

AMPARO DIRECTO EN REVISIÓN 3007/2024.

**QUEJOSA Y RECURRENTE: CHIVAS DE CORAZÓN,
SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE.**

PONENTE: MINISTRO ALBERTO PÉREZ DAYÁN

COTEJÓ:

SECRETARIA: IVETH LÓPEZ VERGARA

Colaboró: Marco Esteban Arroyo Hernández

ÍNDICE TEMÁTICO

TEMA: Determinar si los artículos 76 bis, fracciones IV y VII, de la Ley Federal de Protección al Consumidor y 13 quintus, fracciones I, III y IV, del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor son consistentes con los principios de legalidad, separación de funciones, imparcialidad y presunción de inocencia previstos en los artículos 16, 17 y 22 de la Constitución Federal.

	Apartado	Criterio y decisión	Págs.
I.	COMPETENCIA	Esta Segunda Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación es competente para conocer del presente asunto.	6
II.	OPORTUNIDAD	El recurso es oportuno.	7
III.	LEGITIMACIÓN	La parte recurrente cuenta con legitimación.	8
IV.	ELEMENTOS QUE INTEGRAN LA LITIS	Síntesis de los conceptos de violación, de las consideraciones que sostienen la sentencia recurrida y de los agravios.	8-19
V.	PROCEDENCIA DEL RECURSO DE REVISIÓN	El asunto reúne los requisitos de procedencia relativos a la existencia de un planteamiento de constitucionalidad y que éste resulta en un tema de interés excepcional.	19-23
VI.	ESTUDIO DE FONDO	Inoperantes por novedosos los agravios que pretenden una interpretación directa del	23-53

AMPARO DIRECTO EN REVISIÓN 3007/2024

		<p>artículo 28 de la Constitución Federal.</p> <p>El artículo 13 quintus, fracciones I, III y IV, del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor es consistente con los principios de presunción de inocencia, separación de funciones e imparcialidad, aun cuando encomiende a una sola oficina administrativa la investigación, tramitación y resolución del procedimiento sancionador.</p> <p>El artículo 76 bis, fracciones IV y VII, de la Ley Federal de Protección al Consumidor no transgrede el derecho de seguridad jurídica, porque los deberes que impone a los proveedores de bienes y servicios están claramente definidos.</p>	
VII.	DECISIÓN	Se confirma la sentencia recurrida y se niega el amparo.	53-54

AMPARO DIRECTO EN REVISIÓN 3007/2024.

**QUEJOSA Y RECURRENTE: CHIVAS DE CORAZÓN,
SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE.**

VISTO BUENO
SR. MINISTRO

PONENTE: MINISTRO ALBERTO PÉREZ DAYÁN

COTEJÓ

SECRETARIA: IVETH LÓPEZ VERGARA

Colaboró: Marco Esteban Arroyo Hernández

Ciudad de México. La Segunda Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, en sesión correspondiente al día *** de dos mil veinticuatro, emite la siguiente:

SENTENCIA

Mediante la cual se resuelve el amparo directo en revisión 3007/2024, interpuesto por Chivas de Corazón, sociedad anónima de capital variable, en contra de la sentencia de siete de marzo de dos mil veinticuatro dictada en el juicio de amparo 689/2022 del índice del Decimocuarto Tribunal Colegiado en Materia Administrativa del Primer Circuito.

El problema que esta Segunda Sala debe resolver consiste en determinar si los artículos 76 bis, fracciones IV y VII, de la Ley Federal de Protección al Consumidor y 13 quintus, fracciones I, III y IV, del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor son consistentes con los principios de legalidad, separación de funciones, imparcialidad y presunción de inocencia previstos en los artículos 16, 17 y 22 de la Constitución Federal.

ANTECEDENTES Y TRÁMITE

- Procedimiento administrativo.** El veinticinco de julio de dos mil quince, el Director General de Procedimientos y Análisis Publicitarios de Telecomunicaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor, requirió a Chivas de Corazón, sociedad anónima de capital variable, para que entregara información relacionada con las fallas presentadas

en su **plataforma de internet (www.chivastv.mx)** durante el partido de fútbol entre los clubes Guadalajara contra Monterrey, que se disputó el veintitrés de julio del mismo año.

2. Al respecto, la empresa informó lo siguiente:
 - Que a las personas afectadas por las fallas en la transmisión del partido se les entregaría un cupón para tener acceso a otro en compensación.
 - Que dada la saturación de la plataforma electrónica, se abrió a todo público la señal.
3. Paralelamente, por oficios de ocho y diez de agosto de dos mil dieciséis, el propio Director General de Procedimientos y Análisis Publicitarios de Telecomunicaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor hizo constar el monitoreo realizado en el sitio electrónico de la empresa (**www.chivastv.mx**), específicamente sobre los "Términos y condiciones de uso" aplicables a las personas contratantes de sus servicios.
4. Mediante oficio de doce de agosto de dos mil dieciséis, el indicado Director General de Procedimientos y Análisis Publicitarios de Telecomunicaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor **inició el procedimiento sancionador** fundamentando su competencia para actuar en el **artículo 13 quintus, fracciones I, III y IV, del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor**.
5. Sustanciado el procedimiento sancionador, el propio Director General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor emitió la resolución respectiva el catorce de noviembre de dos mil dieciséis, en la que determinó lo que se sintetiza a continuación:
 - a) En relación con la falta de bonificación y compensación a los usuarios contratantes del partido entre los clubes Guadalajara y Monterrey, sostuvo que si bien las fallas en la transmisión eran responsabilidad

de la empresa en términos del artículo 9 de la Ley Federal de Protección al Consumidor (porque fue ella quien contrató a Cleeng BV para que la materializara), lo cierto es que otorgó las compensaciones, devoluciones y reembolsos a los indicados usuarios, por lo que **no se actualizaron las infracciones** previstas en los artículos 92 bis¹ y 92 ter² del citado ordenamiento legal.

b) Sobre las cláusulas que conforman los términos de uso del servicio publicados en la página de internet, precisó que ciertas cláusulas (vinculadas con aspectos de definición, aceptación, cesión y modificación, cobro y facturación, características, licencia, entre otras), resultaban abusivas porque permiten al proveedor modificar unilateralmente el contenido del contrato, sustraerse de sus obligaciones y liberarse de responsabilidad civil e, incluso, generan la renuncia de los usuarios a la protección de la ley, por lo que **se actualizaron las infracciones** previstas en los artículos 85³ y 90,

¹ **Artículo 92 bis.** Los consumidores tendrán derecho a la bonificación o compensación cuando la prestación de un servicio sea deficiente, no se preste o proporcione por causas imputables al proveedor, o por los demás casos previstos por la ley.

² **Artículo 92 ter.** La bonificación a que se refieren los artículos 92 y 92 bis no podrá ser menor al veinte por ciento del precio pagado. El pago de dicha bonificación se efectuará sin perjuicio de la indemnización que en su caso corresponda por daños y perjuicios.

Para la determinación del pago de daños y perjuicios la autoridad judicial considerará el pago de la bonificación que en su caso hubiese hecho el proveedor. La bonificación que corresponda tratándose del incumplimiento a que se refiere al artículo 92, fracción I, podrá hacerla efectiva el consumidor directamente al proveedor presentando su comprobante o recibo de pago del día en que se hubiere detectado la violación por la Procuraduría y no podrá ser menor al veinte por ciento del precio pagado.

³ **Artículo 85.** Para los efectos de esta ley, se entiende por contrato de adhesión el documento elaborado unilateralmente por el proveedor, para establecer en formatos uniformes los términos y condiciones aplicables a la adquisición de un producto o la prestación de un servicio, aun cuando dicho documento no contenga todas las cláusulas ordinarias de un contrato. Todo contrato de adhesión celebrado en territorio nacional, para su validez, deberá estar escrito en idioma español y sus caracteres tendrán que ser legibles a simple vista y en un tamaño y tipo de letra uniforme. Además, no podrá implicar prestaciones desproporcionadas a cargo de los consumidores, obligaciones inequitativas o abusivas, o cualquier otra cláusula o texto que viole las disposiciones de esta ley.

fracciones I y II⁴, de la Ley Federal de Protección al Consumidor. De ahí que se impuso una multa integrada conforme a lo siguiente:

- Por la transgresión al artículo 85, en una cuantía de \$1,512,000.00 (un millón quinientos doce mil pesos 00/100 moneda nacional).
- Por la conculcación al artículo 90, fracciones I y II, en una suma de \$1,512,000.00 (un millón quinientos doce mil pesos 00/100 moneda nacional).

c) Respecto de los términos de uso del servicio publicado en la página de internet, indicó que la empresa incumplió con su obligación de proporcionar la información de los bienes y servicios de manera clara y suficiente de manera anticipada, pues para poder tener acceso a ella era necesario contratar previamente, **por lo que se actualizaron las infracciones previstas en el artículo 76 bis, fracciones IV, V y VII, de la Ley Federal de Protección al Consumidor**⁵. De ahí que se impuso una multa en un monto de \$2,656,00.00 (dos millones seiscientos cincuenta y seis mil pesos 00/100 moneda nacional).

6. **Juicio administrativo.** En contra de esa resolución sancionadora, la empresa promovió el juicio 718/17-07-02-8-OT/212/20-PL-02-04 del

⁴ **Artículo 90.** No serán válidas y se tendrán por no puestas las siguientes cláusulas de los contratos de adhesión ni se inscribirán en el registro cuando:

I. Permitan al proveedor modificar unilateralmente el contenido del contrato, o sustraerse unilateralmente de sus obligaciones;

II. Liberen al proveedor de su responsabilidad civil, excepto cuando el consumidor incumpla el contrato; [...]

⁵ **Artículo 76 bis.** Las disposiciones del presente capítulo aplican a las relaciones entre proveedores y consumidores en las transacciones efectuadas a través del uso de medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología. En la celebración de dichas transacciones se cumplirá con lo siguiente: [...]

IV. El proveedor evitará las prácticas comerciales engañosas respecto de las características de los productos, por lo que deberá cumplir con las disposiciones relativas a la información y publicidad de los bienes y servicios que ofrezca, señaladas en esta Ley y demás disposiciones que se deriven de ella;

V. El consumidor tendrá derecho a conocer toda la información sobre los términos, condiciones, costos, cargos adicionales, en su caso, formas de pago de los bienes y servicios ofrecidos por el proveedor; [...]

VII. El proveedor deberá abstenerse de utilizar estrategias de venta o publicitarias que no proporcionen al consumidor información clara y suficiente sobre los servicios ofrecidos, en especial tratándose de prácticas de mercadotecnia dirigidas a la población vulnerable, como los niños, ancianos y enfermos, incorporando mecanismos que adviertan cuando la información no sea apta para esa población.

índice de la Sala Superior del Tribunal Federal de Justicia Administrativa, quien dictó sentencia el veintinueve de junio de dos mil veintidós en el sentido de **reconocer la validez** de la resolución impugnada.

7. **Juicio de amparo directo.** Por escrito presentado el ocho de septiembre de dos mil veintidós en la Oficialía de Partes de la Sala Superior del Tribunal Federal de Justicia Administrativa, **Chivas de Corazón, sociedad anónima de capital variable**, por conducto de su apoderado Ángel Antonio Magaña Aguirre, promovió juicio de amparo en contra de la sentencia dictada en el juicio administrativo.
8. Radicada la demanda en el Decimocuarto Tribunal Colegiado en Materia Administrativa del Primer Circuito, por acuerdo de su Presidente de once de octubre de dos mil veintidós, fue **admitida a trámite** y registrada bajo el expediente número **D.A. 689/2022**.
9. Empero, por resolución plenaria de veintisiete de julio de dos mil veintitrés, el indicado órgano jurisdiccional **se declaró legalmente incompetente** por razón de subespecialidad y remitió el asunto al Tribunal Colegiado en Materia Administrativa Especializado en Competencia Económica, Radiodifusión y Telecomunicaciones, con residencia en la Ciudad de México y jurisdicción en toda la República, en turno.
10. Correspondió conocer del asunto al Primer Tribunal Colegiado en Materia Administrativa Especializado en Competencia Económica, Radiodifusión y Telecomunicaciones, con residencia en la Ciudad de México y jurisdicción en toda la República, **quien rechazó la competencia declinada**.
11. Tramitado el respectivo conflicto competencial 149/2023 del índice del Pleno Regional en Materia Administrativa de la Región Centro-Norte, con residencia en la Ciudad de México, por resolución de veintitrés de noviembre de dos mil veintitrés, **se determinó que el asunto debía ser**

conocido por el **Decimocuarto Tribunal Colegiado en Materia Administrativa del Primer Circuito**.

12. Seguidos los trámites legales, el siete de marzo de dos mil veinticuatro, el mencionado órgano jurisdiccional dictó la sentencia correspondiente en la que resolvió **negar el amparo**.
13. **Recurso de revisión.** Inconforme con esa sentencia, la parte quejosa interpuso recurso de revisión mediante escrito presentado en el Portal de Servicios en Línea del Poder Judicial de la Federación el nueve de abril de dos mil veinticuatro.
14. **Trámite ante esta Suprema Corte.** A través del proveído de diecinueve de abril de dos mil veinticuatro, la Ministra Presidenta de esta Suprema Corte de Justicia de la Nación **admitió a trámite** el recurso de revisión, lo radicó bajo el expediente 3007/2024, turnó el asunto al Ministro Alberto Pérez Dayán para su estudio y ordenó que se enviaran los autos a esta Segunda Sala para su radicación.
15. Posteriormente, a través del auto de veinticinco de junio de dos mil veinticuatro, el asunto fue avocado al conocimiento de esta Segunda Sala por su Presidente, además de que tuvo por integrado el expediente y, en consecuencia, ordenó su remisión a la respectiva ponencia para la elaboración del proyecto correspondiente.
16. Finalmente, el proyecto de sentencia se publicó en términos de los artículos 73, párrafo segundo, y 184, párrafo primero, de la Ley de Amparo, así como el acuerdo General Plenario 7/2016.

I. COMPETENCIA

17. Esta Segunda Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación es legalmente competente para conocer el presente recurso de revisión, de conformidad con los artículos 107, fracción IX, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 96 en relación con el 81, fracción II, de la Ley de Amparo, y 21, fracción IV, de la Ley Orgánica del Poder Judicial de la Federación, así como con los puntos primero,

tercer párrafo, y tercero del Acuerdo General del Tribunal Pleno 1/2023 modificado mediante instrumento normativo de diez de abril de dos mil veintitrés; toda vez que el presente medio de defensa fue interpuesto contra una sentencia dictada por un tribunal colegiado de circuito en un juicio de amparo directo en materia administrativa, especialidad que corresponde a esta Sala.

18. Estas consideraciones (no) son obligatorias al haberse aprobado por (...) votos de los Ministros (...).

II. OPORTUNIDAD

19. La sentencia recurrida se notificó personalmente, por medios electrónicos, a la parte quejosa el uno de abril de dos mil veinticuatro, según se advierte de la constancia de consulta realizada que aparece en la foja ochocientos cuarenta y dos de los autos del cuaderno de amparo, surtiendo efectos ese mismo día conforme al artículo 31, fracción III, de la Ley de Amparo, por lo que el plazo de diez días establecido en el artículo 86 del mismo ordenamiento legal transcurrió del dos al quince de abril siguientes⁶.
20. Por tanto, si el escrito de agravios se presentó el nueve de abril próximo pasado en el Portal de Servicios en Línea del Poder Judicial de la Federación, se concluye que el recurso fue interpuesto **de forma oportuna**.
21. Estas consideraciones (no) son obligatorias al haberse aprobado por (...) votos de los Ministros (...).

⁶ Dado que, en términos de los artículos 19 de la Ley de Amparo y 143 de la Ley Orgánica del Poder Judicial de la Federación, se descuentan los días seis, siete, trece y catorce de abril de dos mil catorce –sábados y domingos–, por haber sido inhábiles.

III. LEGITIMACIÓN

22. El recurso de revisión se interpuso por **parte legitimada**, dado que Chivas de Corazón, sociedad anónima de capital variable, que actuó por conducto de su autorizado en términos amplios del artículo 12 de la Ley de Amparo –a quien el Presidente del Tribunal Colegiado de Circuito del conocimiento reconoció esa calidad en auto de once de octubre de dos mil veintidós–, tiene el carácter de parte quejosa en términos del artículo 5, fracción I, de la Ley de Amparo y, por ello, de afectada por la sentencia recurrida, pues se negó la protección constitucional solicitada y, en esa medida, tiene interés en que esa determinación sea modificada.
23. Estas consideraciones (no) son obligatorias al haberse aprobado por (...) votos de los Ministros (...).

IV. ELEMENTOS QUE INTEGRAN LA LITIS EN EL RECURSO

24. **Demanda de amparo.** La parte quejosa expuso los conceptos de violación que se sintetizan a continuación:

Temas de legalidad:

Primero. La sala responsable apreció de manera incorrecta la litis materia del procedimiento sancionador de origen, lo que la llevó a la errónea determinación de que la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor tiene competencia para emitir la resolución impugnada, ya que, en todo caso, a quien correspondería sancionar por infracciones en materia de transmisión es la Instituto Federal de Telecomunicaciones, por ser el órgano regulador encargado del desarrollo eficiente de la telecomunicación y la radiodifusión; máxime que los servicios OTT (over the top), que permiten transmitir programas y contenidos digitales a través de conexiones a internet, sí entran en el rubro de telecomunicaciones.

Segundo. La sentencia reclamada es incorrecta porque soslaya que la

resolución de origen carece de la suficiente y debida fundamentación y motivación porque los servicios OTT (over the top) no están regulados ni se encuentran referenciados en la legislación en materia de telecomunicaciones, por lo que el Director General de Procedimientos y Análisis Publicitarios de Telecomunicaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor indebidamente sancionó a la empresa gobernada con base en preceptos de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y de la Ley Federal de Protección al Consumidor aplicados por analogía o por mayoría de razón.

Tercero. La sentencia reclamada adolece de insuficiente motivación toda vez que la sala responsable se limitó a hacer referencia a las cláusulas de los "Términos de uso" del servicio de transmisiones que supuestamente son abusivas, pero sin exponer las razones específicas para demostrar que generan infracciones a la legislación respectiva. En especial, la indicada sala no justifica lo siguiente: **1)** Si el proveedor se daba potestades para sustraerse de la obligación de prestar servicio de OTT (over the top); **2)** Si los términos y condiciones daban la opción de darse de baja del servicio sin consecuencias; **3)** Si el hecho de que se especifique que el proveedor no es responsable del servicio de internet contratado por el usuario, configura un traslado de responsabilidad civil a un tercero.

Cuarto. La sentencia reclamada es ilegal, dado que, contrariamente a lo sostenido por la sala responsable, el hecho de que la empresa gobernada haya tenido acceso al expediente desde que inició la etapa de investigación, no implica que tuvo conocimiento cierto de que sería realizado un monitoreo a la página electrónica www.chivastv.mx, siendo que las diligencias respectivas se llevaron a cabo de manera unilateral por un funcionario de la Procuraduría Federal del Consumidor sin que se diera a los representantes de dicha empresa la oportunidad de apersonarse, en transgresión al

derecho de audiencia.

Quinto. En oposición a lo sostenido por la sala responsable, la individualización de las sanciones impuestas en la resolución impugnada carece de la suficiente motivación, porque la autoridad administrativa no estaba obligada sólo a enunciar los elementos que al efecto prevé el artículo 132 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, sino que debía analizarlos uno por uno con base en las circunstancias del caso y determinar de qué forma se configuraban de manera específica (perjuicio causado al consumidor, carácter intencional de la infracción, reincidencia, condición económica).

Temas de constitucionalidad:

Sexto. El artículo 13 quintus, fracciones I, III y IV, del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor viola el principio de debido proceso en sus vertientes de presunción de inocencia, separación de funciones e imparcialidad, habida cuenta de que:

- No se puede ser juez y parte, lo que revela la obligación de que las funciones públicas atinentes a los procedimientos administrativos sancionadores estén debidamente separadas para asegurar un pronunciamiento imparcial.
- Las porciones normativas otorgan a una misma autoridad, esto es, al Director General de Procedimientos y Análisis Publicitarios de Telecomunicaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor una función multifacética que involucra la investigación, la acusación y la resolución en los procedimientos de infracción.
- La norma en comento establece en favor de una sola autoridad la facultad exclusiva de investigar (monitoreo y evaluación de publicidad e información), de iniciar y sustanciar los procedimientos y de emitir las resoluciones sancionadoras, lo que limita posibilidades reales de defensa del particular, inhibiendo el debate o la refutación de los hechos imputados.

- El precepto legal conlleva que: **a)** Después de una investigación, se inicie casi inevitablemente el procedimiento de infracción, pues la decisión al respecto queda en manos de la autoridad que localizó las indagatorias y no de otra que actúe con libre apreciación; y **b)** Los particulares tienen que defenderse frente a un órgano que parte de una premisa de culpabilidad.
- La actuación del Director General de Procedimientos y Análisis Publicitarios de Telecomunicaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor al iniciar el procedimiento de infracción y, en su caso, al emitir la resolución sancionadora no es parcial, dado que se constituye como parte desde el momento en que realiza la investigación, lo que le impide ponderar las pruebas y los argumentos de defensa de manera objetiva y no tendenciosa.

Séptimo. El artículo 76 bis, fracciones IV y VII, transgrede los derechos de legalidad, seguridad jurídica, tipicidad y taxatividad contemplados en los artículos 14 y 16 de la Ley Fundamental, habida cuenta de que:

- Las indicadas porciones normativas utilizan las expresiones "prácticas comerciales engañosas" y "estrategias de venta o publicitarias que no proporcionen al consumidor información clara y suficiente sobre los servicios ofrecidos".
- Esas frases resultan vagas e impiden la comprensión total de los supuestos infractores.
- No existe disposición jurídica alguna que defina qué debe entenderse por aquellas locuciones, lo que deja en estado de indefensión a los particulares por no tener certeza de las conductas que pueden configurar una ilegalidad.
- No queda claro el alcance de una "información clara y suficiente", pues aunque se comunique la necesaria a los consumidores, la autoridad podría determinar que no es bastante y, en

consecuencia, impone una sanción.

Octavo. El artículo 9 de la Ley Federal de Protección al Consumidor conculca la prohibición de penas trascendentales establecido en el artículo 22 de la Carta Magna, habida cuenta de que:

- Ese precepto constitucional proscribiera la imposición de cualquier sanción a alguna persona que derive o sea consecuencia de la actuación de un tercero; esto es, sólo las personas responsables de la infracción son quienes deben recibir el acto punitivo.
- La sala responsable, aun cuando reconoció que la red de internet no es operada por la empresa quejosa sino por un proveedor de servicios OTT (over the top) que pone a disposición del usuario final los contenidos, reconoce toda atribución de la responsabilidad a la ahora amparista, declarando legales las sanciones impuestas en la resolución impugnada.

25. **Sentencia recurrida.** El tribunal colegiado de circuito negó el amparo con base en las consideraciones torales siguientes:

Temas de constitucionalidad. Los desestima con apoyo en los razonamientos esenciales a que se hace referencia a continuación:

I. Declaró **inoperante** el concepto de violación aducido contra el artículo 9 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, toda vez que aunque esta disposición fue aplicada en la resolución sancionadora (porque con base en él se determinó que a la empresa gobernada correspondía la responsabilidad de lograr una buena transmisión de los contenidos difundidos mediante su plataforma electrónica), lo cierto es que no se configuró un perjuicio, ya que no se consideró cometida alguna infracción al respecto ni se le sancionó, porque la autoridad administrativa sostuvo que las deficiencias en la transmisión fueron debidamente compensadas o resarcidas a los usuarios contratantes del servicio.

II. Declaró **infundada** la pretensión expuesta contra el artículo 13

quintus, fracciones I, III y IV, del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor por violación al principio de debido proceso en sus vertientes de presunción de inocencia, separación de funciones e imparcialidad, toda vez que:

- El artículo 17 de la Constitución Federal prevé el derecho de acceso a la justicia imparcial y con base en una separación de funciones, lo que implica que las facultades de investigación deben desarrollarse por una autoridad distinta de aquélla que realiza la actividad jurisdiccional, lo que basta para garantizar el debido proceso y la imparcialidad de las autoridades, pues ello genera que sean ajenos o extraños a los intereses de las partes en controversia.
- El principio de presunción de inocencia implica el derecho de toda persona de ser tratada como inocente hasta que no se declare su culpabilidad, por lo que conlleva la prohibición de cualquier tipo de actuación que suponga la anticipación de una eventual pena.
- La disposición legal tildada de inconstitucional, aun cuando otorga facultades al Director General de Procedimientos y Análisis Publicitarios de Telecomunicaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor para realizar monitoreos, sustanciar el procedimiento de infracción y resolverlo pudiendo imponer sanciones, no establece alguna medida que imponga a la autoridad una condición personal que la obligue a fallar en un determinado sentido.
- La eventual sanción que determine la indicada autoridad puede ser materia de impugnación frente a la autoridad jurisdiccional (Tribunal Federal de Justicia Administrativa), por lo que no puede hablarse de una falta de separación de funciones, pues el escrutinio judicial es realizado por un órgano que nada tiene que ver con la autoridad administrativa.
- La disposición en comento no otorga regla de trato contra los

proveedores de servicios ni presupone que se ha cometido alguna infracción, sino que, al contrario, obliga a la autoridad a analizar el contenido de la publicidad o información base de la prestación de servicios y a emitir pronunciamientos al respecto con base en las condiciones de cada caso.

- Máxime que si bien el Director General de Procedimientos y Análisis Publicitarios de Telecomunicaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor tiene atribuciones para investigar la infracción y, en su caso, para sancionar su comisión, lo cierto es que su pronunciamiento no es definitivo, ya que los particulares afectados cuentan con las vías jurisdiccionales respectivas, que es la etapa en la que opera el principio de separación de funciones con base en el cual es viable revisar la legalidad de la actuación de la autoridad administrativa.

III. Declaró **infundado** el planteamiento contra el artículo 76 bis, fracciones IV y VII, de la Ley Federal de Protección al Consumidor, por transgresión a los principios de legalidad y seguridad jurídica, ya que:

- Aun cuando el precepto legal no define las frases "prácticas comerciales engañosas" y "estrategias de venta o publicitarias que no proporcionen al consumidor información clara y suficiente sobre los servicios ofrecidos", lo cierto es que ello no implica su inconstitucionalidad, en la medida en que la explicación de cada expresión utilizada por una disposición jurídica no es un requisito del acto legislativo.
- Los enunciados en comento son de evidente entendimiento, dado que su alcance se infiere de su simple lectura sin que su estructura sea compleja.

Temas de legalidad. Se declaran **infundados** todos los planteamientos con base en las consideraciones torales a que se hace referencia a continuación:

- I. La sala responsable justificó de manera suficiente su pronunciamiento en cuanto a que los términos y condiciones del contrato son abusivos, toda vez que sostuvo que: **a)** La posibilidad de los usuarios de darse de baja del servicio contratado no subsana la desproporcionalidad de las cargas impuestas a los consumidores; **b)** La cláusula que indica que el proveedor no se hace responsable del servicio de internet contratado por el usuario, implica un traslado de responsabilidad civil a un tercero; **c)** La cláusula en la que se dispone que las controversias entre el usuario y el proveedor se resolverán mediante arbitraje, debiendo renunciar el primero de ellos a la posibilidad de acudir a ante alguna autoridad administrativo u órgano jurisdiccional impide un ejercicio de defensa; **d)** La empresa no acreditó que la información que se entrega una vez celebrado el contrato es exactamente igual a la que se proporciona previamente (tercer concepto de violación).
- II. El Director General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor tiene competencia para iniciar el procedimiento de origen, resolverlo e incluso imponer sanciones en materia de telecomunicaciones, porque la Ley Federal de Protección al Consumidor otorga a esa dependencia la función de promover y proteger los derechos y cultura del consumidor, procurar la equidad, certeza y seguridad jurídica en las relaciones entre usuarios y proveedores (incluso los que prestan servicios de transmisiones de contenidos), mientras que la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión regula la forma en que el órgano constitucional autónomo en la materia debe promover la competencia y el desarrollo eficiente de las telecomunicaciones y la radiodifusión (primer concepto de violación).
- III. Si bien no existe disposición que defina lo que debe entenderse por servicios OTT (over the top), lo cierto es que la sala responsable se basó en la doctrina y en los aspectos técnicos propios de las

telecomunicaciones para poder dar alcance y contenido a esa actividad y, en esa medida, estar en condiciones de resolver la controversia (segundo concepto de violación).

IV. Desde el acuerdo de inicio de procedimiento se informó a la empresa gobernada de la existencia de los monitoreos cuyas actas estaban agregadas al expediente respectivo, el cual que podía ser consultado en las oficinas de la autoridad, sin que dicha empresa haya comparecido a ese procedimiento a ofrecer pruebas o a formular alegatos. En cambio, la autoridad valoró las pruebas que fueron recabadas en la etapa de investigación y con base en ellas sostuvo la existencia de las infracciones imputadas.

Abunda en que la revisión que realiza la Procuraduría Federal del Consumidor a la información y publicidad difundida por los proveedores de servicios en los medios de comunicación –que, por cierto, son de libre acceso y se encuentran al alcance de cualquier persona–, debe ser espontánea, por lo que no hay razón para comunicar previamente a la empresa para comparecer a las diligencias de verificación (cuarto concepto de violación).

V. Como lo sostuvo la sala responsable, la autoridad individualizó las sanciones, porque expuso las circunstancias con base en las cuales valoró la gravedad de las infracciones, la intencionalidad, la reincidencia y las condiciones económicas de la empresa (quinto concepto de violación).

26. **Conceptos de agravio.** La parte quejosa, en su calidad de recurrente, expone los agravios que se sintetizan a continuación:

A. La sentencia recurrida viola los principios de congruencia y exhaustividad previstos en el artículo 74, fracción II, de la Ley de Amparo, dado que varía la litis que fue planteada al tribunal colegiado de circuito en relación con el artículo 13 quintus, fracciones I, III y IV, del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, habida cuenta de que:

- No analiza la indicada disposición al tenor de los principios de debido proceso en sus vertientes de presunción de inocencia y separación de funciones, sino que procede al estudio aislado del principio de imparcialidad.
 - Se limita a sostener que las porciones normativas combatidas no prevén algún supuesto que imponga a la autoridad administrativa una condición que la obligue a fallar en determinado sentido ni siquiera a partir de lo resuelto en una actuación anterior, y a establecer que la decisión de dicha autoridad no es definitiva porque está sujeta a control jurisdiccional.
 - Nada dice sobre el efectivo planteamiento en cuanto a que la concentración de funciones de investigación, imputación, sustanciación y resolución de los procedimientos de infracción en el Director General de Procedimientos y Análisis Publicitarios de Telecomunicaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor, implica una transgresión al principio de debido proceso y presunción de inocencia, los cuales son aplicables porque se trata de un procedimiento que pertenece al derecho administrativo sancionador.
- B.** La sentencia de primera instancia es ilegal, ya que, en oposición a lo sostenido por el tribunal *a quo*, el artículo 76 bis, fracciones IV y VII, de la Ley Federal de Protección al Consumidor viola el principio de exacta aplicación de la ley en el derecho administrativo sancionador, habida cuenta de que:
- Conforme a ese principio, las normas que prevén una sanción deben estar redactadas de manera tal que especifiquen los elementos de la conducta infractora, siendo que deben ser claras, precisas y exactas para dotar de seguridad jurídica al destinatario.
 - Las expresiones "prácticas comerciales engañosas" y "estrategias de venta o publicitarias que no proporcionen al consumidor

información clara y suficiente sobre los servicios ofrecidos", constituyen expresiones ambiguas y vagas que impiden tener certeza de cuál es la consecuencia que podrían generar.

- Tratándose de disposiciones sancionadoras, no es viable hacer interpretaciones integradoras que aclaren su contenido, sobre todo porque el estándar que les resulta aplicable es el que deriva del derecho administrativo sancionador.

C. La sentencia del tribunal colegiado de circuito es incorrecta porque la interpretación directa que hizo del artículo 28 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (aun de manera implícita) para sostener que la Procuraduría Federal del Consumidor tiene atribuciones para sustanciar y resolver el procedimiento de infracción de origen, es indebida, habida cuenta de que:

- El artículo 28 de la Ley Fundamental establece que el Instituto Federal de Telecomunicaciones tendrá a su cargo "la regulación, promoción y supervisión del uso, aprovechamiento y explotación del espectro radioeléctrico, las redes y la prestación de los servicios de radiodifusión y telecomunicaciones", sin establecer excepción alguna.
- En el ámbito de los servicios de las telecomunicaciones, las relaciones con los consumidores deben regularse por el Instituto Federal de Telecomunicaciones, pues la indicada disposición constitucional le otorga facultades exclusivas para regular, promover y supervisar el uso, aprovechamiento y explotación del espectro radioeléctrico y la prestación de los servicios de telecomunicaciones.
- Incluso, los artículos 7 y 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión reiteraron que el indicado instituto es el órgano regulador en materia de telecomunicaciones, por lo que es a él a quien toca la facultad sancionadora y

supervisora. Más aún, indican que él tiene la obligación de monitorear y vigilar la calidad de las telecomunicaciones.

- Esa atribución exclusiva tiene sentido en la medida en que sólo el Instituto Federal de Telecomunicaciones puede comprobar técnicamente si un servicio de internet se presta con calidad, por lo que es falso que las conductas que derivan de las relaciones con los consumidores entren en el ámbito competencial de la Procuraduría Federal del Consumidor, ya que el artículo 28 constitucional no lo dispone así.
- Sobre todo porque una de las consecuencias de promover el desarrollo eficiente de las telecomunicaciones y la radiodifusión es el bienestar de los consumidores, toda vez que se buscan mejores condiciones para ellos.
- Las conductas que dieron lugar a la resolución administrativa sancionadora derivaron de las fallas que se presentaron en la plataforma durante la transmisión de un partido de futbol, lo que pone de manifiesto que se infraccionó por fallas en la prestación de un servicio de telecomunicaciones; de ahí que era el indicado órgano constitucional autónomo quien debió instaurar el procedimiento respectivo.

V. PROCEDENCIA DEL RECURSO DE REVISIÓN

27. El recurso de revisión en el juicio de amparo directo está regulado en los artículos 107, fracción IX, de la Constitución Federal⁷, 81, fracción

⁷ **Artículo 107.** Las controversias de que habla el artículo 103 de esta Constitución, con excepción de aquellas en materia electoral, se sujetarán a los procedimientos que determine la ley reglamentaria, de acuerdo con las bases siguientes: [...]

IX. En materia de amparo directo procede el recurso de revisión en contra de las sentencias **que resuelvan sobre la constitucionalidad de normas generales, establezcan la interpretación directa de un precepto de esta Constitución u omitan decidir sobre tales cuestiones cuando hubieren sido planteadas**, siempre que a juicio de la Suprema Corte de Justicia de la Nación **el asunto revista un interés excepcional** en materia constitucional o de derechos humanos. La materia del recurso se limitará a la decisión de las cuestiones propiamente constitucionales, sin poder comprender otras. En contra del auto que deseche el

II⁸, y 96⁹ de la Ley de Amparo, y 21, fracción IV, de la Ley Orgánica del Poder Judicial de la Federación, conforme a los cuales las resoluciones que emitan los tribunales colegiados de circuito **no admiten dicho medio de defensa**, salvo que se reúnan las exigencias siguientes:

- I. Que el tribunal colegiado de circuito: **a)** Resuelva sobre la constitucionalidad de normas generales; **b)** Establezca la interpretación directa de un precepto de la Constitución Federal o de los derechos humanos establecidos en los tratados internacionales de los que el Estado Mexicano sea parte; o, **c)** Omita el estudio de las cuestiones antes mencionadas, cuando se hubieren planteado en la demanda de amparo; hipótesis que son alternativas, es decir, basta que se dé una u otra.

Incluso, este Alto Tribunal, mediante jurisprudencia, ha definido otra hipótesis que implica la existencia de un tema de constitucionalidad, a saber, cuando en el recurso se combata alguna de las normas generales aplicadas por primera vez en las sentencias dictadas por los tribunales colegiados de circuito, al tenor de la jurisprudencia de esta Segunda Sala de rubro: **"REVISIÓN EN AMPARO DIRECTO. ASPECTOS QUE DEBEN CONCURRIR PARA SU PROCEDENCIA CUANDO EN VÍA DE AGRAVIOS SE PLANTEA EL ANÁLISIS DE CONSTITUCIONALIDAD DE UNA NORMA GENERAL APLICADA**

recurso no procederá medio de impugnación alguno; [...]

⁸ **Artículo 81.** Procede el recurso de revisión: [...]

II. En amparo directo, en contra de las sentencias que resuelvan sobre la constitucionalidad de normas generales que establezcan la interpretación directa de un precepto de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos u omitan decidir sobre tales cuestiones cuando hubieren sido planteadas, siempre que a juicio de la Suprema Corte de Justicia de la Nación el asunto revista un interés excepcional en materia constitucional o de derechos humanos. La materia del recurso se limitará a la decisión de las cuestiones propiamente constitucionales sin poder comprender otras.

⁹ **Artículo 96.** Cuando se trate de revisión de sentencias pronunciadas en materia de amparo directo por tribunales colegiados de circuito, la Suprema Corte de Justicia de la Nación resolverá únicamente sobre la constitucionalidad de la norma general impugnada, o sobre la interpretación directa de un precepto de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos o de los derechos humanos establecidos en los tratados internacionales de los que el Estado Mexicano sea parte.

**POR PRIMERA VEZ, EN LA SENTENCIA
DICTADA POR EL TRIBUNAL COLEGIADO DE
CIRCUITO"¹⁰.**

II. Que el asunto revista un interés excepcional en materia constitucional o de derechos humanos, a juicio de la Suprema Corte de Justicia de la Nación.

28. Así, serán procedentes aquellos recursos de revisión que reúnan ambas características y, por tanto, basta con que no se satisfaga cualquiera de esas condiciones para que el recurso sea improcedente. De ahí que es insuficiente que en el recurso subsista un tema de constitucionalidad, ya que, además, es menester que éste sea de un contenido novedoso, extraordinario y sobresaliente de manera tal que se estime pertinente no dar definitividad a la decisión adoptada por el tribunal colegiado de circuito, sino dar intervención a este Alto Tribunal para la fijación de un criterio.
29. En efecto, cabe destacar que de la exposición de motivos de veinte de febrero de dos mil veinte y de la discusión de veintisiete de noviembre de ese año, se advierte que la intención del legislador al prever como requisito un "interés excepcional" en materia constitucional o de derechos humanos consistió en dotar de mayor fuerza a la discrecionalidad de la Suprema Corte de Justicia de la Nación para decidir qué asuntos resolverá y, con ello, fortalecerlo como tribunal constitucional.
30. Y, en ese tenor, se actualiza un interés excepcional en materia constitucional o de derechos humanos cuando se advierta que el análisis del problema de constitucionalidad planteado **dará lugar a un pronunciamiento novedoso o de relevancia para el orden jurídico nacional**, o bien, cuando lo decidido en la sentencia recurrida pueda implicar el **desconocimiento de principios o criterios sostenidos en**

¹⁰ Jurisprudencia 2a./J. 13/2016 (10a.) consultable en la Gaceta del Semanario Judicial de la Federación, Décima Época, Libro 27, Febrero de dos mil dieciséis, Tomo I, página ochocientos veintiuno, registro digital 2010986.

la **doctrina jurisprudencial** de este Alto Tribunal relacionada con cuestiones propiamente constitucionales.

31. En síntesis, para que la revisión resulte procedente es menester que se satisfagan los presupuestos en comento, a saber: **a)** Que en la litis del recurso subsista un tema de constitucionalidad, y **b)** Que el asunto sea susceptible de dar lugar a un pronunciamiento de interés excepcional en materia constitucional o de derechos humanos, lo que exige, por una parte, que el tema sea relevante para el orden jurídico por tratarse de una cuestión novedosa, extraordinaria o sobresaliente y, por otra, que no exista un impedimento técnico para que se emita una decisión de fondo, es decir, para que ese tema sea estudiado por sus méritos. **Presupuestos éstos cuya actualización debe analizarse, en este estricto orden**, en cada caso.
32. Ahora, en la especie, de los antecedentes ya relatados y demás elementos contenidos en el expediente, se advierte que **se surte el primer requisito de procedencia**, toda vez que subsisten planteamientos de constitucionalidad, pues, derivado de los conceptos de violación expresados en la demanda de amparo, el tribunal colegiado de circuito declaró infundadas las pretensiones relativas a lo siguiente:
- ✓ El artículo 76 bis, fracciones IV y VII, de la Ley Federal de Protección al Consumidor no viola los principios de legalidad y exacta aplicación de la ley previstos en el artículo 16 de la Ley Fundamental, ya que las frases "prácticas comerciales engañosas" y "estrategias de venta o publicitarias que no proporcionen al consumidor información clara y suficiente sobre los servicios ofrecidos", son de evidente entendimiento.
 - ✓ El artículo 13 quintus, fracciones I, III y IV, del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor no transgrede los principios de separación de funciones, imparcialidad y presunción de inocencia previstos en los artículos 16, 17 y 22 de la Carta Magna, dado que aun cuando otorga facultades al Director General de Procedimientos

y Análisis Publicitarios de Telecomunicaciones para realizar monitoreos, sustanciar el procedimiento de infracción y resolverlo pudiendo imponer sanciones, no establece alguna medida que imponga a la autoridad una condición personal que la obligue a fallar en un determinado sentido; máxime que su decisión puede ser impugnada en la vía jurisdiccional.

33. Mientras que, en los agravios, la parte recurrente insiste en sus pretensiones esenciales porque aduce que ese órgano jurisdiccional no apreció de manera adecuada los planteamientos respectivos.
34. También **se satisface el segundo de los requisitos**, a saber, el interés excepcional del asunto, en virtud de que no existe criterio de este Alto Tribunal que defina los temas de inconstitucionalidad materia de la litis en este recurso, los cuales se relacionan con multas impuestas a empresas que prestan servicios de transmisión de programas mediante plataformas, es decir, de contenidos a través de internet, por afectaciones a los usuarios y consumidores, lo que revela tópicos jurídicamente técnicos y de relevancia, pues se vinculan con la eficiencia del servicio de telecomunicaciones, sobre el cual, sin duda, existe un claro interés y repercusión en la sociedad.
35. Estas consideraciones [no] son obligatorias al haberse aprobado por _____ votos de los Ministros.

VI. ESTUDIO DE FONDO

36. Se procede al estudio de los conceptos de agravio al tenor de cada tema que ha sido planteado.

Interpretación directa del artículo 28 de la Constitución Federal.

37. Es **inoperante** el argumento por el que la parte recurrente se duele, en lo toral, de una indebida interpretación directa del artículo 28 de la Carta Magna porque éste, al establecer que el Instituto Federal de Telecomunicaciones tendrá a su cargo "la regulación, promoción y

supervisión del uso, aprovechamiento y explotación del espectro radioeléctrico, las redes y la prestación de los servicios de radiodifusión y telecomunicaciones", sin prever excepción alguna, le otorga facultades exclusivas incluso para regular las relaciones con los consumidores y, en consecuencia, para sancionar conductas que, en la prestación de aquellos servicios, les generen perjuicios; sobre todo porque los artículos 7 y 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión reiteran que el indicado instituto es el órgano regulador en materia de telecomunicaciones, por lo que es a él a quien toca la facultad supervisora y sancionadora relacionada con la calidad de las transmisiones.

38. En efecto, conforme al artículo 76 de la Ley de Amparo, que señala que el órgano jurisdiccional "podrá examinar en su conjunto los conceptos de violación y los agravios, así como los demás razonamientos de las partes, a fin de resolver la cuestión efectivamente planteada", el juicio de amparo tiene como finalidad analizar la constitucionalidad del acto reclamado a la luz de las violaciones alegadas por la parte quejosa, desde luego, cuando se relacionen con la litis conformada a partir de la naturaleza y contenido de los actos reclamados.
39. En el caso, de un análisis integral y minucioso de los conceptos de violación expuestos en la demanda de amparo, no se advierte algún argumento de la parte quejosa en el que haya solicitado la interpretación directa del artículo 28 de la Ley Fundamental, sino que, al oponer la incompetencia del Director General de Procedimientos y Análisis Publicitarios de Telecomunicaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor para emitir la resolución impugnada, lo hizo desde un plano de mera aplicación de la normatividad secundaria atinente, pues se limitó a exponer lo siguiente:
- La sentencia reclamada viola el artículo 16 de la Constitución Federal, porque la sala responsable soslayó que la resolución sancionadora fue emitida por una autoridad sin facultades al efecto.

- El Instituto Federal de Telecomunicaciones es el órgano encargado de regular y promover el desarrollo eficiente de las telecomunicaciones y la radiodifusión en términos de los artículos 5, 7, 15, fracción XIV, y 26 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, por lo que a él corresponde supervisar dichos servicios conforme al procedimiento regulado en los artículos 80 a 82 de la Ley Federal de Competencia Económica.
 - De acuerdo con el artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión toca al citado instituto monitorear y vigilar la calidad de los servicios de transmisión y, en su caso, podrá hacer la comunicación correspondiente a la Procuraduría Federal del Consumidor.
40. Mientras que el tribunal colegiado del conocimiento desestimó la pretensión de incompetencia al tenor de las consideraciones que se sintetizan a continuación:
- Conforme a los artículos 1, párrafos primero, segundo, tercero, fracciones III, IV, V, VII y IX, 9, 20, 24, párrafo primer, fracciones I, II, XIV y XIX, 32, 123, y 125 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, **la Procuraduría Federal del Consumidor tiene como finalidad promover y proteger los derechos y cultura del consumidor y procurar la equidad, certeza y seguridad jurídica en sus relaciones con los proveedores**, para lo cual cuenta con diversas funciones como vigilar y verificar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en el propio ordenamiento y demás preceptos aplicables, imponer sanciones y verificar que la información o publicidad relativa a bienes, productos o servicios que se difundan por cualquier medio o forma sea veraz, comprobable y exenta de textos, diálogos, sonidos, imágenes, marcas, denominaciones de origen y otras descripciones que induzcan o puedan inducir a error o confusión por engañosas o abusivas.

- De acuerdo con los artículos 3, párrafo primero, fracción III bis, y 13 quintus, fracciones I, II, incisos a), b), IV y VI, y 15 del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones tiene atribuciones para iniciar y resolver los procedimientos por infracciones a la normatividad que rige el derecho de los consumidores tratándose de la prestación de servicios de telecomunicaciones, así como aplicar las sanciones respectivas a los proveedores.
- Por su parte, los artículos 1, 7 y 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión prevén que ese ordenamiento tiene por objeto regular el uso, aprovechamiento y explotación del espectro radioeléctrico, las redes públicas de telecomunicaciones, el acceso a la infraestructura activa y pasiva, los recursos orbitales, la comunicación vía satélite, la prestación de los servicios públicos de interés general de telecomunicaciones y radiodifusión y, la convergencia entre éstos, los derechos de los usuarios y las audiencias, el proceso de competencia y libre concurrencia en estos sectores; y que el **Instituto Federal de Telecomunicaciones** tiene por función esencial regular y promover la competencia y el desarrollo eficiente de las telecomunicaciones y la radiodifusión, además de que tiene a su cargo la regulación, promoción y supervisión del uso, aprovechamiento y explotación del espectro radioeléctrico, los recursos orbitales, los servicios satelitales, las redes públicas de telecomunicaciones y la prestación de los servicios de radiodifusión y de telecomunicaciones, así como del acceso a la infraestructura activa y pasiva y otros insumos esenciales, **sin perjuicio de las atribuciones que corresponden a otras autoridades en los términos de la legislación correspondiente.**
- El hecho de que el Instituto Federal de Telecomunicaciones sea el órgano encargado de regular y promover el desarrollo eficiente de las telecomunicaciones y la radiodifusión, **no merma en las**

atribuciones de la Procuraduría Federal del Consumidor para proteger los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, toda vez que precisamente

la función pública y social de la procuraduría es regular e intervenir en las relaciones comerciales para proteger al sector vulnerable.

- La tarea de la Procuraduría Federal del Consumidor no es regular los servicios de telecomunicaciones ni promover la competencia y el desarrollo eficiente de éstas (pues esto le corresponde al Instituto Federal de Telecomunicaciones), sino promover y tutelar al consumidor en su carácter de usuario frente a los proveedores, procurando equidad, certeza y seguridad jurídica.
- Las conductas atribuidas a la empresa gobernada en el procedimiento administrativo de origen derivan de las relaciones que guarda con los consumidores de los servicios que presta, y no de la regulación, competencia y desarrollo eficiente de las telecomunicaciones, por lo que quien debe conocer de dichas conductas es la Procuraduría Federal del Consumidor y no así el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

41. Así, se aprecia que tanto el planteamiento como la solución otorgada por el tribunal colegiado de circuito se materializó en un plano de legalidad, es decir, apoyándose en la normatividad secundaria; siendo que, incluso cuando pudiera suponerse que, aun sin invocarlos, el pronunciamiento se haya apoyado en el texto constitucional por ser la base de aquella normatividad secundaria (especialmente en su artículo 28 que constituye el origen tanto del Instituto Federal de Telecomunicaciones como de las funciones otorgadas a la Procuraduría Federal del Consumidor), lo cierto es que no puede considerarse que se trate de una interpretación directa, pues no se desentrañó su sentido o alcance en los términos a que se refiere la tesis del Tribunal Pleno de rubro: **"REVISIÓN EN AMPARO DIRECTO. BASTA CON QUE SE**

UTILICE UNO DE LOS MÉTODOS DE INTERPRETACIÓN DIRECTA DE UN PRECEPTO CONSTITUCIONAL PARA QUE SE CUMPLA CON EL REQUISITO DE PROCEDENCIA DE ESE RECURSO"¹¹, esto es, mediante un efectivo ejercicio que hubiere implicado desentrañar, esclarecer o revelar su sentido, atendiendo a la voluntad del Constituyente Permanente o al sentido lingüístico, lógico u objetivo de las palabras, a fin de entender el completo y auténtico sentido de la disposición constitucional (mediante alguno de los métodos atinentes como son el gramatical, analógico, histórico, lógico, sistemático, causal o teleológico).

42. Incluso, a través del agravio en comento, la parte recurrente se duele de una indebida interpretación del artículo 28 de la Carta Magna, procediendo a hacer referencia a su contenido, pero no se realizan argumentaciones suficientes para estimar un planteamiento de interpretación directa, siendo que, además, ello ya resultaría irrelevante en la medida en que su introducción en el recurso de revisión no es apto para considerar la existencia y subsistencia de un tema de constitucionalidad al tenor de la jurisprudencia de esta Segunda Sala de rubro: **"REVISIÓN EN AMPARO DIRECTO. LOS PLANTEAMIENTOS DE CONSTITUCIONALIDAD CONTENIDOS EN LOS AGRAVIOS NO JUSTIFICAN LA PROCEDENCIA DE ESE RECURSO, SI NO SE HICIERON VALER EN LA DEMANDA DE AMPARO"**¹², y de la tesis de la Primera Sala de rubro: **"REVISIÓN EN AMPARO DIRECTO. ES IMPROCEDENTE DICHO RECURSO CUANDO DEL ANÁLISIS DE LA DEMANDA SE ADVIERTE QUE NO EXISTIÓ UNA GENUINA SOLICITUD DE INTERPRETACIÓN DIRECTA DE UN PRECEPTO CONSTITUCIONAL, AUN CUANDO EN LOS AGRAVIOS SE ALEGUE**

¹¹ Tesis P. XVIII/2007 consultable en el Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Novena Época, Tomo XXV, Mayo de dos mil siete, página dieciséis, registro digital 172334.

¹² Jurisprudencia 2a. /J. 66/2015 (10a.) publicada en la Gaceta del Semanario Judicial de la Federación, Décima Época, Libro 18, Mayo de dos mil quince, Tomo II, página mil trescientos veintidós, registro digital 2009206.

QUE EL TRIBUNAL COLEGIADO DE CIRCUITO OMITIÓ EFECTUAR LA INTERPRETACIÓN DIRECTA SOLICITADA"¹³.

43. Por tanto, dado que sobre el tema en análisis (competencia de la autoridad administrativa emisora de la resolución de origen) no existe cuestión constitucional –debido a que en los conceptos de violación no hubo planteamiento al respecto, en la sentencia recurrida tampoco se abordaron ese tipo de temas, ni se introdujo de manera oportuna algún tópico atinente en esta instancia–, es claro que el tema no puede ser materia de estudio en este recurso.

Artículo 13 quinto, fracciones I, III y IV, del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, al tenor del principio de debido proceso en relación con la presunción de inocencia y la separación de funciones.

44. Es **infundado** el agravio mediante el cual la empresa recurrente se duele de que la sentencia recurrida varía la litis esgrimida en la demanda de amparo, porque el tribunal colegiado de circuito se limita a sostener que el artículo 13 quinto, fracciones I, III y IV, del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor no prevé algún supuesto que imponga a la autoridad administrativa una condición que la obligue a fallar en determinado sentido ni siquiera a partir de lo resuelto en una actuación anterior, y a establecer que la decisión de dicha autoridad no es definitiva porque está sujeta a control jurisdiccional, pero nada dice sobre el efectivo planteamiento en cuanto a que la concentración de funciones de investigación, imputación, sustanciación y resolución de los procedimientos de infracción en el Director General de Procedimientos y Análisis Publicitarios de Telecomunicaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor,

¹³ Tesis 1a. CXXXVI/2018 (10a.) consultable en la Gaceta del Semanario Judicial de la Federación, Décima Época, Libro 60, Noviembre de 2018, Tomo I, página ochocientos sesenta y tres, registro digital 2018363.

implica una transgresión al derecho al debido proceso y al principio de presunción de inocencia.

45. A efecto de demostrar esa calificativa, debe precisarse que el artículo 14 de la Ley Fundamental, al establecer que "nadie podrá ser privado 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", refiere que previamente a que la autoridad ordene y/o ejecute los actos privativos (entendidos como aquéllos que producen la disminución, menoscabo o supresión definitiva de un derecho del gobernado al tenor de la jurisprudencia del Tribunal Pleno de rubo: "**ACTOS PRIVATIVOS Y ACTOS DE MOLESTIA. ORIGEN Y EFECTOS DE LA DISTINCION**"¹⁴), se debe de cumplir una serie de requisitos mínimos que darán al gobernado la máxima oportunidad para defender sus derechos.
46. De ahí se deduce el derecho al debido proceso, que se refiere al conjunto de requisitos que deben observarse en las instancias, tanto las que impliquen un ejercicio de la potestad administrativa como las jurisdiccionales, con la finalidad de que las personas estén en condiciones de defender adecuadamente sus derechos ante cualquier acto del Estado que pueda afectarlos. Derecho que se compone de diversos requisitos que tienen que agostarse en beneficio de los justiciables, que son: **a)** La notificación del inicio del procedimiento; **b)** La oportunidad de ofrecer y desahogar las pruebas en que se finque la defensa; **c)** La oportunidad de alegar; y, **d)** Una resolución que dirima las cuestiones debatidas y que, en su caso, pueda ser debidamente impugnada.
47. Así, este derecho al debido proceso condiciona a que se respeten las formalidades procedimentales, pero también los principios aplicables a

¹⁴ Jurisprudencia P./J. 40/96 consultable en el Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Novena Época, Tomo IV, Julio de mil novecientos noventa y seis, página cinco, registro digital 200080.

cada tipo de instancia, como lo es, sin duda, el de presunción de inocencia en materia penal que, en su núcleo más duro, obliga al Estado a tratar al individuo en todo momento bajo la consideración de no autor o no partícipe en hechos de carácter delictivo o ilícito, como se infiere del artículo 20, apartado B, fracción I, del Texto Fundamental que señala como prerrogativa de toda persona imputada "que se presuma su inocencia mientras no se declare su responsabilidad mediante sentencia emitida por el juez de la causa".

48. Sin embargo, este Alto Tribunal ha determinado que ese principio tiene múltiples vertientes, como lo son la de "**regla de tratamiento**"¹⁵, que comporta el derecho de toda persona a ser tratado como inocente en tanto no se declare su culpabilidad por virtud de una sentencia condenatoria; la de "**regla probatoria**"¹⁶, que establece los requisitos que debe cumplir la actividad probatoria y las características que debe reunir cada uno de los medios de prueba aportados por el Ministerio Público (autoridad investigadora) para poder considerar que existe prueba de cargo válida y destruir el estatus de inocente que tiene todo procesado; y la de "**estándar probatorio**"¹⁷ que puede entenderse como una regla que ordena a los jueces a absolver a los inculcados cuando durante el proceso no se aporten pruebas de cargo suficientes para acreditar la existencia del delito y la responsabilidad.
49. Adquiere relevancia para el presente caso la segunda de esas vertientes, es decir, la **presunción de inocencia como regla**

¹⁵ Conforme a la jurisprudencia 1a./J. 24/2014 (10a.) publicada en la Gaceta del Semanario Judicial de la Federación, Décima Época, Libro 5, Abril de dos mil catorce, Tomo I, página cuatrocientos noventa y siete, registro digital 2006092, de rubro: "**PRESUNCIÓN DE INOCENCIA COMO REGLA DE TRATO PROCESAL**".

¹⁶ En términos de la jurisprudencia 1a./J. 25/2014 (10a.) consultable en la Gaceta del Semanario Judicial de la Federación, Décima Época, Libro 5, Abril de dos mil catorce, Tomo I, página cuatrocientos setenta y ocho, registro digital 2006093 de rubro: "**PRESUNCIÓN DE INOCENCIA COMO REGLA PROBATORIA**".

¹⁷ Al tenor de la jurisprudencia 1a./J. 26/2014 (10a.) publicada en la Gaceta del Semanario Judicial de la Federación, Décima Época, Libro 5, Abril de dos mil catorce, Tomo I, página cuatrocientos setenta y seis, registro digital 2006091, de rubro: "**PRESUNCIÓN DE INOCENCIA COMO ESTÁNDAR DE PRUEBA**".

probatoria que conlleva implícitas las pautas atinentes a la carga de la demostración de los hechos, entendida en este contexto como la que determina a qué parte corresponde aportar las pruebas, siendo que las de cargo, es decir, las que tienden a comprobar la inculpación, deben ser aportadas por la parte acusadora al tenor del artículo 20, apartado A, fracción V, de la Carta Magna, que dispone que "V. La carga de la prueba para demostrar la culpabilidad corresponde a la parte acusadora"; papel que es asignado al Ministerio Público por el artículo 21, párrafos primero a tercero, de la propia Constitución Federal, que dice:

Artículo 21. La investigación de los delitos corresponde al Ministerio Público y a las policías, las cuales actuarán bajo la conducción y mando de aquél en el ejercicio de esta función.

El ejercicio de la acción penal ante los tribunales corresponde al Ministerio Público. La ley determinará los casos en que los particulares podrán ejercer la acción penal ante la autoridad judicial.

La imposición de las penas, su modificación y duración son propias y exclusivas de la autoridad judicial. [...]

50. Conforme a esta disposición, el proceso penal está integrado de diversas etapas con la finalidad última de determinar si una persona incurrió en un delito. Etapas que pueden conceptualizarse como la de investigación y persecución del acto delictivo a cargo del Ministerio Público quien se auxilia de una policía que estará bajo su autoridad y mando inmediato; la de ejercicio de la acción penal o acusación que también corresponde al Ministerio Público; y la de tramitación del juicio, su resolución e imposición de las penas que es propia y exclusiva de la autoridad judicial.
51. En efecto, en materia penal existe una clara separación de funciones que garantiza la presunción de inocencia y la imparcialidad, en la medida en que la investigación (a través de la captación de los elementos de convicción atinentes a cada caso) y, en su caso, la acusación respecto de un delito, corresponde al Ministerio Público; mientras que la sustanciación del juicio (en el que las partes deben aportar las pruebas de cargo y de descargo que estimen pertinentes),

así como la de sentencia (en la que se valoran los medios probatorios para decidir sobre la existencia del delito y la responsabilidad) con la posibilidad de imponer una pena, es exclusiva y necesariamente responsabilidad de un juez.

52. Ahora, esta Suprema Corte ha sostenido que los principios que rigen la materia penal deben aplicarse a los procedimientos administrativos sancionadores en la medida en que sean compatibles con éstos, en términos de la jurisprudencia del Tribunal Pleno de rubro: **"DERECHO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR. PARA LA CONSTRUCCIÓN DE SUS PROPIOS PRINCIPIOS CONSTITUCIONALES ES VÁLIDO ACUDIR DE MANERA PRUDENTE A LAS TÉCNICAS GARANTISTAS DEL DERECHO PENAL, EN TANTO AMBOS SON MANIFESTACIONES DE LA POTESTAD PUNITIVA DEL ESTADO"**¹⁸.
53. Ciertamente, se ha sostenido que tanto el derecho penal como el derecho administrativo sancionador resultan ser dos inequívocas manifestaciones de la potestad punitiva del Estado, entendida como la facultad que tiene éste de imponer penas y medidas de seguridad ante la comisión de ilícitos; por lo que, dada la similitud y la unidad de la potestad punitiva, en la interpretación constitucional de los principios del derecho administrativo sancionador puede acudirse a los principios penales sustantivos, **aun cuando su traslación en cuanto a grados de exigencia no pueda hacerse de forma automática, porque la aplicación de dichas garantías al procedimiento administrativo sólo es posible en la medida en que resulten compatibles con su naturaleza.**
54. De ahí que, aun cuando se ha mantenido la postura contenida en la jurisprudencia del Tribunal Pleno de rubro: **"PRESUNCIÓN DE**

¹⁸ Jurisprudencia P./J. 99/2006 publicada en el Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Novena Época, Tomo XXIV, Agosto de dos mil seis, página mil quinientos sesenta y cinco, registro digital 174488.

INOCENCIA. ESTE PRINCIPIO ES APLICABLE AL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR, CON Matices o Modulaciones¹⁹, esto es, que la protección que brinda la presunción de inocencia debe extenderse a los procedimientos sancionadores que lleva a cabo la administración pública, ello no quiere decir que este derecho deba tener el mismo alcance que en el ámbito penal. Dicho de otra manera, **si la presunción de inocencia es un derecho que en principio surge para disciplinar distintos aspectos del proceso penal, su traslado al ámbito administrativo sancionador debe realizarse con las modulaciones que sean necesarias para hacer compatible este derecho con el contexto institucional al que se pretende aplicar.**

55. Al efecto, en relación con la demostración y castigo de las faltas administrativas, el mismo artículo 21, párrafo cuarto, de la Carta Magna dispone que **"compete a la autoridad administrativa la aplicación de las sanciones por infracciones de los reglamentos gubernativos y de policía, las que únicamente consistirán en multa, arresto hasta por treinta y seis horas o en trabajo a favor de la comunicad"**, lo que pone de manifiesto una clara diferenciación con las sentencias penales.
56. Tratándose de quebrantos en esta materia, no se aprecia una división de funciones, ya que el precepto constitucional sólo establece la intervención de la autoridad administrativa para lograr su penalización, lo que revela que a ella corresponde desarrollar las etapas del procedimiento previo respectivo que, desde luego, considerando el derecho al debido proceso, requiere de las fases de investigación, instauración, sustanciación y resolución. Se insiste, sin que la Ley Fundamental exija que sean tramitadas o consumadas por funcionarios

¹⁹ Jurisprudencia P./J. 43/2014 (10a.) publicada en la Gaceta del Semanario Judicial de la Federación, Décima Época, Libro 7, Junio de dos mil catorce, Tomo I, página cuarenta y uno, registro digital 2006590

de naturaleza distinta, pudiendo quedar todas a cargo de la autoridad administrativa.

57. Cabe precisar que este hecho de que todo el proceso sancionadora esté en manos de la instancia administrativa, no implica que la decisión que ésta emita no pueda ser materia de impugnación a través de la vía jurisdiccional, toda vez que, al efecto, adquiere aplicación el derecho a la tutela judicial efectiva previsto en el artículo 17 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos que dispone que "toda persona tiene derecho a que se le administre justicia por tribunales que estarán expeditos para impartirla en los plazos u términos que fijen las leyes, emitiendo sus resoluciones de manera pronta, completa e imparcial".

58. En ese entendido, **los pronunciamientos que con carácter de definitivos emitan las autoridades administrativas, desde luego, podrán ser combatidos mediante el instrumento de defensa judicial que corresponda**, lo que lleva a la consideración de que, en este ámbito, la intervención de los órganos jurisdiccionales no es forzosa, sino que, más bien, queda a consideración de la parte afectada acudir a ella para defenderse de manera posterior a la emisión del acto de origen que adquirió definitividad en la instancia administrativa.

59. Pues bien, debe atenderse al texto del **artículo 13 quinto, fracciones I, III y IV, del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor que estuvo vigente hasta el treinta de enero de dos mil veinte**, dado que fue el aplicado a la empresa quejosa en el procedimiento administrativo de origen, a saber:

Artículo 13 quinto. La Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones tendrá las siguientes atribuciones:

I. Ejecutar y resolver los procedimientos por infracciones a la ley, en materia de telecomunicaciones, y aplicar las sanciones a las infracciones a los derechos de los consumidores establecidos en la Ley Federal de Protección al Consumidor y en términos de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y otras disposiciones aplicables en materia de telecomunicaciones, cometidas por los proveedores; [...]

III. Monitorear, analizar y evaluar el contenido de la publicidad o información relativa a bienes, productos y servicios en materia de telecomunicaciones que se difunda por cualquier medio y ordenar, en su caso, la suspensión o corrección de la misma;

IV. Sustanciar los procedimientos por infracciones a la ley relativos a publicidad e información respecto de bienes, productos y servicios en materia de telecomunicaciones que se difunda por cualquier medio de comunicación que viole las disposiciones de la misma y de otros ordenamientos legales que otorguen competencia a la procuraduría; ordenar la suspensión o corrección de la misma, así como aplicar las sanciones correspondientes; [...]

60. Como se aprecia, el precepto otorga facultades a la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones de la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor para: **(1) Monitorear y evaluar** el contenido de la publicidad o información relativa a bienes, productos y servicios que los proveedores ofrezcan en materia de telecomunicaciones, **(2) Sustanciar el procedimiento** por infracciones en la difusión de esa publicidad o información que perjudique a los consumidores, y **(3) Resolver el indicado procedimiento** y, en su caso, aplicar las sanciones a los proveedores infractores.
61. Sobre esta disposición, la empresa quejosa sostuvo en sus conceptos de violación que transgrede el derecho al debido proceso en relación con los principios de presunción de inocencia, separación de funciones e imparcialidad, dado que, al otorgar a una misma autoridad las funciones de investigación, acusación y la resolución en los procedimientos de infracción, no garantiza un pronunciamiento en el que existan posibilidades reales de una defensa imparcial y adecuada del particular, inhibiendo el debate o la refutación de los hechos imputados, ya que, una vez que existe una indagatoria practicada por la autoridad, ella misma necesariamente iniciará el procedimiento de infracción y, más aún, al no contar con libertad de apreciación, emitirá una resolución sancionadora, pues estará influida de su actuación en las etapas anteriores y, por ello, impedida para ponderar las pruebas y los argumentos de defensa de manera objetiva y no tendenciosa.
62. Mientras que el tribunal colegiado de circuito, al emitir la sentencia recurrida, desestimó el planteamiento de inconstitucionalidad, dado

que, a partir del desarrollo de los principios de presunción de inocencia e imparcialidad, sostuvo que si bien la disposición tildada de inconstitucional otorga facultades al Director General de Procedimientos y Análisis Publicitarios de Telecomunicaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor para realizar monitoreos, sustanciar el procedimiento de infracción y resolverlo pudiendo imponer sanciones, no establece alguna medida que imponga a la autoridad una condición personal que la obligue a fallar en un determinado sentido o que le impida valorar los elementos de convicción dirigidos a demostrar que el proveedor no ha cometido la infracción, sino que, al contrario, obliga a la autoridad a analizar el contenido de la publicidad o información base de la prestación de servicios y a emitir pronunciamientos al respecto con apoyo en las condiciones de cada caso.

63. Abundó en que la eventual sanción que determine la indicada autoridad puede ser materia de impugnación frente a la autoridad jurisdiccional, por lo que no puede hablarse de una falta de separación de funciones, pues la etapa en la que ésta opera, es en el momento de la realización del escrutinio judicial por un órgano que nada tiene que ver con la autoridad administrativa, a efecto de revisar la legalidad de su actuación.
64. De lo hasta aquí expuesto, esta Segunda Sala sostiene que es falso el argumento de la parte quejosa en cuanto a que la sentencia recurrida viola los principios de congruencia y exhaustividad que rigen a las resoluciones jurisdiccionales por haber resuelto una litis diversa a la que le fue planteada, debido a que, en oposición a su dicho, **el tribunal a quo atendió a la pretensión esencial que se deduce de la demanda**, en cumplimiento al artículo 76 de la Ley de Amparo que dispone que el órgano jurisdiccional "podrá examinar en su conjunto los conceptos de violación ... a fin de resolver la cuestión efectivamente planteada".

65. Esto es, el razonamiento toral de la empresa quejosa se ciñe a que la norma combatida conculca los principios de presunción de inocencia, separación de funciones e imparcialidad, porque concentra en una misma autoridad las funciones de investigación, acusación y la resolución en los procedimientos de infracción, no permitiendo una decisión final libre de tendencias o influencias derivadas de la sustanciación de las etapas previas del procedimiento sancionador, impidiendo una verdadera valoración de las pruebas y los argumentos de defensa y, por ello, provocando una necesaria responsabilidad del proveedor; sobre lo cual el tribunal colegiado de circuito desestimó el argumento, en la medida en que indicó que el hecho de que una misma autoridad esté facultada para realizar todas aquellas actuaciones, no genera una presunción de responsabilidad del prestador del servicio, debido a que aquella está obligada invariablemente a resolver conforme a los elementos que obren en el expediente, máxime que su decisión, además, puede ser combatida en la vía jurisdiccional, que es en la que opera la separación de funciones, es decir, en donde interviene otra autoridad (jurisdiccional) para revisar su actuación.
66. **Decisión que se aprecia correcta en lo sustancial**, ya que, efectivamente, el artículo 13 quintus, fracciones I, III y IV, del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor no viola el derecho al debido proceso en relación con los principios de presunción de inocencia, separación de funciones e imparcialidad.
67. En efecto, es de reiterarse que aun cuando el principio de presunción de inocencia surgió en el derecho penal, también debe aplicarse a los procedimientos administrativos sancionadores, es decir, a aquéllos en los que el Estado ejerce su facultad punitiva o, incluso, a los de investigación a efecto de obtener evidencia para utilizarse en las fases decisorias, es decir, a toda etapa de la que pudiera derivar una sanción por comisión de ilícitos o infracciones. Sin embargo, esa aplicación no es automática ni idéntica a la forma en que opera en la materia criminal,

sino que debe ser bajo los matices derivados de las características inherentes al acto de que se trate.

68. Así, adquiere relevancia que, para los procedimientos administrativos, durante la sustanciación de sus diversas etapas, no existe un mandato en la Carta Magna que exija una separación de funciones, es decir, el Constituyente Permanente no requiere que sean distintas dependencias o funcionarios quienes las lleven a cabo, sino que del precepto constitucional se infiere que válidamente pueda ser una sola oficina administrativa la que se haga cargo de todas ellas, lo que genera, desde luego, una modulación en la forma en que resulta aplicable el principio de presunción de inocencia, pues, para adquirir imparcialidad y objetividad en la valoración de los elementos de defensa, no es indispensable que intervengan sucesivamente distintos organismos o servidores públicos.

69. Situación en la que encuentra congruencia el precepto estatutario en análisis que, en las fracciones referidas en párrafos precedentes, otorga a la Dirección General de Procedimientos y Análisis Publicitario de Telecomunicaciones de la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor facultades en relación con la publicidad o información relativa a bienes, productos y servicios que los proveedores ofrezcan en materia de telecomunicaciones, específicamente para **(1)** Monitorear posibles infracciones, **(2)** Sustanciar el procedimiento por probables faltas, y **(3)** Emitir la decisión final pudiendo aplicar sanciones a los infractores.

70. Ciertamente, en las porciones normativas en comento (al igual que ocurre con otros procedimientos administrativos sancionadores en el derecho mexicano), el órgano investigador (que monitorea) es el mismo que el encargado de instruir el procedimiento y de dictar la decisión final donde se determina si el proveedor de servicios de telecomunicaciones incurrió en alguna conducta ilícita al difundir la publicidad o información relativa a su oferta. **No obstante, el hecho de que la dependencia que**

acusa sea la misma que instruye y resuelve no significa una violación en automático a los principios de presunción de inocencia e imparcialidad, ya que en el contexto institucional sobre el que se dirime la responsabilidad en materia de consumidor, lo importante es distinguir la función que desempeña dicho órgano en cada momento, al inicio del procedimiento como investigador y acusado y, posteriormente, como órgano encargado de instruir el procedimiento y emitir la resolución definitiva, y que en cada una de esas facetas se respeten los derechos fundamentales que resulten aplicables.

71. Sin duda, aunque el creador de la norma no haya sido expreso, de ella se infiere que, en cada fase, la autoridad administrativa deberá actuar de manera diferenciada atendiendo a la naturaleza y objetivo de esas etapas; es decir:
- a) Tratándose del monitoreo, se ceñirá a indagar en la publicidad ejercida por los proveedores, debiendo dirigir su actuación a recabar datos y a determinar si existe algún elemento que la lleve a inferir que es probable la comisión de una infracción en perjuicio de los consumidores; siendo que, sólo que así suceda, procederá a iniciar el procedimiento.
 - b) En la fase del procedimiento, tendrá que notificar al interesado dándole a conocer los datos detectados que la llevaron a sospechar de una irregularidad, a efecto de que éste pueda proporcionar elementos de convicción (pruebas y argumentos de defensa) dirigidos a probar que no incurrió en la falta, ya sea porque no realizó la conducta o porque ésta encuentra justificación.
 - c) En la etapa de resolución, quedará conminado a valorar los elementos de convicción aportados al expediente, tanto los recabados en la etapa de investigación como los ofrecidos por la parte interesada, y decidir si quedó fehacientemente acreditada la

infracción o, al contrario, el proveedor demostró que no actuó en el sentido deducido del monitoreo o acaró la situación.

72. De ahí que el hecho de que el precepto en estudio atribuya a una misma autoridad, esto es, al Director General de Procedimientos y Análisis Publicitarios de Telecomunicaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor, facultades para investigar, sustanciar el procedimiento y emitir las resoluciones sancionadoras en materia de publicidad e información de los servicios de telecomunicaciones que ofrecen los proveedores, no limita posibilidades reales de defensa del particular, toda vez que no inhibe la refutación de los hechos imputados.

73. Esto es, la circunstancia descrita en el párrafo anterior no supone en ningún caso que se esté relevando de la carga de la prueba al órgano acusador ni mucho menos que se configure alguna imposibilidad para que el prestador del servicio ofrezca elementos de convicción dirigidos a demostrar la procedencia de su exculpación; tampoco implica que la autoridad citada ya no esté obligada a ponderar las pruebas y los argumentos de defensa de manera objetiva, razonable y, sobre todo, justificada, ya que, incluso, es falso que los sujetos al procedimiento sancionador tengan que desvirtuar en su sustanciación su calidad de infractor, sino que, por el contrario, la presunción de inocencia sólo se debilita en la medida en que existan pruebas suficientes que acrediten la conducta irregular.

74. Más aún, es erróneo el dicho de la amparista sobre que el modelo en análisis conlleva que una vez abierta una investigación, inevitablemente se tramite el procedimiento de infracción en el que, por fuerza, se emitirá una resolución sancionadora, derivado de que es la misma autoridad la que actúa en las tres etapas y, por ello, carece de libre apreciación partiendo de una premisa de culpabilidad.

75. Al contrario, dado que subyace el deber del funcionario de desempeñarse en cada momento conforme al carácter y objetivo de cada etapa, el hecho de que se dé inicio a un monitoreo o verificación en la publicidad de un proveedor del servicio de telecomunicaciones no necesariamente dará lugar a la tramitación del procedimiento, pues para ello deberá encontrar elementos que lo lleven a sospechar de manera razonable que tal vez se materializa una conducta ilícita, es decir, que sea contraria a lo que dispone la normatividad protectora de los derechos de los consumidores y, todavía más, tendrá que justificar su actuar atendiendo a ese extremo, es decir, bastando una responsabilidad previsible. En cambio, en el procedimiento, la carga que tiene impuesta es la de analizar si se acredita fehacientemente la falta, es decir, si las pruebas de cargo bastan para revelar con certeza que el proveedor incurrió en la conducta prohibida por la normatividad o dejó de observar algún cometido que ésta le impone, por lo que puede darse el supuesto de que, aun cuando hubo una inferencia inicial, ésta quede superada procediendo a una resolución absolutoria; todo ello, desde luego, con base en la valoración de los elementos que deben ser suficientemente sólidos para soportar la determinación final.
76. Así, los pronunciamientos que finalicen cada fase dependerán no sólo de los elementos que se recaben en cada una de ellas, sino también del grado de convicción que exija una y otra de manera independiente, sin que se aprecie que el precepto estatuario contenga componente que lleve a la autoridad a concluir de manera anticipada y sin apoyo jurídico suficiente la existencia de la conducta irregular.
77. Siendo que la circunstancia que relata la empresa quejosa respecto de la posibilidad de que la dependencia, por el simple hecho de haber sustanciado la investigación y el procedimiento, procederá a determinar una infracción y, por ello, una sanción, no significa que la disposición combatida en sí carezca de los elementos mínimos que garantizan la presunción de inocencia, sino que, más bien, esa problemática se vincula con su aplicación a un determinado caso, es decir, con la

legalidad de la actuación de la autoridad, y no con la constitucionalidad del acto legislativo.

78. Sobre todo si, como lo sostuvo el tribunal a quo, la decisión final, en el caso de que sea contraria a los intereses del proveedor involucrado en el monitoreo y en el procedimiento, podrá combatirse en la vía jurisdiccional que corresponda en ejercicio al derecho a la tutela judicial efectiva previsto en el artículo 17 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; lo que garantiza, aún más, un pronunciamiento parcial y objetivo basado en los efectivos elementos de convicción y no en anticipaciones ficticias.

79. Por tanto, debe concluirse que el artículo 13 quintus, fracciones I, III y IV, del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor no es transgresor del derecho al debido proceso en relación con los principios de presunción de inocencia, separación de funciones e imparcialidad, consagrados en los artículos 14, 20, apartado B, fracción I, y 21, párrafos primero a cuarto, de la Ley Fundamental.

Artículo 76 bis, fracciones IV y VII, de la Ley Federal de Protección al Consumidor, al tenor del derecho de seguridad jurídica.

80. Es **infundado** el agravio dirigido a convencer de que el artículo 76 bis, fracciones IV y VII, de la Ley Federal de Protección al Consumidor viola el principio de seguridad jurídica en su vertiente de taxatividad, dado que, al tratarse de derecho administrativo sancionador, los supuestos infractores deben ser claros, precisos y exactos, por lo que las expresiones "prácticas comerciales engañosas" y "estrategias de venta o publicitarias que no proporcionen al consumidor información clara y suficiente sobre los servicios ofrecidos", son ambiguas y vagas, sin que sea viable hacer interpretaciones integradoras que aclaren su contenido.

81. Para demostrar esa afirmación, conviene precisar que el artículo 14, párrafo tercero, de la Carta Magna establece que "En los juicios del

orden criminal queda prohibido imponer, por simple analogía, y aún por mayoría de razón, pena alguna que no esté decretada por una ley exactamente aplicable al delito de que se trata", lo que implica el principio de exacta aplicación de la ley en materia penal que, en su vertiente de taxatividad, exige que la materia de la prohibición contenida en los tipos penales sea precisa y sin ambigüedades, en aras de que se advierta con claridad cuál es la conducta sancionable y la pena aplicable, a efecto de que el particular no quede sujeto a la arbitrariedad del juzgador al aplicar la ley.

82. Conforme a la jurisprudencia del Tribunal Pleno de rubro: **"DERECHO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR. PARA LA CONSTRUCCIÓN DE SUS PROPIOS PRINCIPIOS CONSTITUCIONALES ES VÁLIDO ACUDIR DE MANERA PRUDENTE A LAS TÉCNICAS GARANTISTAS DEL DERECHO PENAL, EN TANTO AMBOS SON MANIFESTACIONES DE LA POTESTAD PUNITIVA DEL ESTADO"**²⁰, ese principio de taxatividad también es aplicable a las disposiciones que regulen los procedimientos administrativos sancionadores, desde luego, con las modulaciones propias de la materia y, por ende, impone al legislador la obligación de crear normas claras que no permitan la arbitrariedad en su aplicación.
83. Empero, como se ha expuesto, para considerar que un precepto pertenece al derecho administrativo sancionador y, en esa medida, que queda sujeto a los principios que rigen al derecho penal incluido el de taxatividad, es menester que contengan una pena o castigo o, incluso, que forme parte de la regulación de algún procedimiento investigador o sancionador dirigido a obtener evidencia para utilizarse en las fases decisorias, es decir, a toda etapa de la que pudiera derivar un correctivo por comisión de ilícitos o infracciones. Es aplicable la jurisprudencia de esta Segunda Sala de rubro y texto siguientes:

²⁰ Jurisprudencia P./J. 99/2006 consultable en el Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Novena Época, Tomo XXIV, Agosto de dos mil seis, página mil quinientos sesenta y cinco, registro digital 174488.

NORMAS DE DERECHO ADMINISTRATIVO. PARA QUE LES RESULTEN APLICABLES LOS PRINCIPIOS QUE RIGEN AL DERECHO PENAL, ES NECESARIO QUE TENGAN LA CUALIDAD DE PERTENECER AL DERECHO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR. En la jurisprudencia P./J. 99/2006, el Pleno de la Suprema Corte de Justicia de la Nación fue contundente en precisar que tratándose de las normas relativas al procedimiento administrativo sancionador, es válido acudir a las técnicas garantistas del derecho penal, en el entendido de que la aplicación de dichas garantías al procedimiento administrativo sólo es posible cuando resulten compatibles con su naturaleza. En ese sentido, para que resulten aplicables las técnicas garantistas mencionadas, es requisito indispensable que la norma de que se trate esté inmersa en un procedimiento del derecho administrativo sancionador, el cual se califica a partir de la existencia de dos condiciones: a) que se trate de un procedimiento que pudiera derivar en la imposición de una pena o sanción (elemento formal); y, b) que el procedimiento se ejerza como una manifestación de la potestad punitiva del Estado (elemento material), de manera que se advierta que su sustanciación sea con la intención manifiesta de determinar si es procedente condenar o sancionar una conducta que se estima reprochable para el Estado por la comisión de un ilícito, en aras de salvaguardar el orden público y el interés general; es decir, ese procedimiento debe tener un fin represivo o retributivo derivado de una conducta que se considere administrativamente ilícita. **Sobre esas bases, no basta la posibilidad de que el ejercicio de una facultad administrativa pueda concluir con el establecimiento de una sanción o infracción, sino que se requiere de manera concurrente que su despliegue entrañe una manifestación de la facultad punitiva del Estado, esto es, que el procedimiento tenga un marcado carácter sancionador como sí ocurre, por ejemplo, con los procedimientos sancionadores por responsabilidades administrativas de los servidores públicos²¹.**

84. En el caso, la empresa gobernada combate el artículo 76 bis, fracciones IV y VII, de la Ley Federal de Protección al Consumidor, que es del contenido siguiente:

Capítulo VIII bis. De los derechos de los consumidores en las transacciones efectuadas a través del uso de medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología

Artículo 76 bis. Las disposiciones del presente Capítulo aplican a las relaciones entre proveedores y consumidores en las transacciones efectuadas a través del uso de medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología. En la celebración de dichas transacciones se cumplirá con lo siguiente:

IV. El proveedor evitará las **prácticas comerciales engañosas**

²¹ Jurisprudencia 2a./J. 124/2018 (10a.) publicada en la Gaceta del Semanario Judicial de la Federación, Décima Época, Libro 60, Noviembre de dos mil dieciocho, Tomo II, página ochocientos noventa y siete, registro digital 2018501.

respecto de las características de los productos, por lo que deberá cumplir con las disposiciones relativas a la información y publicidad de los bienes y servicios que ofrezca, señaladas en esta Ley y demás disposiciones que se deriven de ella; [...]

VII. El proveedor deberá abstenerse de utilizar **estrategias de venta o publicitarias que no proporcionen al consumidor información clara y suficiente sobre los servicios ofrecidos**, en especial tratándose de prácticas de mercadotecnia dirigidas a la población vulnerable, como los niños, ancianos y enfermos, incorporando mecanismos que adviertan cuando la información no sea apta para esa población.

85. Como se ve, el precepto legal en comento se encuentra dentro del capítulo titulado "De los derechos de los consumidores en las transacciones efectuadas a través del uso de medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología", y establece **dos obligaciones a cargo de los proveedores frente a los usuarios** en ese tipo de transacciones, en específico: **a)** Tendrá que evitar **prácticas comerciales engañosas** respecto de las características de los productos, por lo que deberá cumplir con las disposiciones relativas a la información y publicidad de los bienes y servicios que ofrezca que establece la propia ley; **b)** Tendrá que abstenerse de utilizar **estrategias de venta o publicitarias que no proporcionen al consumidor información clara y suficiente sobre los servicios ofrecidos**.
86. En ese sentido, las porciones normativas en análisis no versan sobre un tipo penal ni se relacionan con un procedimiento administrativo sancionador, en virtud de que prevén deberes de los proveedores frente a los consumidores, sin establecer pena o sanción o formar parte de disposiciones que regulen alguna etapa en procesos de detección de infracciones o ilícitos.
87. De ahí que **no es jurídicamente viable analizarlos a la luz de la vertiente de taxatividad del principio de seguridad jurídica**, ya que, para ello, es insuficiente la posibilidad de que de su contenido pueda derivar el ejercicio de alguna facultad administrativa verificadora por parte de la autoridad –que eventualmente concluyera con la fijación de un castigo–, pues, en conforme al criterio de esta Segunda Sala

transcrito en los párrafos que anteceden, es indispensable que exista un contenido de marcado carácter sancionador.

88. En esa virtud, atendiendo a la pretensión esencial deducida de los agravios (relacionados con los conceptos de violación esgrimidos desde la demanda), con apoyo en el artículo 76 de la Ley de Amparo que ordena que "el órgano jurisdiccional deberá corregir los errores u omisiones que advierta en la cita de los preceptos constitucionales y legales que se estimen violados", debe acudirse, más bien, al artículo 16 de la Carta Magna que dispone que "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", de lo que se infieren los **derechos fundamentales de legalidad y seguridad jurídica** que rigen todo acto de autoridad para generar una afectación válida en la esfera jurídica de un gobernado, conforme a los cuales las facultades autoritarias deben estar limitadas y acotadas de manera tal que su actuación no resulte caprichosa frente al particular, propiciando, además, que éste conozca cuál será la consecuencia de los actos que realice, siempre en aras de proteger su esfera de derechos de arbitrariedades en las que pueda incurrir la autoridad en razón de la posición que guarda dentro de las relaciones de subordinación. Derechos que, tratándose de normas de carácter general, han sido explicados por la Segunda Sala de este Alto Tribunal a través de la jurisprudencia de rubro: "**GARANTÍA DE SEGURIDAD JURÍDICA. SUS ALCANCES**"²².

89. Así, la disposición que prevé una afectación en perjuicio de los particulares respeta los principios de legalidad y seguridad jurídica cuando el legislador acota de tal manera la actuación de aquélla, que aun cuando le dé un margen que le permita valorar las circunstancias o

²² Jurisprudencia 2a./J. 144/2006 publicada en el Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Novena Época. Tomo XXIV, Octubre de dos mil seis, página trescientos cincuenta y uno, registro digital 174094.

hechos, no dé pauta a una actuación caprichosa e injustificada. Es decir, los principios en comento demandan, precisamente, que los elementos esenciales de una obligación estén definidos en la ley para permitir su actualización previsible y controlable por las partes, pero no es exigible que el supuesto agote toda su regulación en ella, pues es factible que la conducta pueda integrarse mediante distintas previsiones que guardan relación sistemática, incluso con lo establecido en los reglamentos y demás normas administrativas, adquiriendo suficiencia constitucional cuando el contenido obligacional derive de la normatividad secundaria y, en esa medida, el sujeto pasivo está en aptitud de prever la forma en que debe desplegar su conducta.

90. Además, la Constitución Federal no establece que sea un requisito indispensable para el creador de las disposiciones definir los vocablos o locuciones utilizados, siendo que si bien su claridad constituye uno de los imperativos apremiantes y necesarios para evitar o disminuir su oscuridad, ambigüedad, confusión y contradicción, lo cierto es que ello debe derivar de la aplicación de los diferentes métodos interpretativos, por lo que el sentido atribuible a cada una de las palabras empleadas en las normas debe derivar de su apreciación armónica –y no únicamente aislada–, pues al pertenecer a un sistema jurídico, necesariamente ha de vincularse a él para que su contenido adquiera sentido y precisión.
91. Incluso, cuando se trate de elementos normativos que no tengan un contenido técnico o que no estén dotados de un significado jurídico especial, requieren ser valorados atendiendo al contexto material o cultural en el que estén inmersas, de manera que, para su entendimiento, es viable considerar el entorno que socialmente tiene asignada la palabra o frase de que se trate y, en ese tenor, acudir a fuentes de aceptación válida para la comunidad. Es ilustrativa la jurisprudencia de esta Segunda Sala de rubro: **"LEYES. SU INCONSTITUCIONALIDAD NO DEPENDE DE LOS VICIOS EN LA**

REDACCIÓN E IMPRECISIÓN DE TÉRMINOS EN QUE EL LEGISLADOR ORDINARIO PUEDA INCURRIR"²³.

92. En esa virtud, se configurará una transgresión al derecho de seguridad jurídica cuando, apreciado el sistema normativo al que pertenece la disposición de que se trate y atendiendo al sentido semántico y contextual que se derive de la materia o aspecto que regula, no pueda deducirse su efectivo alcance, permitiendo que la autoridad aplicadora actúe sin lineamientos claros y, por ello, arbitrariamente y, más aún, generando incertidumbre en los particulares en cuanto al efectivo contenido de las prerrogativas, cargas o actuaciones que deben soportar.

93. Pues bien, es de insistirse en que la disposición legal tildada de inconstitucional prevé dos deberes a cargo de los proveedores frente a los consumidores tratándose de transacciones efectuadas a través del uso de medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología, los cuales se centran en evitar **"prácticas comerciales engañosas"** respecto de las características de los productos, especialmente al publicitar o dar información sobre los bienes y servicios que ofrezca, y abstenerse de utilizar **"estrategias de venta o publicitarias que no proporcionen al consumidor información clara y suficiente sobre los servicios ofrecidos"**.

94. Por lo que hace a la primera obligación, el enunciado normativo del que se duele la empresa recurrente, es decir, "prácticas comerciales engañosas", debe entenderse al tenor de todo el contenido obligacional, es decir, determina que, en las conductas por virtud de las cuales se publicite o se proporcione información a los consumidores respecto de las características de los bienes o servicios que se ofrezcan a través de

²³ Jurisprudencia 2a./J. 92/2005 publicada en el Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Novena Época, Tomo XXII, Agosto de dos mil cinco, página trescientos diez, registro digital 177584.

medios tecnológicos, con el fin de lograr las transacciones respectivas, no debe incurrirse en esas prácticas engañosas.

95. Al efecto, los artículos 1, fracción VII, y 32 de la propia Ley Federal de Protección al Consumidor sostienen:

Artículo 1. La presente ley es de orden público e interés social y de observancia en toda la República. Sus disposiciones son irrenunciables y contra su observancia no podrán alegarse costumbres, usos, prácticas, convenios o estipulaciones en contrario.

El objeto de esta ley es promover y proteger los derechos y cultura del consumidor y procurar la equidad, certeza y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores.

Son principios básicos en las relaciones de consumo: [...]

VII. La protección contra la publicidad engañosa y abusiva, métodos comerciales coercitivos y desleales, así como contra prácticas y cláusulas abusivas o impuestas en el abastecimiento de productos y servicios; [...]

Artículo 32. La información o publicidad relativa a bienes, productos o servicios que se difundan por cualquier medio o forma, **deberán ser veraces, comprobables, claros y exentos de textos, diálogos, sonidos, imágenes, marcas, denominaciones de origen y otras descripciones que induzcan o puedan inducir a error o confusión por engañosas o abusivas.**

Para los efectos de esta ley, se entiende por información o publicidad engañosa o abusiva aquella que refiere características o información relacionadas con algún bien, producto o servicio que pudiendo o no ser verdaderas, inducen a error o confusión al consumidor por la forma inexacta, falsa, exagerada, parcial, artificiosa o tendenciosa en que se presenta.

La información o publicidad que compare productos o servicios, sean de una misma marca o de distinta, no podrá ser engañosa o abusiva en términos de lo dispuesto en el párrafo anterior.

Queda prohibido incluir en la información o publicidad en la que se comercialice un producto o servicio, toda leyenda o información que indique que han sido avalados, aprobados, recomendados o certificados por sociedades o asociaciones profesionales, cuando éstas carezcan de la documentación apropiada que soporte con evidencia científica, objetiva y fehaciente, las cualidades o propiedades del producto o servicio, o cualquier otro requisito señalado en las leyes aplicables para acreditar las mismas.

La procuraduría podrá emitir lineamientos para el análisis y verificación de dicha información o publicidad a fin de evitar que se induzca a error o confusión al consumidor, considerando el contexto temporal en que se difunde, el momento en que se transmite respecto de otros contenidos difundidos en el mismo medio y las circunstancias económicas o especiales del mercado. [...]

96. Como se ve, el legislador es claro en definir como uno de los principios básicos de las relaciones de consumo la protección contra la publicidad y los métodos comerciales engañosos y abusivos.

Asimismo, dispone que la información o publicidad relativa a bienes, productos o servicios deberá ser veraz, comprobable, clara y exenta de textos, diálogos, sonidos, imágenes, marcas, denominaciones de origen y otras descripciones que induzcan o puedan inducir a error o confusión; y, todavía más, establece que, para efectos de la propia ley, **se entiende por información o publicidad engañosa o abusiva aquella que refiere características o información relacionadas con algún bien, producto o servicio que pudiendo o no ser verdaderas, inducen a error o confusión al consumidor por la forma inexacta, falsa, exagerada, parcial, artificiosa o tendenciosa en que se presenta.**

97. Con base en lo anterior, considerando que un método comercial es el plan que se sigue para lograr la comercialización, es decir, la venta de un producto, y atendiendo a la lectura como sistema tanto del texto del precepto combatido como de los relacionados temática y organizacionalmente en el mismo ordenamiento legal, se aprecia que existe certidumbre jurídica sobre los términos en que opera la carga que tiene el proveedor.

98. En efecto, durante la serie de pasos que se siguen para lograr la venta del bien o servicio, la información o publicidad que se proporcione a los posibles consumidores y, en general, la conducta que se despliegue no puede implicar datos falsos, exagerados o amañados ni prácticas que lleven a generar una apreciación del producto o de las condiciones de la transacción que no coincida con la realidad. Dicho puntualmente, los vendedores de bienes o prestadores de servicios, cuando proporcionen al público información o publicidad sobre sus productos con la finalidad de que las personas los consuman, están imposibilitados para incurrir en algún proceder, acción, actitud, datos o noticias que impidan a los

posibles usuarios conocer el efectivo funcionamiento o situación de esos bienes o servicios, ya que la claridad de los términos de la operación comercial constituye uno de los principios básicos de las relaciones de consumo.

99. En consecuencia, **el hecho de que no exista disposición jurídica que defina el enunciado "prácticas comerciales engañosas", no implica que la disposición tildada de inconstitucional viole el derecho de seguridad jurídica**, toda vez que los elementos para definir su alcance están contenidos en el sistema normativo al cual pertenece, es decir, su ámbito de aplicación es comprendido a partir de su contenido en su propio contexto.
100. Respecto de la segunda obligación, el alcance del enunciado normativo que tilda de inconstitucional la empresa recurrente, esto es, evitar "estrategias de venta o publicitarias que no proporcionen al consumidor información clara y suficiente sobre los servicios ofrecidos", deriva de las propias disposiciones referidas en los párrafos que anteceden, así como del significado semántico y discursivo de las palabras que lo integran.
101. Ciertamente, es de insistirse en que la voluntad del legislador es que las transacciones de consumo estén definidas por la transparencia, es decir, que las personas que tengan interés en los bienes o servicios reciban conocimiento cierto sobre sus características a efecto de que puedan tomar sus decisiones con base en datos veraces que revelen la conveniencia de la posible adquisición.
102. En este escenario, tomando en consideración que las estrategias de ventas son técnicas, acciones y herramientas que ayudan a elaborar un plan centrado en mejorar y aumentar las enajenaciones de productos de una empresa, mientras que la publicidad es la divulgación de anuncios de carácter comercial para atraer eventuales compradores o usuarios, no hay duda de que el deber que el contenido normativo impone a los proveedores es el de poner a disposición de aquéllos datos

claros y completos sobre dichos productos, es decir, los necesarios para lograr la finalidad buscada, a saber, el conocimiento de las condiciones generales en que se encuentra el bien o se prestará el servicio.

103. Luego, es claro que el legislador satisface la exigencia de haber emitido un precepto claramente formulado, toda vez que, aunque no define cada vocablo o las locuciones que utiliza en lo integral, lo cierto es que de su contexto y relación con otras disposiciones de la propia Ley Federal de Protección al Consumidor, se conoce cuál es su preciso alcance, en la medida en que no hay duda de que va dirigida a los proveedores de bienes y servicios que proporcionen información, se publiciten o hagan transacciones por medios electrónicos, obligándolos a no incurrir en prácticas engañosas o arbitrarias, desde luego, en perjuicio de los consumidores.
104. En esa línea argumentativa, se concluye que el artículo 76 bis, fracciones IV y VII, de la Ley Federal de Protección al Consumidor, en cuanto a los parámetros que precisa para la definición de los deberes que impone, **no viola el principio de seguridad jurídica**, porque prevé los elementos suficientes para poder conceptualizar e identificar sus locuciones y, por ello su alcance.

VII. DECISIÓN

105. Dada la ineficacia de los conceptos de agravio analizados a lo largo del apartado anterior, **se impone confirmar la sentencia recurrida y negar la protección constitucional** a Chivas de Corazón, sociedad anónima de capital variable, en contra de la sentencia reclamada de la Sala Superior del Tribunal Federal de Justicia Administrativa.

Por lo expuesto y fundado, se resuelve:

PRIMERO. Se **confirma** la sentencia recurrida.

SEGUNDO. La justicia de la Unión **no ampara ni protege** a Chivas de Corazón, sociedad anónima de capital variable, en contra de

la sentencia reclamada de la Sala Superior del Tribunal Federal de Justicia Administrativa.

Notifíquese; con testimonio de esta resolución, vuelvan los autos relativos al lugar de origen y, en su oportunidad, archívese el toca como asunto concluido.

"En términos de lo previsto en los artículos 110 y 113 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública; así como en el Acuerdo General 11/2017, del Pleno de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, publicado el dieciocho de septiembre de dos mil diecisiete en el Diario Oficial de la Federación, en esta versión pública se suprime la información considerada legalmente como reservada o confidencial que encuadra en esos supuestos normativos."