

GUÍA DEL PROCEDIMIENTO PARA EJECUCIÓN DE CLAUSURA

ÍNDICE

1. Introducción
2. Objetivo
3. Marco Legal
4. Políticas de Operación
 - 4.1. Autoridades responsables que intervienen
 - 4.2. Requisitos
 - 4.3. Procedimiento
 - 4.4. Constatación de sellos
 - 4.5. Levantamiento de sellos de clausura
 - 4.6. Satisfacción a la queja en sanciones de clausura
 - 4.7. Procedimiento General
5. Diagrama de Flujo

1. INTRODUCCIÓN

La presente Guía del Procedimiento para Ejecución de Clausura es una herramienta que permitirá al personal que opera en las unidades administrativas de la Subprocuraduría de Servicios conocer cómo llevar a cabo correctamente el procedimiento de clausura total o parcial del establecimiento, negocio, oficinas o sucursales de un proveedor.

La clausura se impondrá como sanción a aquellos proveedores que violen disposiciones de la Ley Federal de Protección al Consumidor y que su infracción encuadre en uno o más de los supuestos contenidos en el artículo 128 ter de la Ley, en el que se describen los casos particularmente graves.

La Ley Federal de Protección al Consumidor otorga a la Procuraduría Federal del Consumidor, a través de sus artículos 24, fracciones I, II, XIX y XXII y del 125 al 134 la facultad para imponer sanciones, incluida la clausura. Sin embargo, la Ley no establece el procedimiento a seguir para la ejecución de la clausura, por ello es importante que el personal de las unidades administrativas de la Subprocuraduría de Servicios cuente con una guía que les permita conocer dicho procedimiento.

2. OBJETIVO

El objetivo de esta Guía es definir y establecer las políticas de operación y la secuencia de actividades que deberán realizar las áreas de servicios de las Delegaciones y las Direcciones Generales de la Subprocuraduría de Servicios, a través de un procedimiento general y uniforme, para la ejecución de la sanción denominada clausura.

3. MARCO LEGAL

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (artículos 14 y 16).
2. Código Penal Federal (artículos 178, 180, 187 y 189).
3. Ley Federal de Protección al Consumidor (artículos 4, 24, fracción XIX y XXII, 123, 128 bis, 128 ter y 129).
4. Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor (artículo 1º, 3º, 8, 10, fracción IV, 17, fracción XII, 19 fracción XVI, 20 fracción I y 21).
5. Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor. (3 fracción VIII y IX, 7 fracción V y 14).
6. Ley Federal de Procedimiento Administrativo (artículo 75).
7. Artículo Único del Acuerdo que establece la Circunscripción territorial de las Delegaciones y Subdelegaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor.
8. Acuerdo por el cual se delegan facultades a favor de los servidores públicos de la Procuraduría Federal del Consumidor, que se indican.
9. Acuerdo por el que se actualizan los montos de las operaciones y multas previstas en la Ley Federal de Protección al Consumidor.

4. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

4.1. AUTORIDADES RESPONSABLES QUE INTERVIENEN

- Procuraduría Federal del Consumidor.
- Policía Ministerial de cada Estado.
- Secretaría de Seguridad Pública Federal o estatal, según sea el caso.
- Policía Judicial.

4.2. REQUISITOS

La clausura total o parcial es una sanción que establece la Ley Federal de Protección al Consumidor y tiene por objeto prevenir y corregir casos particularmente graves de afectación de derechos e intereses de un grupo de consumidores, con el fin de evitar y combatir prácticas comerciales nocivas a los derechos de éstos.

La imposición de las sanciones por parte de las unidades administrativas de la Suprocuraduría de Servicios de esta Institución se aplica como consecuencia de un procedimiento administrativo (denominado Procedimiento por Infracciones a la Ley "PIL" previsto en el artículo 123 de la Ley).

La sanción de clausura, se impone mediante una resolución administrativa que pone fin al PIL. La imposición de esta sanción, dada su trascendencia e impacto, deberá ser sujeta a la meditada y prudente apreciación del servidor público que la determina. En dicho procedimiento es posible sancionar con clausura y multa. Los criterios aplicables para la imposición de la clausura, deberán apoyarse en la Guía para Sustanciar el Procedimiento por Infracciones a la Ley.

Los documentos que se requieren para proceder a la ejecución de una clausura son:

- a. Original de la resolución sancionatoria con firmas autógrafas.
- b. Formato de cédula de notificación.
- c. Oficio de comisión para ejecución de la clausura.
- d. Oficio dirigido a la Secretaría de Seguridad Pública Federal o Estatal, según el caso, solicitando el auxilio de la fuerza pública.
- e. Sellos de clausura, debidamente foliados

- f. Actas de clausura debidamente foliadas.
- g. Identificaciones del ejecutor y/o notificador, en su caso.

La Dirección General de Procedimientos será la encargada de ordenar la elaboración, autorizar el diseño, resguardar y controlar los sellos de clausura, por lo que las Delegaciones y Subdelegaciones deberán solicitarlos a la Dirección General mencionada. Las Delegaciones y Subdelegaciones cada seis meses, deberán rendir a la citada Dirección General los informes relacionados con el destino de tales sellos.

Los Jefes de Departamento de Servicios en las Delegaciones, Subdelegaciones o los titulares de los Departamentos facultados para desahogar el procedimiento por infracciones a la ley en las Direcciones Generales de la Subprocuraduría de Servicios, serán los responsables de la guarda y custodia de los sellos de clausura, así como de su control. Los responsables de la guarda y custodia entregarán los sellos al personal comisionado para la ejecución de la clausura, quienes firmarán de recibido.

4.3. PROCEDIMIENTO

Una vez que se emitió la resolución administrativa en la que se impone la clausura, con o sin sanción económica, procede lo siguiente:

- a. Se reúnen los formatos de cédulas para llevar a cabo la notificación personal de la resolución al proveedor.
- b. Se elabora el oficio de comisión, designando al personal que ejecutará la clausura. (Mínimo tres personas, por si fuere necesario asistir al ejecutor como testigos) (Es importante destacar que el personal de las Delegaciones o Subdelegaciones que actúe como autoridad, en nombre y representación de Profeco, en estas diligencias, y en cualesquiera otras, deberá ser personal adscrito a esta institución).
- c. Se realiza oficio dirigido a la autoridad que apoyará en la clausura, según corresponda.
- d. Se solicitan los sellos de clausura al responsable de su guarda y custodia.
- e. Se prepara formato de acta de clausura.

Antes de proceder a realizar la ejecución de la sanción de clausura, se recomienda tomar las siguientes medidas preliminares, para llevar a cabo la sanción que se comenta sin contratiempos.

Antes de la fecha planeada para la ejecución, es necesario acudir al domicilio señalado para practicar la clausura y cerciorarse que es el domicilio del sancionado, entre qué calles se encuentra ubicado, investigar el horario de atención al público, la distribución física del inmueble, el número de personas que ahí laboran, si cuenta con cámaras de video y en dónde están colocadas, si existe personal de vigilancia, con qué implementos cuentan y, en su caso, si tienen armas de fuego, animales de guardia, etc; si tienen productos perecederos, objetos de valor o bien, si el inmueble se utiliza como casa habitación.

Si de la verificación antes señalada se conoce que, dado el tamaño y características del inmueble a clausurar, no amerita pedir el apoyo de la fuerza pública y que con solo el personal de la Procuraduría se podrá ejecutar la clausura; es procedente hacerlo así, sin pedir el apoyo.

Si por el contrario al hacer la verificación de referencia se observa que el inmueble, debido a su tamaño, número de empleados, medidas de seguridad, etc.; amerita el apoyo de la fuerza pública, se deberá solicitar el mismo.

Una vez que se haya enviado el oficio a la Secretaría de Seguridad Pública, se debe mantener contacto con la misma a efecto de tener la certeza de que la Procuraduría cuente con su apoyo durante la ejecución de clausura, para lo cual deberá convenirse la fecha y hora de la cita para acudir de manera conjunta y coordinada a realizar la diligencia.

Al momento de acudir al domicilio del proveedor para notificar la resolución y ejecutar la sanción de clausura, se deberá realizar lo siguiente:

Requerir la presencia del proveedor (persona física) o representante legal de la empresa proveedora (persona moral).

En caso de no estar presente se deberá asentar dicha situación en el acta y dejar citatorio dirigido al propietario o representante legal para que espere al notificador al día (hábil) siguiente y precisar la hora en la cual se efectuará la diligencia. En este supuesto no se realizará la clausura. (No se indicará a persona alguna la diligencia a efectuar, sólo que se requería notificar una resolución)

Al día siguiente en que se citó al representante legal o a la persona física se acude exactamente a la hora en que se señaló, se vuelve a preguntar por el representante legal o el proveedor, en caso de no encontrarse la persona citada,

entonces se entenderá la clausura con quien se encuentre en el domicilio, debiendo asentar dicha situación en el acta que al efecto se levantará, indicando la media filiación de ésta última.

Se debe realizar la notificación de la resolución en el domicilio señalado por la proveedora para oír y recibir notificaciones, durante el Procedimiento por Infracciones a la Ley, esta notificación jamás deberá realizarse sin ejecutarse de inmediato la clausura. Cuando el domicilio que se designó para oír y recibir notificaciones sea distinto al domicilio en donde debe ejecutarse la clausura, tanto la notificación como ésta deberán de ser simultáneas

Una vez constituido el personal comisionado para la clausura, se identificará como empleados de PROFECO, se le menciona a la persona con quien se entiende la diligencia que se emitió una resolución administrativa, la que se le proporciona y mientras le da lectura, de manera inmediata se ordenará al personal que desaloje el lugar, en virtud de que en ese momento se va a llevar a cabo una clausura, advirtiéndoles que en caso de que se opongan a la ejecución, ésta actitud implica la comisión del delito de resistencia de particulares.

Si no se solicitó el apoyo de la Secretaría de Seguridad Pública y se presenta la resistencia de particulares a la ejecución, se tendrá que solicitar dicho auxilio, y deberá volverse a intentar la realización de la diligencia, independientemente de hacer del conocimiento del área jurídica los hechos pormenorizados, para que ésta proceda a la denuncia correspondiente ante el Ministerio Público Federal.

En el caso de que la notificación y la clausura se realice en el mismo domicilio, si existe oposición a ésta, no se deberá entregar la resolución administrativa, ni proporcionar el número de expediente, nombre del consumidor ni ningún dato que permita al proveedor identificar el expediente, ya que en caso contrario, podría promover recurso de revisión o juicio de amparo, con el cual obstaculizaría la ejecución de la clausura.

En lo supuesto contrario a lo arriba mencionado, deberá existir una coordinación estrecha en la notificación y en la diligencia respectivas, sino no deberá llevarse a cabo la clausura.

En caso de que hubiera oposición a la clausura por parte de la proveedora, se asentará en el acta correspondiente este hecho y mediante oficio se remitirán copias de las constancias al área jurídica de cada unidad administrativa a efecto de que proceda en consecuencia.

Si no se llevó a cabo la ejecución de la clausura por encontrarse el local vacío, y habiéndose cerciorado que es el domicilio requerido, se levantará el acta correspondiente en la que consten estos hechos.

Asimismo, si no se pudiera ejecutar la clausura, debido a que la proveedora hubiere cambiado de domicilio, una vez recabadas las constancias correspondientes, como el acta de ejecución de clausura en la que se hizo notar esta situación, podrá efectuarse la conmutación de la sanción de clausura por una sanción económica, la cual podrá ser de oficio o a petición de parte.

Aun cuando el proveedor diga al ejecutor que tiene en la línea telefónica a alguna persona importante, ya sea de un funcionario de la Procuraduría o de otra dependencia del gobierno, el ejecutor se excusará e indicará que él no es un servidor público con facultades para suspender la diligencia. Por lo que se evitará contestar el teléfono y deberá de continuar con la ejecución de la clausura.

Sólo se recomienda hablar por teléfono a la unidad administrativa emisora de la resolución cuando surja un problema delicado, (violencia, problemas con otras autoridades o situaciones extraordinarias) que impida, a juicio del ejecutor, llevar a cabo la clausura.

Una vez desalojado el personal, se le debe pedir a la persona con quien se entienda la diligencia, que se retiren todos los efectos personales, animales o cualquier artículo perecedero y se procederá a la revisión del local para verificar que en ningún baño o privado se encuentre nadie, que no queden prendidos aparatos tales como máquinas, calderas, bombas de agua, a menos que sea necesario, lo que deberá especificarse en el acta de ejecución de clausura, en el entendido de que queda bajo responsabilidad del proveedor el funcionamiento de éstas.

Los sellos deberán colocarse en el domicilio clausurado, en puertas externas e internas, en los quicios, en instrumentos de trabajo de la negociación, en los teléfonos, en las teclas y en los cables de tal manera que se impida desconectar la línea y conectar otro aparato.

Cuando existan varias empresas en un mismo local, se deben colocar los sellos únicamente en los instrumentos de trabajo del negocio clausurado, en los teléfonos de la empresa sancionada, en los accesos que corresponden a la empresa sancionada, en la puerta principal de la sancionada, sin obstruir entradas o salidas en áreas en donde se denote visiblemente que son oficinas de un proveedor diferente.

Una vez colocados los sellos se redactará el acta de clausura, en la que se asentarán los siguientes datos: fecha, datos del personal comisionado, nombre y número de credencial, nombre del sancionado, domicilio del negocio clausurado, nombre e identificación de la persona con quien se entiende la diligencia y el número de folio de los sellos que se colocaron asimismo se asentarán las manifestaciones de las personas con las que se lleva a cabo la diligencia. En el caso de que se niegue a identificarse o a firmar deberá asentarse dicha situación en el acta y anotar la descripción física de la persona así como otros datos que la pudieren identificar.

Se debe asentar el nombre completo de los testigos y sus domicilios; los testigos debe designarlos el proveedor, en el caso de que éste no lo haga, los debe designar el ejecutor y asentar el nombre de dos personas que trabajen con el proveedor y en el caso de que éstos se nieguen a firmar como tales, designar a dos personas que laboren en la unidad administrativa ejecutora y señalar como domicilio de éstos el lugar donde tiene su ubicación el local de la autoridad que emitió el acto.

El acta la deben firmar los representantes de la Procuraduría, el proveedor a través de la persona con quien se desahogó la diligencia y los testigos.

En el caso de que por parte de la proveedora, no firme persona alguna, de igual forma se le proporcionará una copia del acta de clausura.

En caso de que existan observaciones, éstas se asientan al final del acta y la firman los ejecutores y quienes hayan participado en la diligencia, en su caso. Sólo se asentarán las observaciones de la persona con la que se atiende la diligencia cuando ésta acceda a firmar el acta.

Una vez que se terminó de levantar el acta de clausura, se retiran los ejecutores del local para efectos de entregar de inmediato las constancias de ejecución de la clausura al responsable del expediente administrativo y éste a su vez las integre al expediente original.

El término de la clausura se computa de momento a momento, es decir si la clausura es por quince días, el primer día se toma por 24 horas y si la sanción de clausura se impuso a las 9:00 A.M., del 1° de enero de 2005, el primer día concluye a las 8:59 A.M. del 2 de enero de 2005, por lo que los quince días vencen a las 8:59 A.M. del 16 de enero de 2005; en consecuencia, antes de esa hora se deberán quitar los sellos impuestos. Siempre será recomendable que se calcule que el vencimiento sea en un día hábil.

4.4. CONSTATACIÓN DE SELLOS

Dentro del lapso de la clausura, se debe hacer una verificación en el domicilio de la proveedora a efecto de constatar que los sellos de clausura sigan colocados, en buen estado e intactos, en el lugar en donde se pusieron y que la proveedora no se encuentre laborando.

Para llevar a cabo la actividad anterior, se deberá realizar un oficio de comisión de constatación de permanencia de sellos de clausura y, en su caso, de reposición, designando al personal que realizará tal diligencia, quien deberá preparar el acta de constatación de permanencia y reposición de sellos y los sellos de clausura que sean necesario reponerse.

Una vez constituidas las personas comisionadas en el domicilio de la parte proveedora, se levantará el acta en la cual se deben señalar todas las circunstancias del caso, es decir, si se encuentran los sellos correctamente, rotos o tapados y si se encuentra trabajando personal del proveedor o no.

En el caso de encontrarse sellos rotos, inutilizados u ocultos, deberá asentarse en el acta el número de cada uno de los sellos afectados, y se procederá a la reposición de los mismos, señalando el folio de cada uno de ellos. Además, se deberán asentar todas las circunstancias que impidan el correcto desarrollo y cumplimiento de la clausura. En caso que se encuentren personas laborando, se deberá levantar el acta de constatación de sellos con las manifestaciones que en su caso realicen los infractores; el acta deberá ser firmada por todas las personas que en ella intervengan, haciendo constar el nombre de las personas que se negaron a hacerlo y su media filiación.

Si se observa violación a los sellos o que la proveedora está laborando, se deberá remitir copia certificada del acta de constatación de permanencia y reposición de sellos al área jurídica correspondiente a cada unidad administrativa, para que, si ésta última lo considera procedente presente denuncia ante el Ministerio Público Federal.

4.5. LEVANTAMIENTO DE SELLOS DE CLAUSURA

Antes de transcurrido el término de la clausura, es importante que se preparen los documentos necesarios para realizar la diligencia de levantamiento de sellos de clausura, tales como el oficio de comisión para el retiro de sellos de clausura y el acta de levantamiento de sellos.

El personal comisionado se constituirá en el domicilio en que se ejecutó la clausura, procederá a identificarse, entendiéndose con el dueño del local, encargado o representante legal, y procederá a retirar los sellos, asentando en el acta los datos requeridos en la misma. Se recomienda que antes de la fecha de término de la clausura, se cite al dueño del local o representante legal del mismo, para que atienda la diligencia.

Deberán integrarse al expediente todas las constancias originales que se utilicen en el proceso de ejecución de la sanción de clausura, inmediatamente después de terminar cualquier diligencia.

4.6. SATISFACCIÓN A LA QUEJA EN SANCIONES DE CLAUSURA

Dentro del proceso de ejecución de la sanción de clausura, se puede dar el caso de que la parte proveedora ofrezca dar satisfacción a la reclamación planteada por el consumidor, para lo que se debe atender a lo siguiente:

Hay dos opciones para acreditar la satisfacción a la queja ante la Procuraduría:

1. Que se lleve a cabo la comparecencia voluntaria del proveedor en la que exhiba un billete de depósito, garantizando el monto de lo reclamado, caso en el que se dictará un acuerdo suspendiendo la clausura de manera provisional; lo que se le notificará a la parte consumidora a efecto de que manifieste lo que ha su derecho convenga.

Una vez realizado lo anterior, se pueden dar varios supuestos: que comparezca el consumidor y acepte el billete, en cuyo caso se acordará la suspensión definitiva de la clausura, o bien, que no comparezca o que comparezca y no acepte la consignación, continuará la clausura.

2. Que la proveedora acuda a la oficina de la unidad administrativa que ordenó la ejecución y celebre un convenio con el consumidor afectado o que éste manifieste la satisfacción de su queja, en tal caso se acordará la suspensión definitiva de la clausura impuesta.

En los casos en que se acuerde la suspensión de la de clausura, se deberá emitir oficio de comisión y la orden de suspensión de clausura, ya sea provisional o definitiva, la que será acordada por el titular de cada unidad administrativa.

Cuando el proveedor se oponga a la clausura y ésta no se lleve a cabo y pretenda, en el transcurso de que la unidad administrativa solicite el auxilio de la fuerza pública, dar satisfacción a la queja, forzosamente se deberá ejecutar la clausura y posteriormente se procederá a levantar los sellos, siempre y cuando exista en el expediente la acreditación de que se dio satisfacción a la queja.

Para que proceda la petición del proveedor de levantar los sellos, deberá emitirse un acuerdo de comparecencia ante la autoridad que emitió el acto, quien asentará que ya fue satisfecho el interés del consumidor y que se resuelve la suspensión de la sanción de clausura aún cuando no se haya vencido el plazo de la misma.

4.7. PROCEDIMIENTO GENERAL

1. Se debe emitir una resolución administrativa con sanción de clausura, con independencia de que también pudiera imponerse una sanción económica, dependiendo de los artículos violados.
2. Si la resolución con sanción de clausura, conlleva también una sanción económica, se continuará simultáneamente con el procedimiento correspondiente para el requerimiento de cobro de la multa.
3. La notificación de la resolución administrativa de clausura al proveedor, debe hacerse de manera simultánea con la ejecución del acto de clausura.
4. Para la ejecución de la clausura, se debe elaborar un oficio de solicitud de apoyo a la autoridad que auxilie en dicha ejecución.
5. Elaborar oficio de comisión para designar al personal que ejecutará la clausura, quien al momento de la misma, deberá levantar un acta de ejecución con los datos antes mencionados.
6. Una vez ejecutada la clausura, se elaborará oficio de comisión de constatación de sellos, para que el personal designado verifique el estado de los sellos y, si fuere necesario, se repongan los que se hayan quitado o roto, asentando en el acta de constatación de sellos tales hechos.

7. Si la clausura llega a su término, se elaborará oficio de comisión con anticipación a la hora de término de ésta, para levantar sellos de clausura, debiendo asentar en el acta de levantamiento de sellos los pormenores de la diligencia.

8. Una vez terminado el procedimiento de clausura, se envían las constancias para que sean integradas a su expediente y éste se concentre al archivo como asunto concluido.

5. DIAGRAMA DE FLUJO

