar toda la información que genera, de manera electrónica.

i. Numeralia 2006-2012

a) Demandas recibidas y demandas atendidas.

Respecto al número de demandas recibidas en los últimos 5 años, se observa que el promedio de incremento anual oscila las 508 demandas, lo que representa una variación anual del 6.94%, por lo que la tendencia de cierre para 2012 es de 7,837 demandas recibidas.

Es importante tomar en cuenta que en agosto de 2011, entraron en vigor las reformas a la Ley Federal del Procedimiento Contencioso Administrativo, que crearon 2 nuevas modalidades de presentar juicios de nulidad, la vía sumaria y la vía en línea. Esto facilita el acceso a los particulares a una justicia expedita e incentiva la promoción de este tipo de demandas.

Tabla 1. Demandas recibidas y atendidas por año 2006 a 2012

Año	Recibidas	Atendidas*	Variación anual de demandas recibidas %	Aumento en número
2006	4,787	4,380	-	-
2007	5,827	6,014	21.73	1,040
2008	6,379	6,345	9.47	552
2009	6,219	5,936	-2.51	-160
2010	6,697	6,449	7.69	478
2011	7,329	7,711	9.44	632
2012**	3,545	3,680	9.16	2,542
Proyección cierre 2012***	7,837	-	6.94	

* Demandas atendidas son las demandas contestadas ante el TFJyA

**Datos a junio de 2012.

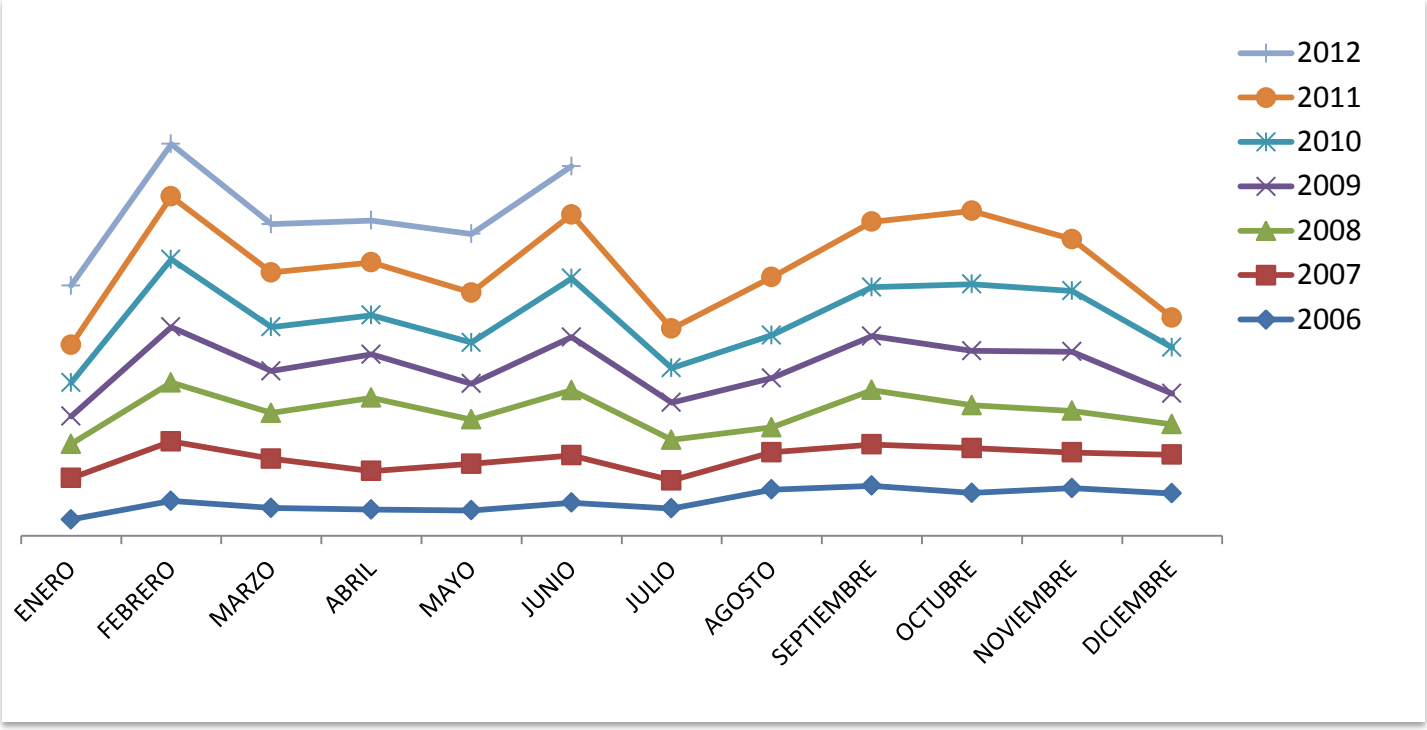
***La proyección de cierre a 2012 se realizó calculando el promedio de variación anual a razón de 6.94%, lo que implica el promedio de aumento de 508 demandas anualmente.

Es importante señalar que en 5 de esos años, Entre el 52.49 y 67.95% corresponden a actos en materia de servicios, excepto en 2009 y 2010 en donde el 57.83% y el 54.72% respectivamente corresponden a actos de verificación. Respecto a quién emite los actos, son las delegaciones federales quienes emiten en su mayoría los actos impugnados.

Tabla 2. Demandas recibidas por mes del 2006 al 2012

MES / AÑO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
2006	185	397	316	298	289	377	310	527	572	489	543	484
2007	475	682	566	442	534	542	322	427	472	513	409	443
2008	390	675	523	840	508	748	466	286	624	492	478	349
2009	318	636	482	498	410	609	428	565	619	624	679	351
2010	385	776	503	448	472	673	396	492	561	765	697	529
2011	433	721	627	605	572	732	450	666	749	840	591	343
2012	680	603	553	482	674	553	--	--	--	--	--	--

Gráfica 1. Demandas recibidas por mes del 2006 al 2012



La tabla anterior muestra un desglose de las demandas recibidas mensualmente durante los últimos 6 años. Se pueden apreciar altas durante los meses de febrero, junio, septiembre, octubre, noviembre y descensos durante los meses de julio y diciembre, lo cual es recurrente durante el periodo de 6 años.

Tabla 3. Desglose de demandas recibidas –*por tipo de vía*- por año 2010-2012

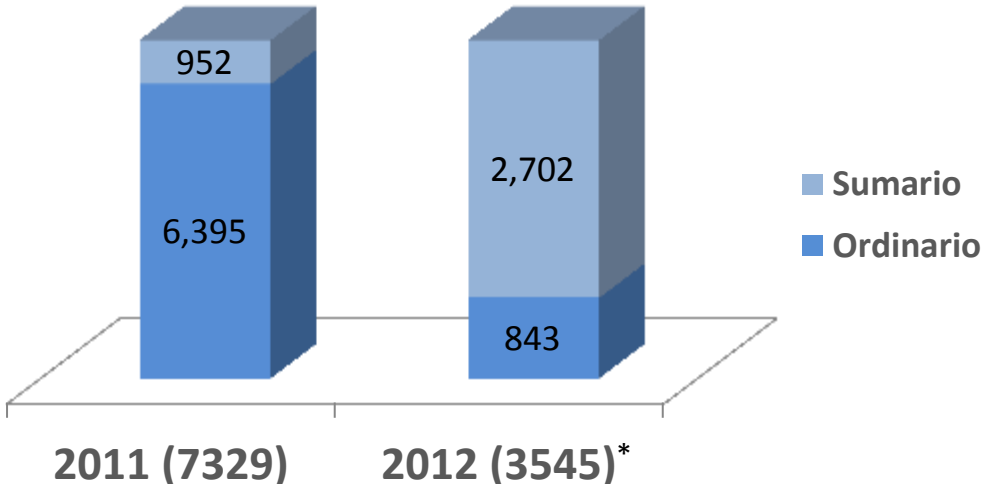
Esta tabla de información se construyó a partir, de la entrada en vigor de las reformas a la Ley Federal del Procedimiento Contencioso Administrativo informa sobre el crecimiento en las demandas de tipo sumario sobre las de trámite ordinario, y muy por encima, de las tramitadas en línea.

En 2011 las demandas en la vía sumaria representaban el 16.25% del total, mientras que para 2012 representan el 76.22%.

Las demandas tramitadas en la vía sumaria representan una disminución de los plazos hasta en 2/3 partes, lo que repercute en la carga de trabajo del área para cumplir con los plazos de ley. Por ejemplo: el plazo para contestar la demanda en un juicio ordinario es de 45 días hábiles mientras que en el juicio sumario lo es de 15 días hábiles.

Año	Total	Ordinario	En línea	Sumario	En línea
2010	6,760	6,760	NA	NA	NA
2011	7,329	6,377	18	916	36
2012*	3,545	839	4	2,652	50

Gráfica 2. Demandas por tipo de vía 2011 y 2012



*Datos a junio de 2012.

b) Sentencias notificadas

Tabla 4. Sentencias por materia y unidad administrativa del periodo de 2006-2012

Año	Concluidos		Servicios	Verificación		Centrales	Delegaciones
2006	3,564		1,818	1,746		768	2,796
2007	4,597		2,543	2,054		521	4,076
2008	5,919		3,540	2,379		851	5,068
2009	6,686		3,786	2,900		1,376	5,310
2010	6,659		3,136	3,523		1,707	4,952
2011[1]	7,723		3,851	3,863		1,772[2]	5,935[2]
2012[3]	5,129		2,678	2,451		766	4,363

[1] En 9 asuntos se desconoce la materia.

[2] En 16 asuntos se desconoce el origen del acto impugnado.

[3] Datos a junio 2012.

Tabla 5. Sentencias favorables por materia y unidad administrativa del periodo de 2006-2012

Año	A favor	% a favor		Servicios	Verificación		Centrales	Delegaciones
2006	1,658	46.52%		1,024	634		384	1,274
2007	1,752	38.11%		1,222	530		194	1,558
2008	2,112	35.68%		1,531	581		278	1,834
2009	2,184	32.66%		1,559	625		283	1,901
2010	1,956	29.37%		1,223	733		332	1,624
2011[1,2]	2,299	32.27%		1,394	899		446	1,847
2012[3]	1,472	28.80%		905	566		188	1,283

[1] 6 asuntos no cuentan con autoridad que emite el acto ni materia, por lo que no se reportan.
[2] La clasificación de asuntos a favor y en contra fue modificada quedando de la siguiente manera: (validez y sobreseimiento= a favor; nulidad lisa y llana y nulidad para efectos=en contra).
[3] Datos a junio 2012.

Tabla 6. Sentencias desfavorables por materia y unidad administrativa del periodo de 2006-2012

Año	En contra	% en contra		Servicios	Verificación		Centrales	Delegaciones
2006	1,906	53.48%		794	1,112		384	1,552
2007	2,845	61.89%		1,321	1,524		327	2,518
2008	3,807	64.32%		2,009	1,798		573	3,234
2009	4,502	67.34%		2,227	2,275		1,093	3,409
2010	4,703	70.63%		1,913	2,790		1,375	3,328
2011[1,2]	5,416	67.73%		2,456	2,960		1,323	4,083
2012[3]	3,658	71.20%		1,773	1,885		578	3,080

[1] 10 asuntos no cuentan con autoridad que emite el acto, por lo que no se reportan.
[2] A partir del mes de julio, la clasificación de asuntos a favor y en contra fue modificada quedando de la siguiente manera: (validez y sobreseimiento= a favor / nulidad lisa y llana y nulidad para efectos=en contra).
[3] Datos a junio 2012.

VII. Seguimiento y control

i. Resultados de indicadores

a) Indicador: efectividad en juicios/oportunidad en los juicios de nulidad

Este indicador se estableció para medir la oportunidad en la contestación de las demandas de juicios de nulidad, es decir, qué porcentaje de las demandas se estaba contestando al día 42 de su vencimiento. El plazo establecido en la ley era de 45 días para realizar las contestaciones de las demandas.

La meta programada de cumplimiento fue del 90% para 2006 y 2007, y disminuyó al 65% para los siguientes años.

Como puede verse más adelante en la gráfica número tres, solo se alcanzó la meta programada durante los años 2008 y 2009.

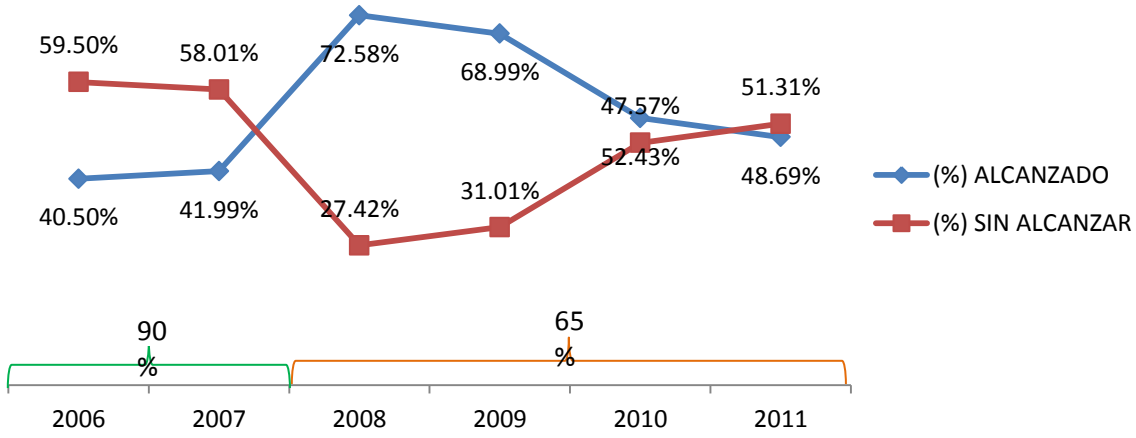
Debido a la dificultad de interpretación de este indicador y a la poca información que brindaba para la toma de decisiones, para 2012 se decidió reformularlo para contabilizar días promedio de contestación de las demandas, en la vía ordinaria y sumaria, a propósito de las reformas a la Ley Federal del Procedimiento Contencioso Administrativo.

Tabla 7. Resultados del indicador de los años 2006 a 2011

Año	(%) ALCANZADO	(%) SIN ALCANZAR
2006	40.50%	59.50%
2007	41.99%	58.01%
2008	72.58%	27.42%
2009	68.99%	31.01%
2010	52.43%	47.57%
2011	48.69%	51.31%

Ejemplo de lectura del indicador: si durante 2011, la meta alcanzada fue del 48.69% se puede inferir que el 51.31% de los asuntos se estaban contestando dentro de los últimos 3 días a su vencimiento, es decir, entre el día 42 y el 45.

Gráfica 3. Cumplimiento al indicador de los años 2006 a 2011



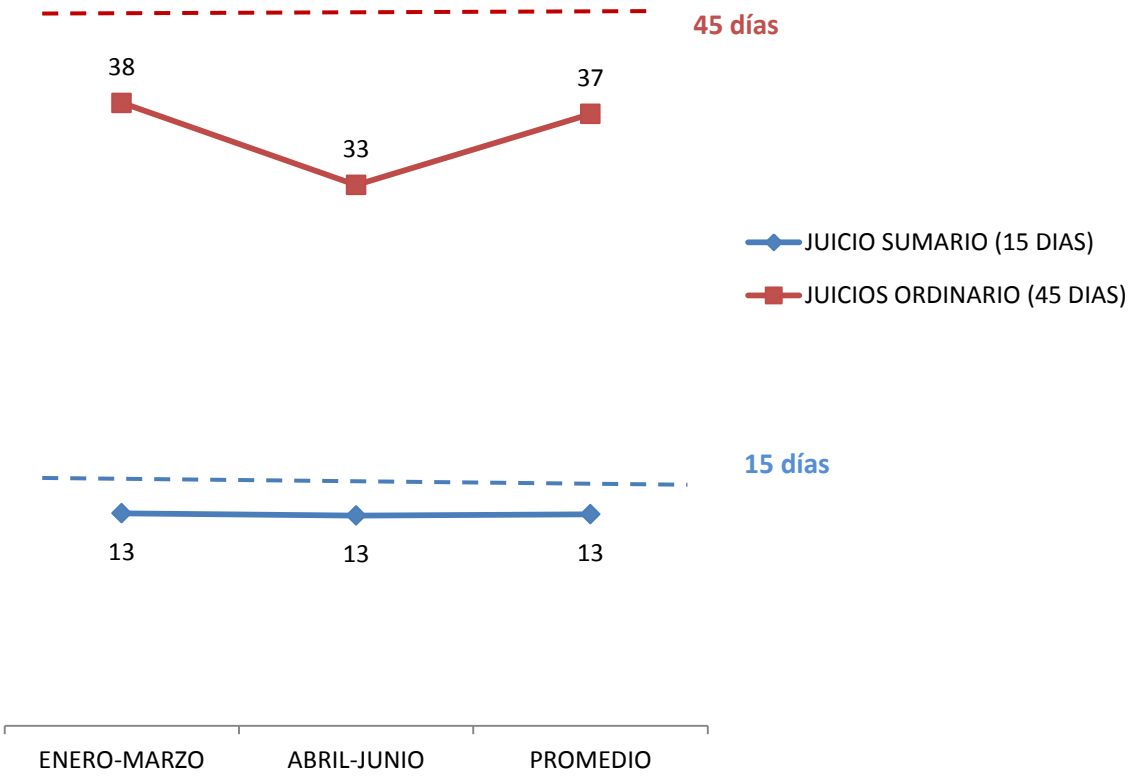
*Conforme a cifras reportadas a la Dirección General de Planeación y Evaluación. En el periodo comprendido de 2006 y 2007, el indicador se llamaba efectividad en Juicios, con una meta establecida del 90%; a partir del 2008 y hasta 2011, se llamó Oportunidad en Juicios de Nulidad, con una meta establecida del 65%; para 2012, se reformuló y cambió el nombre al indicador.

Para el año 2012, el indicador se reformuló, para medir días promedio de contestación de las demandas, en la vía ordinaria y sumaria, a propósito de las reformas a la Ley federal del Procedimiento Contencioso Administrativo. Ahora se denomina "Días promedio en que se contesta una demanda de juicio de nulidad", en 2 modalidades, vía sumaria y vía ordinaria, debido a plazos distintos para contestar las demandas.

La gráfica siguiente muestra el promedio de días en que se contestan las demandas, en la vía sumaria y en la ordinaria, tomando como referencia el indicador reformulado a partir de 2012. En la vía ordinaria se contestan hasta con 8 días de anticipación a su vencimiento, mientras que en la vía sumaria se contestan más próximas a su vencimiento solo con 2 días de anticipación.

El indicador es trimestral y no tiene meta programada de cumplimiento.

Gráfica 4. Resultados del indicador reformulado para 2012



*Datos a junio de 2012.

b) Indicador: porcentaje de sentencias a favor en los juicios de nulidad

Este indicador de monitoreo mide el porcentaje de sentencias a favor de Profeco en los juicios de nulidad promovidos contra los actos emitidos por las distintas unidades administrativas, es decir, el porcentaje de asuntos en los que el TFJFyA determina en favor sostener de la resolución o acto emitido por Profeco e impugnado por el proveedor.

Es un indicador trimestral. La meta establecida o programada para 2012 es del 30% mientras que para los años anteriores no había meta programada.

La fórmula de cálculo del indicador es: número de sentencias favorables para Profeco en juicios de nulidad/ número de sentencias emitidas por el Tribunal en los juicios de nulidad. En este caso, para obtener los resultados de cálculo del indicador es muy importante determinar cuáles son los sentidos de las sentencias que determinan que ésta sea favorable a Profeco.

De los años 2006 hasta junio 2011, se consideraban como sentencias favorables, para cálculo del indicador, los sentidos de sobreseimiento, validez y nulidad para efectos. Sin embargo, a partir de julio 2011 y hasta la fecha solo se consideran como sentidos favorables, los de sobreseimiento y validez.

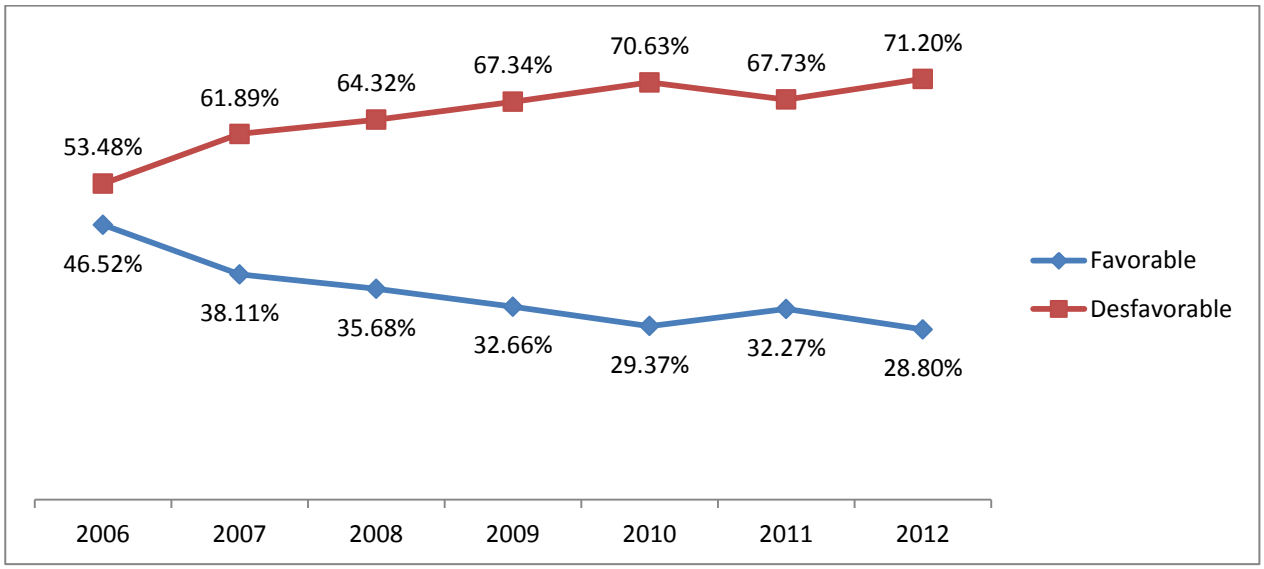
La repercusión de esta nueva conformación del indicador es la disminución del porcentaje de sentencias a favor, al dejar de contabilizar la nulidad para efectos en sentido favorable.

Por tanto, respecto a este indicador podemos hablar de 2 momentos: el indicador de 2006 a segundo trimestre de 2011 y el indicador del tercer trimestre de 2011 a la fecha, con nueva forma de cálculo del indicador y con meta programada de cumplimiento.

Tabla 8. Resultados del indicador de los años 2006 a 2011

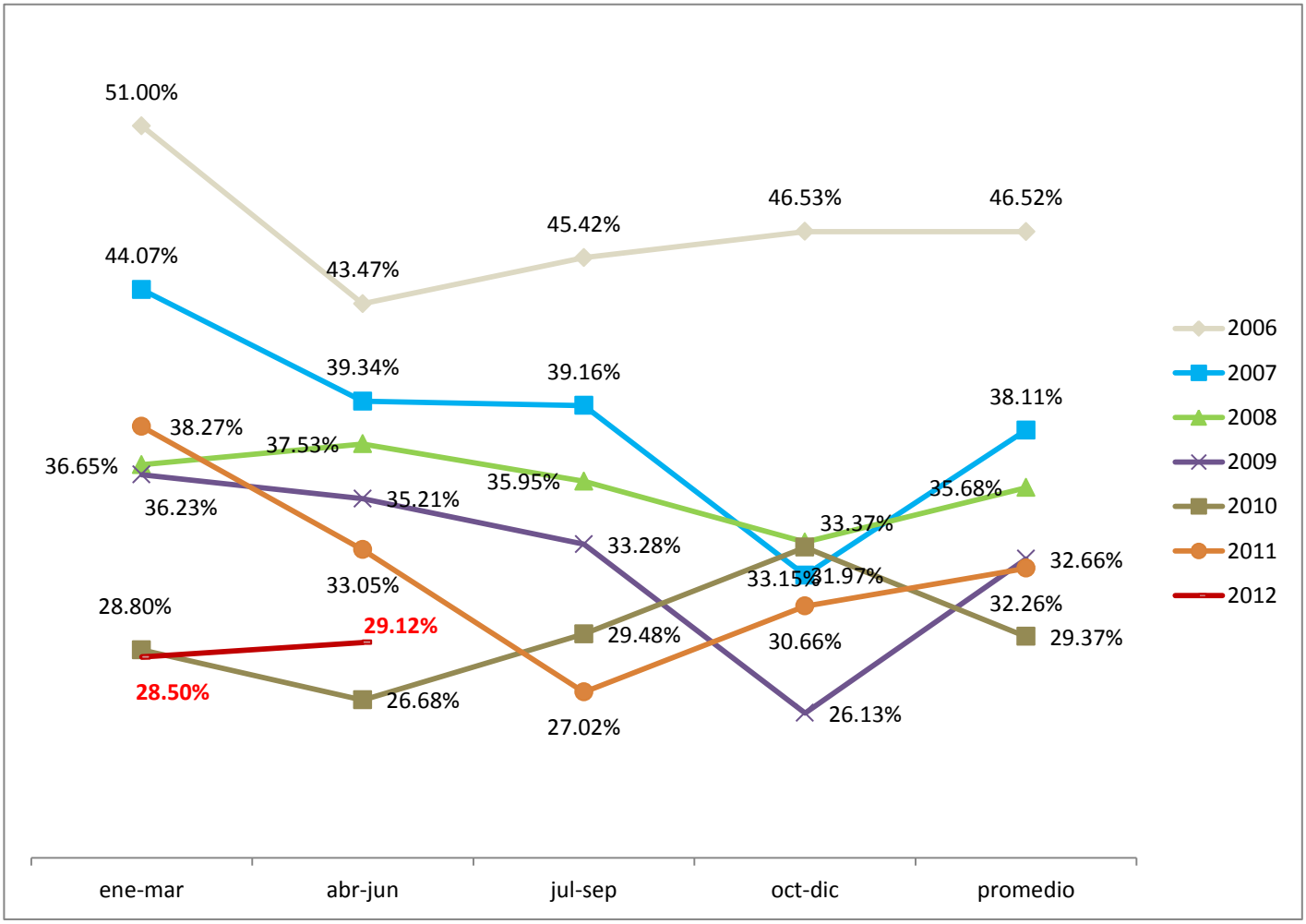
Sentido	Antes (desde 2006 hasta junio de 2011)	Ahora (a partir de julio de 2011 a la fecha)
Favorable	• Nulidad para efectos • Validez • Sobreseimiento	• Validez • Sobreseimiento
Desfavorable	• Nulidad lisa y llana	• Nulidad lisa y llana • Nulidad para efectos

Gráfica 5. Resultados del indicador: porcentaje de sentencias a favor emitidas por el Tribunal en los juicios de nulidad, de los años 2006 a 2012. Resultados anuales reportados a DGPyE.



*Datos del 2012 validos al mes de junio y representa el porcentaje acumulado en el primer semestre de 2012.

Gráfica 6. Resultados de indicador: porcentaje de sentencias emitidas por el Tribunal en los juicios de nulidad, de los años 2006 a 2012. Resultados por trimestre.



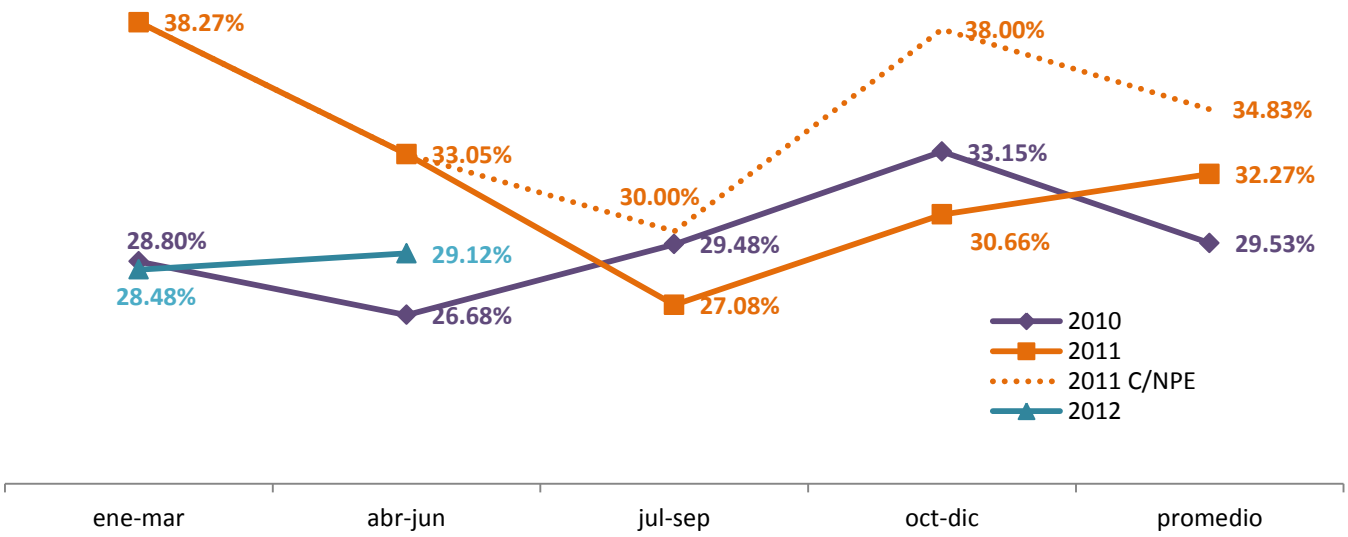
En la gráfica anterior, puede verse que en el tercer trimestre de 2011, julio-septiembre, el indicador cae 6 puntos porcentuales respecto del trimestre anterior (abril-junio) esto es debido al recálculo del indicador, descontando la nulidad para efectos como sentido favorable.

Gráfica 7. Ejercicio simulado de resultados de indicador 2011: porcentaje de sentencias a favor en los juicios de nulidad.

A partir del tercer trimestre de 2011, se reformuló el indicador para obtener cifras más ciertas sobre el porcentaje de sentencias a favor y en contra, la única modificación fue que el sentido de nulidad para efectos se empezó a contabilizar como desfavorable a la Institución. Obviamente, esto trajo como consecuencia la caída en el porcentaje de sentencias a favor.

La marca naranja con símbolo de cuadro señala los resultados oficiales reportados a la Dirección General de Planeación y Evaluación, mientras que la línea punteada color naranja (2011 C/NPE) muestra el ejercicio simulado, a partir del trimestre julio-septiembre de 2011, que muestra los resultados del indicador si se hubiera seguido calculando de la misma manera que en trimestres y años pasados.

Por tanto, en esta lógica puede concluirse que de haberse seguido calculando el indicador de la misma manera como se venía realizando antes de la reformulación antes señalada, el promedio anual para 2011 hubiera superado al resultado obtenido en 2010.



*2011 C/NPE es un ejercicio de recálculo del indicador incluyendo la nulidad para efectos en sentido favorable.

ii. Agravios recurrentes

Los agravios recurrentes, son aquellos conceptos de impugnación que frecuentemente hacen valer los promoventes en el juicio de nulidad y que se relacionan con la legalidad de las actuaciones de Profeco.

En ese sentido, la Dirección General de lo Contencioso y de Recursos, al ser el área encargada de defender los intereses legales de la Institución, se preocupa por identificar los principales agravios operantes contra de los actos emitidos por las distintas unidades administrativas de Profeco y hacerlos de su conocimiento con la finalidad de que tomen las medidas necesarias para fortalecer la legalidad de sus actos.

A lo largo de estos 6 años, se ha detectado que los principales agravios que los promoventes hacen y valer y por los cuales se declara la nulidad del acto, son los siguientes:

a) Caducidad
b) Indebida fundamentación y motivación
c) Incompetencia material o territorial de la autoridad
d) Ilegal notificación

Desde el año 2009 la Dirección General de lo Contencioso y de Recursos comenzó a realizar diversas acciones con el fin de atacar la problemática de los agravios recurrentes tales como: el envío a las Subprocuradurías de Servicios y de Verificación, así como a la Dirección General de Delegaciones, de un informe en el que se describen los principales agravios hechos valer ante las mencionadas instancias jurisdiccionales y que tuvieron como consecuencia la nulidad de las actuaciones de Profeco, informe que también empezó a publicarse en la página de Intranet de la Procuraduría, con el fin de que las áreas tuvieran acceso directo a esta información.

Tabla 9. Comparativo de 4 agravios recurrentes en sentencias notificadas por trimestre de los años 2010 a 2012.

Este cuadro de información muestra los 4 principales agravios recurrentes en los actos emitidos por las unidades administrativas de Profeco, con la posición que han ocupado en los diversos trimestres de 2011 y 2012.

Periodos	Ene-Mar 2011		Abr-Jun 2011		Jul-Sep 2011		Oct-Dic 2011		Ene-Mar 2012		Abr-Jun 2012	
	Resol.	Lugar	Resol.	Lugar	Resol.	Lugar	Resol.	Lugar	Resol.	Lugar	Resol.	Lugar
Caducidad	471	1°	436	1°	344	1°	319	1°	411	1°	396	2°
Incompetencia territorial	227	3°	208	3°	190	3°	219	3°	267	3°	269	3°
Indebida fundamentación de la resolución y/o acto impugnado (a partir de Oct-Dic 2011)	230	2°	304	2°	231	2°	256	2°	370	2°	457	1°
Ilegal Notificación	162	4°	149	4°	158	4°	154	5°	223	5°	246	4°

- Las líneas de color, reflejan la tendencia de los 4 principales agravios.
- Resol. Significa el número de resoluciones o sentencias obtenidas por ese agravio durante el trimestre que se indica.

iii. Información reportada al Comité de Control y Desempeño Institucional (COCODI)

Este apartado contiene toda la información que se ha reportado a los comités de control institucional al antes denominado Comité de Control y Auditoría (COCOA) y al hoy denominado Comité de Control y Desempeño Institucional (COCODI), a partir de la diversa información que se ha solicitado a la Subprocuraduría Jurídica.

Se incluyen como anexos a la presente memoria documental y pueden revisarse en el apartado correspondiente, todos los cuadros de información que en su oportunidad fueron remitidos, a partir del 2008, y a partir del tercer trimestre de 2011 se incluyen las presentaciones que se han elaborado para mejor entendimiento de la numeralia expresada en dichos cuadros.

iv. Plan de trabajo de agravios recurrentes

Ante la necesidad de atacar la recurrencia de vicios en la emisión de actos de las diferentes unidades administrativas de la Procuraduría Federal del Consumidor y que en consecuencia el Tribunal declare la nulidad de los mismos, la Dirección General de lo Contencioso y de Recursos en conjunto con las áreas normativas y sustantivas de la Procuraduría establecieron un plan denominado “Plan de trabajo de agravios recurrentes”, por acuerdo del Comité de Control y Desempeño Institucional (COCODI) en la cuarta sesión ordinaria de 2011.

No obstante lo antes señalado, esos esfuerzos no han sido suficientes para lograr una verdadera corrección de los vicios de legalidad de los que adolecen los actos emitidos por las unidades administrativas, por lo que, la Subprocuraduría Jurídica implementó las siguientes estrategias para combatir la emisión de actos administrativos viciados, plagados de los ya identificados agravios recurrentes:

a) Se reforzaron los argumentos con los cuales se formula la defensa y revisión de la legalidad de los actos jurídicos emitidos por las diversas unidades administrativas que integran Profeco, apoyándolos con criterios favorables y jurisprudencias emitidas tanto por el Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa como por los Tribunales integrantes del Poder Judicial de la Federación.

   Particularmente, se reforzaron los argumentos referentes a la defensa de actos relacionados con la caducidad, conciliación foránea, imposición de medidas de apremio y sanciones.

b) Se envía mensualmente de un oficio a través del cual se informa a las diversas áreas de la Procuraduría sobre los agravios recurrentes detectados en los actos emitidos por ellos, de conformidad con las sentencias recibidas durante el mes, a fin de que puedan implementar las acciones correctivas correspondientes. Este oficio se remite a las Subprocuradurías de Servicios, de Verificación, así como a la Dirección General de Delegaciones.

c) Se envía mensualmente un oficio específico a las unidades administrativas con mayor número de sentencias desfavorables con la lista de sentencias en las que se declaró la nulidad de sus actos.

d) A partir del mes de julio de 2012 se remite también de manera mensual un oficio al Órgano Interno de Control de esta Procuraduría, a través del cual se le informa de las Delegaciones que han tenido más sentencias desfavorables por haberse configurado alguno de los agravios recurrentes, entregando una copia del acuse del oficio que se le envía a la propia Delegación informando de esta situación.

e) Se implementó a partir del cuarto trimestre de 2011, el programa "Semáforo de Delegaciones", herramienta estadística que mide el número de sentencias a favor y en contra recibidas en esta DGCR, detallando a qué Unidad Administrativa corresponden y el porcentaje que representan dentro del universo de sentencias entregadas, así como el agravio específico por el que se declaró la nulidad de las resoluciones o acuerdos impugnados.

   Lo anterior se realizó con la finalidad de evaluar el desempeño de las unidades administrativas, en cuanto a la emisión de actos administrativos se refiere, y para mantenerlas informadas respecto a los motivos por los cuales se decreta la nulidad del acto de modo que les permita corregir las subsecuentes actuaciones.

   El semáforo de delegaciones se encuentra publicado para su consulta en la página de intranet de esta Procuraduría en la siguiente liga: http://intranet/Documentos/h_sem_arec.asp . Se incluyen los resultados como parte del anexo correspondiente.

Para atender la problemática de los agravios recurrentes se necesita apoyo y trabajo conjunto de las áreas emisoras de los actos impugnados, es por ello que en el plan de agravios recurrentes para 2012 cada área se propuso actividades especificas dependiendo del agravio que se pretende disminuir.

Conjuntamente la Subprocuraduría Jurídica y las áreas normativas, Subprocuraduría de Verificación y Subprocuraduría de Servicios, así como con áreas de administrativas y de

apoyo, Dirección General de Delegaciones, Dirección General de Informática y la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto, se han realizado diversas acciones para el cumplimiento del referido plan. Entre ellas:

a) Se realizaron cambios a 180 plantillas de la Subprocuraduría de Verificación con mejoras en la fundamentación y motivación del acto.

b) Se realizaron cambios a plantillas de la Dirección General de Quejas y Conciliación en cuanto a fundamentación de competencia material y multas, respecto de actos emitidos en conciliación y residentes en el extranjero y conciliación personal.

En anexo por separado se incluye el último reporte que engloba todas las acciones realizadas a la fecha de corte por parte de las áreas.

Finalmente, resulta importante señalar que el plan de trabajo en materia de agravios recurrentes es de gran utilidad para Profeco, pues el hecho de que las unidades administrativas competentes para emitir los actos de autoridad susceptibles de ser impugnados, corrijan los vicios de legalidad presentados, permitirá reducir el número de demandas recibidas por la Institución, y proporcionará los elementos para realizar una mejor defensa jurídica de los asuntos ante las diversas instancias jurisdiccionales.

v. Acciones de capacitación para atender la problemática de agravios recurrentes

Tomando en cuenta la importancia que reviste el hecho de que los actos emitidos por las diversas unidades administrativas de Profeco, se encuentren apegados al marco legal que los rige, se han realizado diversas acciones de capacitación del personal que integra las áreas sustantivas de la Institución.

Se ha procurado tener un estrecho contacto con todas las unidades administrativas integrantes de Profeco, proporcionándoles la asesoría jurídica requerida respecto de la sustanciación de los procedimientos administrativos de su competencia.

De igual forma se han hecho del conocimiento de las distintas unidades administrativas, los criterios emitidos por las autoridades jurisdiccionales, para su observancia, a fin de que se subsanen los vicios de legalidad que se generan en la substanciación de los diversos procedimientos administrativos, cuyo trámite es competencia de Profeco.

Atendiendo a la problemática que en materia de agravios recurrentes existe en la Institución, en agosto de 2011, se llevó a cabo un ciclo de conferencias que culminó con

un taller práctico, a través de los cuales se capacitó, en coordinación con las áreas normativas de la Institución, sobre la forma de detectar los vicios de legalidad y su posible corrección.

En dicha capacitación también se hicieron del conocimiento de las diversas unidades administrativas, los criterios utilizados tanto por el Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa como por los Tribunales del Poder Judicial de la Federación.

La capacitación de referencia incluyó los siguientes temas:

a) Garantías de legalidad Jurídica.
b) Marco jurídico.
c) El acto jurídico.
d) El procedimiento conciliatorio.
e) El Procedimiento por Infracciones a la Ley.
f) Medios de impugnación contra dichos procedimientos.
g) Cumplimiento de sentencias.
h) Responsabilidad Administrativa.
i) Taller Práctico: Agravios recurrentes en actos administrativos

Esta capacitación tuvo lugar en el Centro de Capacitación y Desarrollo de Personal de esta Procuraduría y contó con la asistencia de los integrantes de las unidades administrativas pertenecientes a las oficinas centrales de la Institución, así como diversos miembros de las Delegaciones y Subdelegaciones del área metropolitana y algunas del interior de la República.

La capacitación fue impartida por los directores generales y directores de área pertenecientes a las tres Subprocuradurías de esta Institución.

Por otra parte durante el periodo comprendido entre los meses de abril a agosto de 2012, se visitaron las 10 Delegaciones que han presentado un mayor porcentaje de actos declarados nulos por el Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa, con el objeto de impartir capacitación en el tema de agravios recurrentes a fin de que las unidades administrativas puedan mejorar la emisión de sus actos.

Es importante hacer notar, que el criterio para acudir a las Delegaciones en las que se impartió la capacitación, se determinó con base en la estadística recogida sobre sentencias recibidas en los periodos correspondientes al último trimestre de 2011 y el primero de 2012.

A continuación se señalan las Delegaciones que fueron visitadas, la fecha en que se realizó la visita, el Director de Área que dio la capacitación y que también dará seguimiento a las necesidades de cada Delegación, así como la estadística que sirvió de b

#	UA visitada	Fecha de Visita	Porcentaje sentencias desfavorables oct-dic 2011	Porcentaje sentencias favorables oct-dic 2011	Porcentaje sentencias desfavorables ene-mar 2012	Porcentaje sentencias favorables ene-mar 2012
1	Delegación Guerrero	13 de abril	86.0%	14.0%	76.7%	23.3%
2	Delegación Jalisco	18 de mayo	81.5%	18.5%	82.3%	17.7%
3	Delegación Michoacán	4 de mayo	80.0%	20.0%	75.8%	24.2%
4	Delegación Oriente	28 de agosto	78.4%	21.6%	77.0%	23.0%
5	Delegación Toluca	17 de abril	75.4%	24.6%	76.7%	23.3%
6	Delegación Veracruz	1 de junio	74.5%	25.5%	68.4%	31.6%
7	Delegación Yucatán	20 de abril	68.4%	31.6%	53.3%	46.7%
8	Delegación Guanajuato	15 de junio	64.7%	35.3%	74.4%	25.6%
9	Delegación Centro	10 de abril	63.7%	36.3%	70.5%	29.5%
10	Delegación Hidalgo	9 de agosto	62.2%	37.8%	73.2%	26.8%

En apoyo a este plan de capacitación en materia de agravios recurrentes, se publicó en la página de Intranet de Profeco, una presentación de agravios recurrentes en la que se definen los criterios de actuación al interior de la Procuraduría, a fin de que sirva como guía para que todas las Unidades Administrativas logren corregir las irregularidades que detecten y se revisó la página de Intranet para eliminar los documentos innecesarios o contradictorios, en relación con esta materia.

VIII. Informe final del Director General de lo Contencioso y de Recursos

La Dirección General de lo Contencioso y de Recursos, al encontrarse facultada para actuar como representante legal de Profeco, en todos los procedimientos contencioso-administrativos en los que forma parte la Institución, adquiere una gran importancia en la estructura y funcionamiento de la Procuraduría.

Es por ello, que la labor que se desempeña en esta área resulta fundamental para el éxito de la encomienda constitucional otorgada a esta Institución, que no es otra más que promover y proteger los derechos y cultura del consumidor, así como procurar la equidad, certeza y seguridad jurídicas en las relaciones de consumo.

En ese sentido, esta Dirección General tiene la obligación de asegurarse que los actos emitidos por las diversas unidades administrativas de Profeco y que son susceptibles de impugnación a través de un juicio contencioso administrativo, reciban una adecuada defensa jurídica, con lo que se garantiza una verdadera protección de los derechos del consumidor.

Sin embargo, como se ha venido exponiendo a lo largo de este documento, existen diversos vicios de legalidad dentro de los procedimientos administrativos llevados a cabo por las áreas normativas de esta dependencia que dificultan la tarea del área, aunado al hecho de que los proveedores suelen demandar a la Institución con mayor frecuencia, provocando la entrada masiva de demandas de nulidad, lo que ha constituido un grave problema para la Dirección General, pues en ocasiones el número de asuntos que requieren atención rebasan su capacidad operativa.

La gran carga de trabajo provoca un análisis poco profundo de los expedientes y falta de tiempo para el estudio sobre los argumentos adecuados para desvirtuar el agravio esgrimido

A pesar de ello, en los últimos años se han realizado diversas acciones tendientes a atacar el problema y evitar que los actos emitidos por las autoridades competentes de esta Procuraduría, se encuentren plagados de vicios de legalidad y sean declarados nulos, intentando con ello, que los actos se encuentren plenamente apegados a su marco legal.

Asimismo, se han realizado diversas modificaciones en los argumentos de defensa jurídica utilizados, con el fin de atacar de forma puntual los conceptos de impugnación de cada uno de los proveedores, evitando así la práctica cotidiana de muchos proveedores, quienes utilizan el juicio de nulidad como un medio para eludir sus obligaciones con relación al consumidor.

Sabemos que hace falta mucho por hacer, sin embargo, durante esta administración se lograron grandes avances en materia de juicios de nulidad, mismos que se han visto reflejados

en el aumento de sentencias favorables a los intereses de la Institución y creemos que de continuar con el mismo ritmo, a mediano plazo la Institución podría colocarse como una dependencia gubernamental con resultados mayoritariamente favorables, fortaleciendo la imagen de Profeco ante los órganos jurisdiccionales y ganando la confianza de los consumidores, a quienes no les quedará duda de que la Procuraduría sancionará los actos de los proveedores que atenten contra los derechos del consumidor.

Esperamos que esta memoria documental haya podido transmitir la importancia y el reto que representa para la Institución la adecuada defensa de los actos emitidos por las autoridades competentes en los múltiples juicios de nulidad promovidos.

Atentamente

El Director General de lo Contencioso y de Recursos

Lic. Jesús Manuel Ramos Montiel

La presente memoria se elabora por duplicado. Un ejemplar se entrega a la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto para efecto de cumplir con lo solicitado mediante oficio CGA/DGPOP/178/2012 a efecto de integrarse como anexo del Informe de Rendición de cuentas 2006-2012 y del acta de entrega del C. Procurador, y el segundo ejemplar, deberá permanecer en la se encontrará en resguardo en la oficina de la Subprocuraduría Jurídica para los efecto de integrarse al acta de entrega de la C. Subprocuradora Jurídica.

IX. Anexos.

	Contenido
Anexo 1	**Indicador: efectividad/Oportunidad en los juicios de nulidad. Periodo de reporte 2006-2011.**
Anexo 2	**Indicador: días promedio en que se contesta una demanda de juicio de nulidad ordinario. Periodo de reporte 2012.**
Anexo 3	**Indicador: días promedio en que se contesta una demanda de juicio de nulidad sumario. Periodo de reporte 2012.**
Anexo 4	**Indicador: porcentaje de sentencias a favor emitidas por el tribunal a favor de Profeco. Periodo de reporte julio 2009 a junio 2012.**
Anexo 5	**COCODI 2008-2012.**
Anexo 6	**Presentaciones para COCODI 2011-2012**
Anexo 7	**Plan de agravios recurrentes-juicios de nulidad**
Anexo 8	**Semáforo de agravios recurrentes**