

*nuestros
derechos*

Derechos del consumidor

JOSÉ OVALLE FAVELA



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
CÁMARA DE DIPUTADOS DEL H. CONGRESO DE LA UNIÓN
UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO



JOSÉ OVALLE FAVELA

Licenciatura y doctorado en derecho por la Facultad de Derecho de la UNAM; investigador, por concurso de oposición, en el Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM.

Desde 1972 es profesor de la Facultad de Derecho de la UNAM.

Ha publicado *Derecho procesal civil*, 8a. ed., 1999; *Teoría general del proceso*, 4a. ed., 1997; *Comentarios a la Ley Federal de Protección al Consumidor*, 2a. ed., 1995, y *Garantías constitucionales del proceso*, 1995.

DERECHOS DEL CONSUMIDOR

CÁMARA DE DIPUTADOS DEL HONORABLE
CONGRESO DE LA UNIÓN, LVII LEGISLATURA

Lic. Francisco José Paoli Bolio

*Presidente de la Conferencia para la Dirección
y Programación de los Trabajos Legislativos
y de la Mesa Directiva*

Dip. J. Enrique Jackson Ramírez

*Presidente de la Junta de Coordinación Política
y Coordinador del Grupo Parlamentario del PRI*

Dip. Carlos Medina Plascencia

Coordinador del Grupo Parlamentario del PAN

Dip. Pablo Gómez Álvarez

Coordinador del Grupo Parlamentario del PRD

Dip. Ricardo Cantú Garza

Coordinador del Grupo Parlamentario del PT

Dip. Jorge Emilio González Martínez

Coordinador del Grupo Parlamentario del PVEM

INSTITUTO DE INVESTIGACIONES JURÍDICAS

Dr. Diego Valadés

Director

Dr. Sergio López-Ayllón

Secretario Académico

Lic. Raúl Márquez Romero

Jefe del Departamento de Publicaciones

nuestros
derechos

DERECHOS DEL CONSUMIDOR

JOSÉ OVALLE FAVELA



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
CÁMARA DE DIPUTADOS DEL H. CONGRESO DE LA UNIÓN
UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO



Colección Nuestros Derechos

Coordinadora: Marcia Muñoz de Alba Medrano

Diseño de portada y coordinación
de ilustradores: Eduardo Antonio Chávez Silva

Cuidado de la edición: Jaime García Díaz

Formación en computadora: José Antonio Bautista Sánchez

Ilustraciones: Alejandro López-Araiza Larroa

Primera edición: 2000

Primera reimpresión: noviembre de 2000

DR © 2000. Instituto Politécnico Nacional

DR © 2000. Universidad Nacional Autónoma de México

INSTITUTO DE INVESTIGACIONES JURÍDICAS

Circuito Maestro Mario de la Cueva s/n
Ciudad Universitaria, México, D.F., C.P. 04510

Impreso y hecho en México

ISBN 968-36-8225-1

CONTENIDO

Presentación	IX
CÁMARA DE DIPUTADOS DEL H. CONGRESO DE LA UNIÓN	
Amable lector	XIII
Diego VALADÉS	

PRIMERA PARTE

CONCEPTO DE DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

I. Antecedentes	3
1. La Carta Europea de Protección de los Consumidores	5
2. El Programa Preliminar y las directivas de la Comunidad Económica Europea	7
3. Las Directrices de la ONU para la protección al consumidor	14
4. El Código brasileño de defensa del consumidor	17
5. La Ley Federal de Protección al Consumidor mexicana de 1992	19
II. Los derechos básicos en la Ley Federal de Protección al Consumidor	20
III. El derecho a la protección de la vida, la salud y la seguridad	23

CONTENIDO

IV. El derecho a la educación	28
V. El derecho a la información	30
VI. El derecho a la protección de los intereses económicos	38
1. La publicidad engañosa	39
2. Los contratos celebrados fuera del local comercial y en forma indirecta	42
3. Los contratos de adhesión	47
4. Autofinanciamiento	59
5. El servicio de tiempo compartido	62

SEGUNDA PARTE

EJERCICIO DEL DERECHO

VII. El derecho a la protección de los intereses jurídicos	73
1. El derecho al cumplimiento de lo convenido u ofrecido	73
2. El derecho a la reparación de los daños y perjuicios	78
3. El derecho de acceso a los órganos administrativos y jurisdiccionales	80
VIII. Los medios para el ejercicio de los derechos del consumidor	83
1. El procedimiento conciliatorio	83
2. El procedimiento por infracciones a la ley	90
3. Arbitraje	93
4. El proceso jurisdiccional	96
Bibliografía	99