

2371 2

juicio civil sobre acción colectiva en sentido estricto,

en contra de [REDACTED]

[REDACTED] actualmente [REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED] cuyas pretensiones fueron las siguientes:

"I. DECLARE que las empresas [REDACTED] actualmente [REDACTED]

conocidas comercialmente como [REDACTED] han realizado hechos u omisiones que se traducen en conductas ilícitas (no necesariamente delictivas) que han ocasionado daños y perjuicios a consumidores con los cuales tiene una relación de consumo por el servicio de radiocomunicación móvil especializada en flotillas, transmisión, bidireccional de datos en cualquiera de sus modalidades y de acceso inalámbrico fijo o móvil, en virtud de que dichas empresas efectuaron cobros indebidos al consumidor-usuario sin contar con solicitud y aceptación expresa, escrita o vía electrónica de los consumidores para llevar a cabo modificaciones respecto a las características y/o contenido de los planes o paquetes del servicio de radiocomunicación móvil especializada en flotillas, transmisión, bidireccional de datos en cualquiera de sus modalidades y de acceso inalámbrico fijo o móvil, así como de aumento en el precio de la prestación del servicio y/o disminución en el número de servicios originalmente contratados (tarifas), de conformidad con la NOM-184-SCFI-2012 denominada 'Prácticas Comerciales-Elementos Normativos para la Comercialización y/o Prestación de los

319

3210

1000
2370

ACCIÓN COLECTIVA EN SENTIDO ESTRICTO 482/2013-III

Servicios de Telecomunicaciones cuando utilicen una Red Pública de Telecomunicaciones' sin contar con la solicitud y aceptación expresa, escrita o vía electrónica de los consumidores-usuarios.

II. DECLARE que las empresas

[REDACTED]

actualmente

conocidas comercialmente como [REDACTED] han realizado hechos u omisiones que se traducen en las conductas ilícitas (no necesariamente delictivas) que han ocasionado daños y perjuicios a consumidores con los cuales tiene una relación de consumo por el servicio de radiocomunicación móvil especializada de flotillas, transmisión bidireccional de datos en cualquiera de sus modalidades y acceso inalámbrico fijo o móvil, en virtud de que dichas empresas continuaron efectuando cobros de manera indebida con posterioridad a la cancelación realizada por los consumidores-usuarios de los servicios de radiocomunicación móvil especializada de flotillas, transmisión, bidireccional de datos en cualquiera de sus modalidades y de acceso inalámbrico fijo o móvil.

III. DECLARE que las empresas

[REDACTED]

actualmente

conocidas comercialmente como [REDACTED] han realizado hechos u omisiones que se traducen en las conductas ilícitas (no necesariamente delictivas) que han ocasionado daños y perjuicios a consumidores con los cuales tiene una relación de consumo por el servicio de radiocomunicación móvil especializada de flotillas, transmisión, bidireccional de datos en cualquiera de sus modalidades y acceso inalámbrico fijo o móvil, en virtud de que dichas empresas cobraron por el servicio Radio Evolution que ofrecía los servicios de Radio Conferencia y Radio Internacional con Estados Unidos, Argentina, Brasil, Perú y Chile, sin haberlos prestado bajo las condiciones y características ofrecidas a los consumidores usuarios.

IV. SE CONSTITUYA el derecho de los consumidores que tienen a una relación de consumo por el servicio de radiocomunicación móvil especializada de flotillas, transmisión, bidireccional de datos en cualquiera de sus modalidades, de acceso inalámbrico fijo o móvil, Radio Conferencia y Radio Internacional con Estados Unidos, Argentina, Brasil, Perú y Chile, con las empresas

[REDACTED]

actualmente



PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

318

3209

2369

[REDACTED], a que se les
conocidas comercialmente como [REDACTED], a que se les
repare en su patrimonio los daños causados, consistentes en
la devolución de las cantidades ciertas y en dinero que
indebidamente les fueron cobradas por las demandadas por
concepto de servicios que no fueron prestados y por
modificaciones y ajustes a las tarifas para las cuales no se
contó con la solicitud ni aceptación expresa, escrita o vía
electrónica por parte de los consumidores, violentando lo
establecido en la NOM-184-SCFI-2012 denominada
'Prácticas Comerciales-Elementos Normativos para la
Comercialización y/o Prestación de los Servicios de
Telecomunicaciones cuando utilicen una Red Pública de
Telecomunicaciones'.

V. SE CONSTITUYA el derecho de los consumidores
que tienen una relación de consumo por el servicio de
radiocomunicación móvil especializada de flotillas,
transmisión, bidireccional de datos en cualquiera de sus
modalidades y de acceso inalámbrico fijo o móvil, con las
empresas

[REDACTED]
[REDACTED] actualmente

conocidas comercialmente como [REDACTED], a que se les
repare en su patrimonio los daños causados, consistentes en
la devolución de las cantidades ciertas y en dinero que les
fueron cobradas por las hoy demandadas por concepto
cobros indebidos de servicios de radiocomunicación móvil,
especializada de flotillas, transmisión, bidireccional de datos
en cualquiera de sus modalidades y acceso inalámbrico fijo o
móvil, que ya habían sido cancelados por los consumidores y
que injustificadamente las demandadas les continuaron
cobrando.

VI. CONDENE a las empresas

[REDACTED]
[REDACTED] actualmente

conocidas comercialmente como [REDACTED] a la reparación
de daños cuantificables y liquidables en la vía incidental,
ocasionados a cada consumidor perjudicado, durante los
años 2012, 2013 y hasta la total conclusión del presente juicio
en todas sus instancias consistentes en:

A) El pago de la cantidad cierta y en dinero, resultante
del cobro mensual que hayan realizado las demandadas al
consumidor en pospago o prepago de manera indebida con
posterioridad a la cancelación de servicios de
radiocomunicación móvil especializada de flotillas,
transmisión, bidireccional de datos en cualquiera de sus
modalidades y acceso inalámbrico fijo o móvil, que los
consumidores-usuarios efectuaron, sin penalidad alguna.

B) El pago de la cantidad cierta y en dinero, resultante
del cobro mensual indebido, realizado al consumidor-usuario

357

3208

5
4030
2368

ACCIÓN COLECTIVA EN SENTIDO ESTRICTO 482/2013-III



PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

en pospago o prepago por las demandadas, respecto a las modificaciones y ajustes a las tarifas naturales al cobro de las mismas y sin que se haya contado con la solicitud de aceptación expresa, escrita o vía electrónica de los consumidores-usuarios.

C) El pago de la cantidad cierta y en dinero, resultante del cobro mensual que hayan realizado las demandadas al consumidor en pospago o prepago por los servicios de radiocomunicación móvil especializada de flotillas, transmisión, bidireccional de datos en cualquiera de sus modalidades y acceso inalámbrico fijo o móvil, radio conferencia y radio internacional con Estados Unidos, Argentina, Brasil, Perú y Chile (**Radio Evolution**), que indebidamente cobraron por un servicio que no prestó en las condiciones ofrecidas a las consumidores-usuarios.

D) El pago de intereses legales sobre dichas cantidades, que se hayan generado y se continúen generando hasta la total conclusión del presente juicio y sus instancias.

E) El pago de bonificación no menor al 20% del precio pagado por el consumidor-usuario por los cobros indebidos de referencia, toda vez que las demandadas no cumplieron con las disposiciones consagradas en la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2012 denominada 'Prácticas Comerciales-Elementos Normativos para la Comercialización y/o Prestación de los Servicios de Telecomunicaciones cuando utilicen una Red Pública de Telecomunicaciones', publicada en el Diario Oficial de la Federación de fecha 24 de agosto de 2012. Lo anterior en términos de lo establecido en los artículos 92 fracción II y 92 TER de la Ley Federal de Protección al Consumidor y el Código Federal de Procedimientos Civiles.

VII. CONDENE a las empresas

[REDACTED]

actualmente
conocidas comercialmente como [REDACTED] a que se abstengan de continuar realizando hechos u omisiones que se traducen en las conductas ilícitas (no necesariamente delictivas) en perjuicios de los consumidores-usuarios, de cobrar cantidades de dinero de manera indebida e injustificada, sin que los consumidores lo hayan solicitado o aceptado expresa, escrita o vía electrónica respecto a las modificaciones y ajustes a las tarifas de los servicios que consumen y que no cubren las condiciones en que fueron ofrecidos a los consumidores-usuarios.

VIII. CONDENE a las empresas

[REDACTED]

actualmente
conocidas comercialmente como [REDACTED] a que se

308

3207

6
2367

abstengan de continuar realizando hechos u omisiones que se traducen en las conductas ilícitas (no necesariamente delictivas) en perjuicios de los consumidores-usuarios de cobrar cantidades de dinero de manera indebida e injustificada y con posterioridad a las cancelaciones de servicios realizadas por los consumidores-usuarios.

VIII. (sic) CONDENE a las empresas

[REDACTED]

actualmente conocidas comercialmente como [REDACTED], al pago de gastos y costas que genere el presente juicio y sus instancias hasta su total conclusión, en términos de lo establecido en el Código Federal de Procedimientos Civiles."

335

Los hechos en que la actora fundó su demanda se tienen por reproducidos en la presente resolución en aras de innecesarias repeticiones.

SEGUNDO. Previo desahogo de requerimiento, mediante **proveído de veinticinco de octubre de dos mil trece**, con copia de la demanda y sus anexos se ordenó emplazar a las demandadas, para que dentro del término de **cinco días** se manifestaran respecto de los requisitos de procedencia de la acción colectiva en sentido estricto planteada por la actora; lo anterior, de conformidad con el artículo 590 del Código Federal de Procedimientos Civiles.

3206

TERCERO. El seis de noviembre de dos mil trece tuvo verificativo el emplazamiento de las demandadas

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED] y
[REDACTED]
[REDACTED] (fojas 307, 315 y 320),

quienes por escrito presentado el catorce de noviembre de dos mil trece, desahogaron la vista que se les dio en



PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

ACCIÓN COLECTIVA EN SENTIDO ESTRICTO 482/2013-III

7
2366 X531

proveído de veinticinco de octubre de dos mil trece, y se pronunciaron respecto a la procedencia de la acción colectiva en sentido estricto planteada por la [REDACTED], en representación de la colectividad (fojas 335 a 351), recayéndole el auto de diecinueve de noviembre de dos mil trece (foja 352).

Es de precisarse que, en el correspondiente escrito de desahogo [REDACTED], se ostentó causahabiente por fusión de la codemandada [REDACTED] (con posterioridad [REDACTED]) con lo que se dio vista a la parte actora, y fue así que por auto de veintidós de noviembre de dos mil trece, se ordenó el emplazamiento de [REDACTED] por conducto de su cesionaria [REDACTED], diligencia que se practicó el cuatro de diciembre del año mencionado (foja 414).

354

Previa aclaración de su denominación, el cuatro de diciembre de dos mil trece se emplazó a la codemandada [REDACTED] (antes [REDACTED]) (foja 410).

3205

En ese sentido, por escritos presentados el once de diciembre de dos mil trece [REDACTED]

2305

[REDACTED] en su carácter de cesionaria de los derechos y obligaciones de

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

desahogaron la vista que se les dio en proveído de veinticinco de octubre de dos mil trece (fojas 421 a 462), mismos que se tuvieron por presentados en auto de dieciocho de diciembre de dos mil trece.

El trece de noviembre de dos mil trece fue emplazada la demanda [REDACTED]

[REDACTED]
[REDACTED] (foja 334), quien desahogó la vista que

se le dio en el multicitado auto, por escrito presentado el veintidós de noviembre de dos mil trece, realizando diversas manifestación respecto a la procedencia de la acción colectiva en sentido estricto planteada por la [REDACTED] (fojas 362 a 381), proveyéndose sobre aquel, el veinticinco de ese mismo mes y año (foja 382).

Finalmente, previa aclaración de su denominación, el doce de diciembre de dos mil trece se emplazó a la demandada [REDACTED]

[REDACTED]
[REDACTED] (antes [REDACTED])

[REDACTED]
[REDACTED] (foja 410); quien se

apersonó al procedimiento por escrito de veinte de diciembre de dos mil trece, acordándose de conformidad en proveído de veintitrés del mismo mes y año.

393

3204

9
FORMA A 55
1032
2354



PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

ACCIÓN COLECTIVA EN SENTIDO ESTRICTO 482/2013-III

Asimismo, en dicho auto y con fundamento en lo dispuesto por los artículos 587 y 588 del Código Federal de Procedimientos Civiles, los autos se pusieron a la vista del suscrito a fin de que certificara si la acción colectiva planteada cumplía con los requisitos de procedencia.

CUARTO. En acuerdo de veintiocho de enero de dos mil catorce, se certificó que la acción colectiva promovida por la [REDACTED] [REDACTED] cumplía con los requisitos de procedencia contemplados en los numerales 587 y 588 del Código Federal de Procedimientos Civiles; sin embargo, se consideró que el tipo de acción colectiva intentada por la actora no era en sentido estricto, sino que se tratada de una acción individual homogénea.

Por lo que una vez admitida la demanda, entre otras cosas se ordenó la ratificación del escrito de demanda por conducto de la persona autorizada para ello, para que hecho lo anterior, se notificara a las demandadas que contaban con el término de quince días hábiles para producir su contestación.

Además, se ordenó notificar a la colectividad el inicio del ejercicio de la acción colectiva a través de la página de internet <http://www.profeco.gob.mx> o <http://acolectivas.profeco.gob.mx/entramite.php>.

Es de precisarse, que tanto la parte actora, como las codemandadas se inconformaron con el proveído de veintiocho de enero de dos mil catorce, por lo que interpusieron recursos de apelación, de los cuales tocó conocer al Tercer Tribunal Unitario en Materias Civil y

392

3203

2363

Administrativa del Primer Circuito, quien los radicó en el toca civil [redacted] y su acumulado [redacted] quien por resolución de treinta y uno de octubre de dos mil catorce, resolvió modificar el auto recurrido y consideró que el tipo de acción colectiva intentada por la actora era en sentido estricto.

QUINTO. En auto de diez de febrero de dos mil catorce, se tuvo [redacted] Director General de lo Contencioso y de Recursos y apoderado de la [redacted], ratificando en todas y cada una de sus partes la demanda.

SEXTO. En esa virtud, el trece de febrero de dos mil catorce se notificó la admisión de la demanda a [redacted]

[redacted]

[redacted] por si y como cesionaria de los derechos y obligaciones de [redacted]

[redacted] todas comercialmente conocidas como [redacted]

Además, por así haberlo solicitado, en proveído de cinco de marzo de dos mil catorce, se concedió a las

3202

2362

330

3201



PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

ACCIÓN COLECTIVA EN SENTIDO ESTRICTO 482/2013-III

demandas una prórroga de quince días para dar contestación a la demanda (foja 652).

SÉPTIMO. Por escrito presentado el veintiocho de marzo de dos mil catorce, las demandadas [REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED] si y como cesionaria de los derechos y obligaciones de

[REDACTED]

[REDACTED] todas comercialmente conocidas como [REDACTED] dieron contestación a la demanda incoada en su contra y opusieron las excepciones y defensas siguientes:

1. Excepción de falta de legitimación Ad causam o en la causa.
2. Excepción de falta de legitimación al proceso (ad procesum)
3. Excepción de improcedencia de la acción colectiva.
4. Excepción de obscuridad en la demanda.
5. Excepción de falta de acción y derecho por carencia de elementos de su existencia.
6. Excepción de falta de acción y derecho.

- 12
2361
7. Excepción de inexistencia de conductas que implican responsabilidad civil y consecuente falta de acción y derecho.
 8. Excepción de no determinación de existencia de responsabilidad extracontractual derivada de hechos y actos ilícitos.
 9. Excepción de notificación y registro de tarifas de servicios ante la autoridad regulatoria y cumplimiento de Norma Oficial Mexicana.
 10. Excepción de prestación de servicios de telecomunicaciones en cumplimiento al Plan Técnico fundamental.
 11. Excepción de inexistencia de procedimientos de sanción
 12. Excepción de procedimiento de estricto derecho y carga de la prueba.
 13. Excepción de inexistencia de elementos de responsabilidad civil de la demandada.
 14. Excepción de no causación de daño o afectación patrimonial.
 15. Excepción de doble cobro de indemnización.
 16. Excepción de dolo y mala fe procesal.
 17. Las demás excepciones y defensas que deriven de la contestación a los hechos y manifestaciones vertidas en la presente contestación de demanda (fojas 666 a 715).
- 3200

OCTAVO. Por auto de dos de abril de dos mil catorce, se tuvo a las demandadas dando respuesta en tiempo y forma a la demanda incoada en su contra y se tuvieron por opuestas las excepciones y defensas que hicieron valer, con las que se dio vista a su contraria para que dentro de término de cinco días manifestara lo que a su interés conviniera.



PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

ACCIÓN COLECTIVA EN SENTIDO ESTRICTO 482/2013-III

FORMA A 55

13
1632
2366

Finalmente, en ese mismo auto con fundamento en el artículo 595 del Código Federal de Procedimientos Civiles se señaló día y hora para que tuviera verificativo la audiencia previa y de conciliación (fojas 717 a 718).

NOVENO. Por escrito presentado el once de abril de dos mil catorce, la [REDACTED] en representación de la colectividad desahogo la vista dada con las excepciones y defensas opuestas por sus contrarias (fojas 734 a 813), lo que se acordó de conformidad en proveído de quince de abril de dos mil catorce.

DÉCIMO. El veinticuatro de abril del año próximo pasado, tuvo verificativo la audiencia previa y de conciliación, en la cual se realizó una propuesta de conciliación, por lo que se señaló nuevo día y hora para su continuación, a fin de que la colectividad analizara la propuesta (810 a 821).

Fue así que el veintisiete de mayo de dos mil catorce, tuvo verificativo la continuación de la audiencia previa y de conciliación, en la cual se hizo constar que las partes no llegaron a ningún arreglo por lo que se ordenó la continuación del procedimiento (Foja 870 a 871).

DÉCIMO PRIMERO. En proveído de once de junio de dos mil catorce, se abrió el juicio a prueba por un periodo de sesenta días hábiles, para que las partes ofrecieran y prepararan sus probanzas (foja 950), y por auto de veintinueve de agosto de dos mil catorce, a petición de la parte demanda se prorrogó dicho periodo

6613
3199

14
2359

por veinte días (fojas 4 a 5 tomo II), por lo que en auto de veintiuno de octubre de dos mil catorce se acordó lo relativo a la admisión o no de las pruebas ofrecidas por las partes y se señaló día y hora para el desahogo de aquellas (fojas 64 a 75 tomo II).

DÉCIMO SEGUNDO. Seguido el juicio por todas sus fases procesales y desahogadas las pruebas admitidas, mediante auto de nueve de junio de dos mil quince se concedió a las partes el plazo de diez días para que formularán alegatos (foja 901 tomo II).

DÉCIMO TERCERO. Finalmente, en proveído de **veintidós de julio de dos mil quince**, quedaron vistos los autos para dictar la sentencia definitiva que ahora se pronuncia; y

CONSIDERANDO

PRIMERO. Este Juzgado Segundo de Distrito en Materia Civil en el Distrito Federal, **es competente para resolver la presente controversia**, en atención a lo dispuesto en los artículos 17, párrafo tercero, 28 y 104, fracción II, de la Constitución Federal de los Estados Unidos Mexicanos, 53 fracción VII, de la Ley Orgánica del Poder Judicial de la Federación, 1º, 24, fracción IV, y 578, del Código Federal de Procedimientos Civiles, y 21 de la Ley Federal de Protección al Consumidor; así como lo establecido el Acuerdo General 3/2013 del Pleno del Consejo de la Judicatura Federal, relativo a la determinación del número y límites territoriales de los circuitos en que se divide la República Mexicana; por tratarse de una acción colectiva en sentido estricto.

357
3198



PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

ACCIÓN COLECTIVA EN SENTIDO ESTRICTO 482/2013-III

SEGUNDO. La vía especial civil sobre acción colectiva en sentido estricto es la idónea para resolver la presente litis, en términos del Libro Quinto "De las acciones colectivas", Título Único, Capítulo I, Previsiones Generales del Código Federal de Procedimientos Civiles, que reglamenta específicamente la sustanciación de las acciones colectivas, tal y como lo resolvió el Tercer Tribunal Unitario en Materias Civil y Administrativa del Primer Circuito, en la resolución emitida el treinta y uno de octubre de dos mil catorce, en el toca civil [REDACTED] y su acumulado [REDACTED].

Ahora bien, previo al estudio de fondo de la controversia planteada, es importante mencionar que el veintinueve de julio de dos mil diez, se publicó en el Diario Oficial de la Federación, la reforma al artículo 17 Constitucional, al que se le adicionó el párrafo tercero del texto siguiente:

"El Congreso de la Unión expedirá las leyes que regulen las acciones colectivas. Tales leyes determinarán las materias de aplicación, los procedimientos judiciales y los mecanismos de reparación del daño. Los jueces federales conocerán de forma exclusiva sobre estos procedimientos y mecanismos."

En cumplimiento al nuevo párrafo del artículo 17 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, el treinta de agosto de dos mil once, en el Diario Oficial de la Federación se reformaron los artículos 1° y 24 del Código Federal de Procedimientos Civiles, y se incluyó el Libro Quinto "De las acciones colectivas" que comprende de los artículos 578 a 626.

Es así, que el artículo 580 del Código Federal de Procedimientos Civiles¹ establece que las acciones colectivas, son procedentes para tutelar:

I. Derechos e intereses difusos y colectivos, entendidos como aquéllos de naturaleza indivisible cuya titularidad corresponde a una colectividad de personas, indeterminada o determinable, relacionadas por circunstancias de hecho o de derecho comunes, y

II. Derechos e intereses individuales de incidencia colectiva, entendidos como aquéllos de naturaleza divisible cuya titularidad corresponde a los individuos integrantes de una colectividad de personas, determinable, relacionadas por circunstancias de derecho.

Y conforme al artículo 581 del código en cita², los anteriores derechos se ejercitaran a través de tres tipos de acciones colectivas:

¹ **Artículo 580.** En particular, las acciones colectivas son procedentes para tutelar:

I. **Derechos e intereses difusos y colectivos**, entendidos como aquéllos de naturaleza indivisible cuya titularidad corresponde a una colectividad de personas, indeterminada o determinable, relacionadas por circunstancias de hecho o de derecho comunes.

II. **Derechos e intereses individuales de incidencia colectiva**, entendidos como aquéllos de naturaleza divisible cuya titularidad corresponde a los individuos integrantes de una colectividad de personas, determinable, relacionadas por circunstancias de derecho.

² **Artículo 581.** Para los efectos de este Código, los derechos citados en el artículo anterior se ejercerán a través de las siguientes acciones colectivas, que se clasificarán en:

I. **Acción difusa:** Es aquélla de naturaleza indivisible que se ejerce para tutelar los derechos e intereses difusos, cuyo titular es una colectividad indeterminada, que tiene por objeto reclamar judicialmente del demandado la reparación del daño causado a la colectividad, consistente en la restitución de las cosas al estado que guardaren antes de la afectación, o en su caso al cumplimiento sustituto de acuerdo a la afectación de los derechos o intereses de la colectividad, sin que necesariamente exista vínculo jurídico alguno entre dicha colectividad y el demandado.

II. **Acción colectiva en sentido estricto:** Es aquélla de naturaleza indivisible que se ejerce para tutelar los derechos e intereses colectivos, cuyo titular es una colectividad determinada o determinable con base en circunstancias comunes, cuyo objeto es reclamar judicialmente del demandado, la reparación del daño causado consistente en la realización de una o más acciones o abstenerse de realizarlas, así como a cubrir los daños en forma individual a los miembros del grupo y que deriva de un vínculo jurídico común existente por mandato de ley entre la colectividad y el demandado.



ACCIÓN COLECTIVA EN SENTIDO ESTRICTO 482/2013-III

4830
235

a) **Acción Difusa** la cual se conceptualiza como aquélla de naturaleza indivisible que se ejerce para tutelar los derechos e intereses difusos, cuyo titular es una colectividad indeterminada, que tiene por objeto reclamar judicialmente del demandado la reparación del daño causado a la colectividad, consistente en la restitución de las cosas al estado que guardaren antes de la afectación, o en su caso al cumplimiento sustituto de acuerdo a la afectación de los derechos o intereses de la colectividad, sin que necesariamente exista vínculo jurídico alguno entre dicha colectividad y el demandado;

b) **Acción Colectiva en sentido estricto** misma que se entiende como aquélla de naturaleza indivisible que se ejerce para tutelar los derechos e intereses colectivos, cuyo titular es una colectividad determinada o determinable con base en circunstancias comunes, cuyo objeto es reclamar judicialmente del demandado, la reparación del daño consistente en la realización de una o más acciones o abstenerse de realizarlas, así como a cubrir los daños en forma individual a los miembros del grupo y que deriva de un vínculo jurídico común existente por mandato de ley entre la colectividad y el demandado;

c) **Acción Individual Homogénea** definida como aquélla de naturaleza divisible, que se ejerce para tutelar derechos e intereses individuales de incidencia colectiva, cuyos titulares son los individuos agrupados con base en circunstancias comunes, cuyo objeto es reclamar

III. Acción individual homogénea. Es aquélla de naturaleza divisible, que se ejerce para tutelar derechos e intereses individuales de incidencia colectiva, cuyos titulares son los individuos agrupados con base en circunstancias comunes, cuyo objeto es reclamar judicialmente de un tercero el cumplimiento forzoso de un contrato o su rescisión con sus consecuencias y efectos según la legislación aplicable.

3195

18
2355

judicialmente de un tercero el cumplimiento forzoso de un contrato o su rescisión con sus consecuencias y efectos según la legislación aplicable.

Asimismo, es importante destacar, que en materia de acciones colectivas, al resolver el amparo directo en revisión [REDACTED] la Primera Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación determinó que, los objetivos de las acciones colectivas son:

a. Proporcionar economía procesal. Las acciones colectivas proporcionan eficiencia al sistema jurídico y permiten que diversas acciones individuales destinadas a hacer exigibles los mismos tipos de derechos en una controversia, sean sustituidas por una acción única. De igual forma, este tipo de acciones promueven el ahorro de tiempo y recursos materiales en general, no sólo para la colectividad afectada y su contraparte, sino también para las instituciones encargadas de la impartición de justicia.

b. Garantizar el acceso a la justicia y brindar seguridad jurídica. Las acciones colectivas son una vía para el acceso efectivo a la justicia a pretensiones que, individualmente, apenas podrían ser tuteladas por los órganos jurisdiccionales. Las acciones colectivas por un lado garantizan un acceso más efectivo a la justicia respecto de reclamos de bajo valor económico, cuya cuantía hace incosteable su litigio individual y, por otro, permiten a los particulares enfrentar de mejor forma el desproporcionado poder económico de los grandes consorcios comerciales. La acción colectiva sitúa a ambas partes del litigio en una posición de igualdad. Asimismo, proporcionan protección a los intereses de personas que no tienen los medios necesarios para hacer valer sus derechos en juicio, sea por falta de conocimiento, iniciativa, independencia u organización.

El ejercicio de acciones colectivas brinda seguridad jurídica a la colectividad, ya que estos mecanismos jurídicos determinan los derechos de un grupo de individuos de manera uniforme. La sentencia que concluye los procedimientos colectivos brinda estatus al grupo frente a un hecho, situación que no hubiera podido suceder si el litigio lo hubiera llevado un solo individuo o cada uno de los miembros del grupo por separado.

c. Generar en la sociedad un efecto disuasivo ante abusos. Las sentencias favorables a los grupos de afectados, que pongan fin al procedimiento colectivo, desincentivan prácticas masivas ilícitas de agentes económicos, ya que si éstas son combatidas

1077
2354



PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

ACCIÓN COLECTIVA EN SENTIDO ESTRICTO 482/2013-III

colectivamente, el monto de dicha reclamación puede ser mayor al beneficio obtenido ilícitamente."

Sobre el tema, en la tesis I.4o.C.137 C, publicada en el Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Novena Época, tomo XXVII, abril de 2008, página 2381, el Cuarto Tribunal Colegiado en Materia Civil del Primer Circuito, sostuvo:

"INTERESES COLECTIVOS O DIFUSOS. SUS CARACTERÍSTICAS Y ACCIONES PARA SU DEFENSA. Los intereses colectivos o difusos son los pertenecientes a todos los miembros de una masa o grupo de la sociedad, sin posibilidad de fraccionarse en porciones para cada uno, ni de defensa mediante las acciones individuales tradicionales, ni de ejercerse aisladamente, o bien, que siendo factible su separación, la prosecución de procesos singulares, por una o más personas carece de incentivos reales, tanto por resultar más costosos los procedimientos empleados que la reparación que se pueda obtener, como por su falta de idoneidad para impedir a futuro los abusos denunciados, a favor de toda la comunidad de afectados. Esto tiene lugar generalmente, en relación a medidas o estrategias desplegadas contra grupos sin organización ni representación común, como la amplia gama de consumidores, o con las afectaciones al medio ambiente, con los que se perjudican los intereses de todos los ciudadanos en general. En atención a tal imposibilidad o dificultad, en la época contemporánea las leyes han venido creando mecanismos generadores de acciones que resultan idóneas a las peculiaridades de estos intereses, como la acción popular, o con la legitimación a grupos u organizaciones sociales que garanticen solvencia material y moral, y seriedad para dar seguimiento consistente y llevar hasta el final esta clase de acciones, como sucede en distintos ámbitos o naciones; en el derecho mexicano del consumidor, la legitimación se otorga a la Procuraduría Federal del Consumidor, para el ejercicio de las acciones tutelivas de intereses difusos de los consumidores"

Además, el artículo 583 del Código Federal de Procedimientos Civiles³ dispone que en los procedimientos de acciones colectivas el juez interpretará las normas y los hechos buscando proteger

³ Artículo 583. El juez interpretará las normas y los hechos de forma compatible con los principios y objetivos de los procedimientos colectivos, en aras de proteger y tutelar el interés general y los derechos e intereses colectivos.

352

3193

20
2352

y tutelar el interés general y los derechos e interés colectivos; es decir, que en la controversia en estudio no opera la aplicación de reglas y procedimientos de tendencia individualista, debido a que el procedimiento debe ser más flexible por tratarse de la defensa de derechos colectivos que son derechos humanos, atendiendo al principio pro persona; aunado a que lo que se pretende proteger en el juicio es una colectividad de consumidores que forman parte del orden público, sobre el cual no debe prevalecer el derecho de un particular que pudiera estar ocasionando daños y perjuicios en el patrimonio de la colectividad.

Sirve de apoyo, la 1a. LXXXIV/2014 (10a.), publicada en el Gaceta del Semanario Judicial de la Federación, libro 4, marzo de dos mil catorce, Tomo I, página 531, en la cual la Primera Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación sostuvo:

“ACCIONES COLECTIVAS. OBLIGACIÓN DE LOS JUZGADORES AL INTERPRETAR LAS NORMAS QUE RIGEN EL PROCEDIMIENTO COLECTIVO. El artículo 583 del Código Federal de Procedimientos Civiles establece la obligación para el juez de interpretar las normas y los hechos de forma compatible con los principios y objetivos de los procedimientos colectivos, en aras de proteger y tutelar el interés general y los derechos e intereses colectivos. La racionalidad detrás de la norma es proporcionar economía procesal, garantizar acceso a la justicia y brindar seguridad a la sociedad mediante el trámite de una acción que englobe las pretensiones de una colectividad afectada. De una interpretación sistemática del referido precepto y de los objetivos de dichas acciones se colige que debido a las particularidades que diferencian los procesos colectivos de los individuales, los juzgadores deben propiciar que estos procedimientos sean cada vez más ágiles, sencillos y flexibles en aras de que las pretensiones de la colectividad gocen de un efectivo acceso a la justicia. Lo anterior implica que los juzgadores sean proclives a dar trámite a dichas acciones y se abstengan de adoptar los modelos hermenéuticos tradicionales empleados para los procedimientos individuales.”

3192



PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

ACCIÓN COLECTIVA EN SENTIDO ESTRICTO 482/2013-III

FORMA A 55

1038
236

Tercero. Por otra parte, si bien es cierto, el libelo inicial contiene un capítulo de "prestaciones", también lo es que aquellas constituye un todo, y su análisis no debe atender únicamente a un apartado, sino a un estudio integró en la cual los capítulos se complementan unos con otros, pues el juzgador tiene el deber de atender la causa de pedir plasmada en toda la demanda.

En ese sentido, tenemos que la litis consiste en determinar si como lo aduce la colectividad representada por la [REDACTED], en su carácter de consumidores usuarios de los servicios de radiocomunicación móvil especializada en flotillas, transmisión bidireccional de datos en cualquiera de sus modalidades, de acceso inalámbrico fijo o móvil y radio conferencia y radio internacional con los Estados Unidos, Argentina, Brasil, Perú, Chile (Radio Evolución), las demandadas incurrieron en conductas ilícitas (no necesariamente delictivas), al contravenir disposiciones de orden público e interés social y observancia nacional, constituyentes de derechos legales irrenunciables a cargo de los consumidores-usuarios, en cuya inobservancia no puede alegarse costumbres, usos, prácticas, convenio o estipulaciones en contrario, por ser obligatorias para cualquier persona con calidad de proveedor so pena de contravenir principios básicos en las relaciones de consumo, contenidas esencialmente en la Ley Federal de Protección al Consumidor, y en la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2012 "Prácticas Comerciales-Elementos normativos para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones", sosteniendo que [REDACTED] en la

3191

prestación del referido servicio, ha afectado a la colectividad en su patrimonio desde el año dos mil doce, por haber:

a. **Cobrado** a los consumidores-usuarios ajustes de tarifas (por modificaciones en las características y/o en el contenido de los planes o paquetes) y un aumento en el precio de la prestación del servicio y/o disminución en el número de servicios originalmente contratados (tarifas), **sin contar con solicitud y aceptación expresa, escrita o vía electrónica, transgrediendo el artículo 10 de la Ley Federal del Consumidor.**

b. **Cobrado** a los consumidores-usuarios los servicios adicionales que se encontraban cancelados. En virtud, de que aún y cuando los servicios adicionales e inclusive los originalmente son cancelados, el proveedor les hizo cubrir el precio cierto y en dinero sin que los continuara prestando, en atención a que el proveedor tiene un plazo máximo de **cinco** días naturales a partir de la manifestación de cancelación para que aquella surta efectos; sin embargo, aducen que las demandadas establecieron un plazo de **treinta** días naturales para dar por cancelado el servicio, incumpliendo con el numeral **5.2.17.1.** de la **Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2012 "Prácticas Comerciales-Elementos normativos para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones"** y el artículo 10 de la Ley Federal del Consumidor.



PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

ACCIÓN COLECTIVA EN SENTIDO ESTRICTO 482/2013-III

c. **Cobrado** el servicio denominado "Radio Evolución" que ofrece los servicios de Radio Conferencia y Radio Internacional con Estados Unidos, Argentina, Brasil, Perú y Chile, a pesar de no prestarlo bajo las condiciones, calidades y características ofrecidas a los consumidores-usuarios, pues de manera enunciativa, mas no limitativa, las llamadas nacionales no se completaron, no había señal para la interconexión de llamadas internaciones, el internet fue deficiente o no se tuvo el servicio y en consecuencia no se pudieron realizar radio conferencias.

La colectividad también sostiene que las demandadas:

1. Se abstuvieron de resarcirlos o reintegrarles en su patrimonio las cantidades de dinero que la demandada les cobró por servicios que no fueron prestados y por modificaciones y ajustes a las tarifas, que no fueron **solicitadas y aceptadas expresa, escrita o vía electrónica.**

2. Se abstuvieron de resarcir o reintegrar en el patrimonio de los consumidores-usuarios las cantidades de dinero que cobraron con posterioridad a la cancelación de los servicios adicionales por parte de los consumidores, cuando debieron ser cancelados en el términos de cinco días naturales y no treinta días naturales; es decir, que las demandadas siguieron cobrando meses después de cancelados los servicios adicionales, bajo el apercibimiento que de no liquidar dicha mensualidad, se les cancelaría **por completo el servicio.**

3189

24
2349

2. No contaron con la solicitud o aceptación expresa, por escrito o vía electrónica de los consumidores-usuarios respecto al incremento unilateral para Ciudades con Impuesto al Valor Agregado (IVA) del dieciséis por ciento (16%) en los ajustes de tarifa y que adicionalmente aplicó un incremento unilateral de \$17.25 (diecisiete pesos 25/100 moneda nacional) para Ciudades con Impuesto al Valor Agregado (IVA) del once por ciento (11%), incumpliendo con **el artículo 10 de la Ley Federal del Consumidor y con los numerales 3.4 y 3.7 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2012.**

O bien, como las demandadas señalan en su contestación, no haber incurrido en responsabilidad civil alguna, por algún incumplimiento en el contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones que celebraron con los usuarios, que implique un resarcimiento de daños y perjuicios, por haber realizado cobros indebidos derivados de servicios cancelados previamente por los usuarios, por ajustes de tarifas sin solicitud o aceptación de los usuarios y por servicios no prestados de Radio Evolución; dado que en su demanda la colectividad no hizo imputación directa a cada demandada y no indicó circunstancias de modo, tiempo y lugar relativos a que tarifas o sobre qué servicios se dio la modificación, cuál era la tarifa original, así como en qué consistió el aumento en el precio o de qué manera se vio disminuido el servicio de Radio Evolución que prestaba, cuál fue la afectación que sufrieron los usuarios-consumidores y en particular quienes fueron víctimas de los cobros.

247

3188



PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

23
FORMA A-5
488
23

ACCIÓN COLECTIVA EN SENTIDO ESTRICTO 482/2013-III

Que la colectividad tampoco tiene derecho al pago de intereses legales sobre los cobros indebidos que se le demandan y al pago del veinte por ciento por incumplimiento a la Ley Federal de Protección al Consumidor y a la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2012, en virtud de que no infringió con las citadas normas jurídicas y porque la condena por los dos conceptos implicaría un doble cobro por el resarcimiento de una misma responsabilidad o hecho originario.

Que el artículo 60 de la Ley Federal de Telecomunicaciones regula las tarifas que cobran las demandas por la prestación en sus servicios, dado que las mismas si bien son determinadas libremente por las condiciones del mercado, deben ser registradas ante la autoridad reguladora -antes la Comisión Federal de Telecomunicaciones, hoy Instituto Federal de Telecomunicaciones-

Y que con base en el contrato de adhesión registrado y aprobado ante la [REDACTED] [REDACTED] a modificación de tarifa, no requieren de aceptación expresa y previa del usuario del servicio, sino que previo registro de las tarifas ante la autoridad reguladora, éstas únicamente deberán ser comunicadas a los usuarios y en caso de que las mismas impliquen un aumento o disminución, los servicios pueden ser cancelados por los usuarios.

Que dio cumplimiento al contrato y a la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2012, pues notificó a los usuarios el aumento en las tarifas respecto de algunos planes IDEN contratados, a partir del uno de septiembre de dos mil trece, mediante publicación en el

20
2347

sitio de internet www.nextel.com.mx, y mediante el envío de la comunicación relativa al domicilio de los usuarios y vía SMS a sus teléfonos.

Que en lo referente a que ha incumplido con el numeral **5.2.17.1** de la **Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2012 "Prácticas Comerciales-Elementos normativos para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones"**, debe distinguirse entre servicios originalmente contratados y servicios adicionales, entendiendo a los primeros como los servicios de telecomunicaciones inherentes a la prestación del servicio y por servicios adicionales al conjunto de telecomunicaciones no inherentes a la prestación del servicio, en virtud de que dicho numeral solo aplica a servicios adicionales.

Que en ese sentido, no incumplido con el procedimiento de cancelación de servicios, puesto que con base en los puntos **3.2** y **5.2.17.1** de la **Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2012**, la cancelación de los servicios originalmente contratados no está sujeto a plazo concreto, sino que encuentra sustento en el contrato de prestación de servicios; aunado a que el plazo de cancelación de treinta días no le afecta a la colectividad, ya que aquel atiende a la conclusión del periodo de facturación, en el cual el usuario sigue recibiendo los servicios, por lo que se encuentra obligado a pagar por el servicio hasta el día en que deje de recibirlo.

3186



PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

ACCIÓN COLECTIVA EN SENTIDO ESTRICTO 482/2013-III

Además, que los servicios adicionales son contratados en conjunto con los servicios originales o posteriormente a través de solicitud expresa.

Por lo que hace a la imputación de la colectividad actora en el sentido de que el servicio de "Radio Evolución" que ofrece los servicios de Radio Conferencia y Radio Internacional con Estados Unidos, Argentina, Brasil, Perú y Chile, no es prestado bajo las condiciones, calidades y características ofrecidas a los consumidores-usuarios, refiere que debe existir la presunción a su favor de que el servicio es prestado de manera eficiente, en atención de que el Instituto Federal de Telecomunicaciones no ha iniciado procedimiento alguno de sanción por incumplimiento al Plan Técnico Fundamental de Calidad del Servicio Local Móvil publicado en el Diario Oficial de la Federación el treinta de agosto de dos mil once y tampoco existe procedimiento de revocación de las concesiones otorgadas por el Gobierno Federal.

También sostiene que el Plan Técnico Fundamental de Calidad del Servicio Local Móvil publicado en el Diario Oficial de la Federación contiene los parámetros o límites de fallas que pueden presentarse en la operación de redes públicas de telecomunicaciones, encontrándose en el rango de dicho marco regulatorio; además, de que en la ejecución y operación del servicio de telecomunicaciones pueden presentarse fallas por causas ajenas al concesionario razón por la cual la normatividad regulatoria determina porcentajes de fallas permitidas sin responsabilidad de los prestadores de los servicios.

Finalmente, mencionan que la presente controversia es de estricto derecho, en razón de que las partes se encuentra vinculadas por una relación de coordinación, al haber celebrado un contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones, y por tanto, los derechos fundamentales o básicos como consumidores, no surten efectos en el caso en estudio.

Cuarto. Con fundamento en el artículo 348 del Código Federal de Procedimientos Civiles, previo a entrar al estudio del fondo del negocio, se procede al análisis de las excepciones que no destruyen la acción.

Por lo que hace a las excepciones de **falta de acción y derecho** y de **inexistencia de conductas que implican responsabilidad civil y consecuentemente falta de acción y derecho** (identificadas como 6 y 6 [sic] en el capítulo de excepciones y defensas), debe decirse que no son propiamente excepciones, ya que se tratan únicamente de las manifestaciones de las demandadas en el sentido de que lo pretendido se encuentra sustentado en el contrato de adhesión de prestación de servicios de telecomunicaciones; lo que se traduce en la negación de las demandadas de que se les demande, tendentes a dejar a la parte actora la carga de la prueba y al suscrito el estudio total de los elementos de la acción.

Apoya lo anterior, la jurisprudencia VI. 2o. J/203, publicada en la Gaceta del Semanario Judicial de la Federación 54, Junio de 1992, página 62, Octava



PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

ACCIÓN COLECTIVA EN SENTIDO ESTRICTO 482/2013-III

2344 28
FORMA A 55
1002

Época, en la cual el Segundo Tribunal Colegiado del Sexto Circuito sostuvo:

“SINE ACTIONE AGIS. La defensa de carencia de acción o sine actione agis, no constituye propiamente hablando una excepción, pues la excepción es una defensa que hace valer el demandado, para retardar el curso de la acción o para destruirla, y la alegación de que el actor carece de acción, no entra dentro de esa división. Sine actione agis no es otra cosa que la simple negación del derecho ejercitado, cuyo efecto jurídico, solamente puede consistir en el que generalmente produce la negación de la demanda, o sea, el de arrojar la carga de la prueba al actor, y el de obligar al juez a examinar todos los elementos constitutivos de la acción”.

Por otra parte, la excepción de **oscuridad de la demanda** (marcada como **4** en el capítulo de excepciones y defensas) que las demandadas oponen, se considera **infundada**.

Ello, en atención de que para la procedencia de la excepción de oscuridad de la demanda, es indispensable que se ocasione a la parte que la alegue un estado de indefensión que no le permita oponer las defensas, bien porque no se precisen determinadas circunstancias que necesariamente influyan en el derecho ejercido, o porque, el planteamiento se haga de tal manera que impida la comprensión de los hechos en que se sustentan las pretensiones.

Empero, en el escrito de contestación a la demanda se advierte, que las demandada [REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

342

3183

2343 60

[REDACTED]

[REDACTED] conocieron la acción ejercida en su contra, así como las prestaciones que se les reclaman y la causa de pedir, puesto que negaron que le asistiera derecho a la colectividad actora para reclamar las prestaciones que señaló; asimismo, contestaron cada uno de los hechos contenidos en la demanda, precisaron los datos que consideraron pertinentes para controvertir las pretensiones de su contraria y opusieron las excepciones y defensas que estimaron pertinentes.

Por tanto, en el escrito inicial se desprenden los hechos y elementos suficientes que permitieron a las demandadas controvertir la demanda; además, que en las constancias que integran los autos se advierte que, ofrecieron los medios de prueba tendentes a acreditar sus excepciones y defensas, por lo que las demandadas entendieron el contenido y alcance de la demanda planteada en su contra, y la manera en que ésta se redactó no le impidió producir su defensa, lo que conduce a estimar que resulta **infundada** la **excepción de oscuridad de la demanda**.

Sirve de apoyo a lo anterior, la tesis publicada en el Semanario Judicial de la Federación, octava época, tomo X, septiembre de mil novecientos noventa y dos, página trescientos doce, emitida por el Segundo Tribunal Colegiado del Quinto Circuito, Semanario

3182



PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

2342 31
FORMA A 55
1043

ACCIÓN COLECTIVA EN SENTIDO ESTRICTO 482/2013-III

Judicial de la Federación, cuyo contenido es del tenor siguiente:

“OBSCURIDAD, EXCEPCIÓN DE REQUISITO DE LA. Para que la excepción de obscuridad impida la procedencia del reclamo a que se dirige, es indispensable que ocasione a la parte que la alegue un estado de indefensión que no le permita oponer las defensas que al respecto pudiera tener, ya sea porque no se precisan determinadas circunstancias que necesariamente pueden influir en el derecho ejercido, o bien, porque el planteamiento se hace de tal manera que impide la comprensión de los hechos en que se sustenta la pretensión jurídica”.

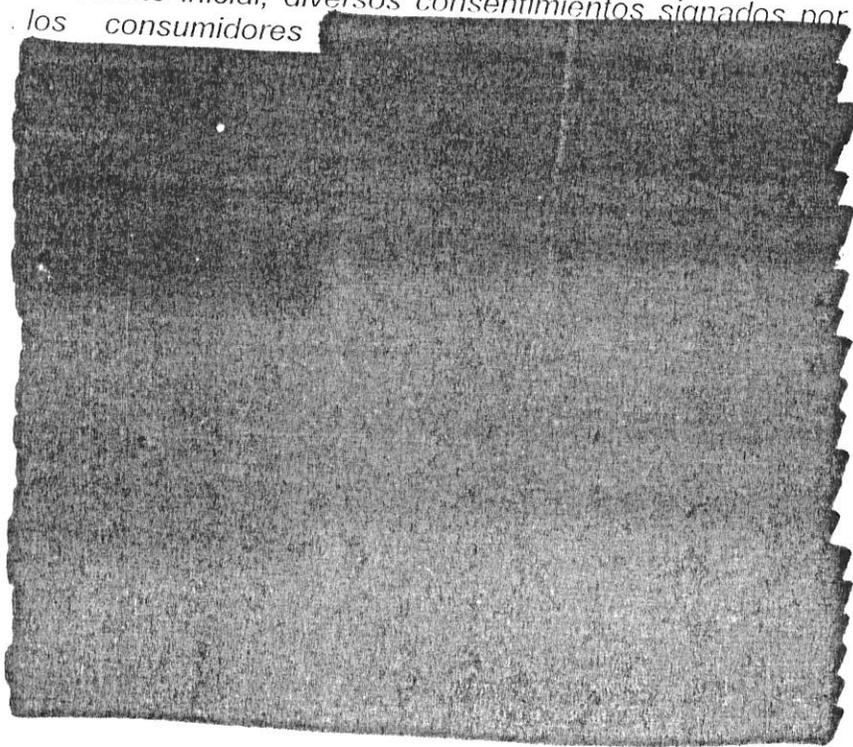
En cuanto a la **“excepción de falta de legitimación ad causam o en la causa”** (identificada como 1 del escrito de contestación), en la que las demandadas alegan que la acción colectiva intentada carece del requisito de procedencia previsto en el artículo 588, fracción III del Código Federal de Procedimientos Civiles, en atención a que la colectividad no se encuentra integrada por al menos treinta miembros, y que no se justifica la relación contractual necesariamente existente entre ella y todas y cada una de esas personas, ya que no se exhibieron los contratos respectivos o bien, algún estado de cuenta, factura, o comprobante de pago del que se desprenda que tienen un vínculo jurídico con la colectividad; es de precisarse que los argumentos que hacen valer, son similares a los que expusieron previo a la admisión de la demanda sobre la legitimación en la causa, lo cual se refleja en la resolución de treinta y uno de octubre de dos mil catorce, emitida en el **toca civil** [REDACTED] [REDACTED] por el Tercer Tribunal Unitario en Materias Civil y Administrativa del Primer Circuito, que modificó el auto dictado por el suscrito el veintiocho de enero de dos mil catorce, en la que sobre el tema resolvió lo siguiente:

3181

"Entonces, a diferencia de lo que considera la reo inconforme en los agravios en examen, un entendimiento adecuado del contenido y alcance de los artículos 585, fracción I, y 588, fracción III, del Código Federal de Procedimientos Civiles, acorde además con los principios y objetivos de los procedimientos colectivos y en aras de proteger y tutelar el interés general y los derechos e intereses colectivos en términos del artículo 583 de ese mismo jurídico, no debe ser en el sentido de que el requisito relativo a contar con al menos treinta miembros sea exigible a la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor para que acredite tener legitimación activa para promover una acción colectiva en sentido estricto e individuales homogéneas, pues ello implicaría atentar contra el acceso a la justicia a través de las acciones colectivas, bloqueando la vía jurisdiccional a partir de establecer candados a quienes el legislador otorgó legitimación activa sin mayor condicionamiento.

No obstante lo concluido, no sobra destacar a la recurrente que el Juez de primer grado de cualquier manera se ocupó de verificar que la colectividad representada estuviera conformada por al menos treinta y cinco miembros integrantes, pues certificó que el escrito de demanda se hizo acompañar de consentimientos signados por más de treinta y cinco consumidores a través de los cuales éstos otorgaron su consentimiento a la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor, a efecto de que ésta promoviera en su representación las acciones legales, recursos, amparos, incidentes y cualquier otro medio de impugnación contemplado por las leyes, como son las acciones colectivas, según lo revela la transcripción siguiente:

"IV. Los documentos con los que la actora acredita su representación; la parte actora acompañó a su escrito inicial, diversos consentimientos signados por los consumidores





PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

ACCIÓN COLECTIVA EN SENTIDO ESTRICTO 482/2013-III

FORMA A 55

2340 3179

[Redacted]

a través de los cuales otorgaron consentimiento a favor de la Procuraduría Federal del Consumidor, para que ésta promoviera en su representación las acciones legales, recursos, amparos, incidentes y cualquier otro medio de impugnación contemplado por las leyes, como en el caso la presente acción colectiva."

Por otro lado, la prueba del vínculo contractual existente entre las demandadas y todos y cada uno de los integrantes de la colectividad involucrada, no constituye una circunstancia que desvirtúe la prueba de la representación o consentimiento de la colectividad advertida satisfecha por el Juez de primer grado, ni resulta tampoco determinante para desmentir tal representación o esos consentimientos, por lo que a diferencia de lo que pretende sustentar la recurrente en sus agravios, aquella circunstancia probatoria resulta irrelevante al menos para efectos de certificar si se cumplió o no con la conformación mínima indispensable de integrantes de la colectividad, máxime si la acción deducida no es de naturaleza contractual; aunado a lo anterior, el propio ordenamiento adjetivo civil federal resulta permisible al respecto, al establecer que no será necesario que la parte actora ofrezca y desahogue pruebas individualizadas por cada uno de los miembros de la colectividad, según lo revela la transcripción siguiente:

"Artículo 601.
(se transcribe)"

No está de más, destacar que con la demanda la

[Redacted] acompañó los consentimientos de [Redacted]

[Redacted]

3179

[REDACTED]

para que ésta promoviera en su representación las acciones legales, recursos, amparos, incidentes y cualquier otro medio de impugnación contemplado por las leyes.

Consta además, que en la secuela procesal, se adhirieron nuevos consumidores mediante escrito de veintitrés de mayo de dos mil catorce, al que se acompañaron los consentimientos de [REDACTED]

[REDACTED]

escrito presentado el siete de julio de dos mil quince, se acompañaron los consentimientos de [REDACTED]

[REDACTED]



PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

2338 3
FORMA A 55

ACCIÓN COLECTIVA EN SENTIDO ESTRICTO 482/2013-III

[REDACTED]

Por lo que hace a la "excepción de falta de legitimación al proceso (ad procesum)" (marcada como 2 en el escrito de contestación), en la que las demandadas sostienen que los actos en contra de los que se intenta la acción colectiva constituyen procedimientos administrativos en los que aun y cuando exista la posibilidad de una conciliación y/o arbitraje se ventila en forma de juicio, al poder manifestar ahí el consumidor su pretensión, y que el proveedor puede defenderse mediante un informe, ofrecer ambas partes sus pruebas e incluso alegar, para culminar con una conciliación o en su defecto, con un dictamen con naturaleza de título ejecutivo, y por tanto constitutivo de derechos subjetivos y adjetivos del consumidor para el caso de resultarle favorable, habiendo así ejercido tal procuraduría facultades de naturaleza materialmente jurisdiccional, actualizándose la hipótesis de improcedencia regulada en la fracción II del artículo 589.

De igual forma, esa excepción es inatendible, por haber sido materia de estudio en la resolución de treinta y uno de octubre de dos mil catorce, emitida en el **toca civil** [REDACTED] por el **Tercer Tribunal Unitario en Materias Civil y Administrativa del Primer Circuito**, en la que modificó el auto dictado por el suscrito el veintiocho de enero de dos mil catorce, en donde el tribunal unitario

2337

consideró que ese argumento era fundado pero ineficaz en virtud de que:

“Así se resuelve, pues estos agravios, como los argumentos que en su momento hizo valer la hoy recurrente al efecto al momento (sic) de evacuar la vista respecto del cumplimiento de los requisitos de procedencia previsto en el título único del libro quinto del Código Federal de Procedimientos Civiles, se traducen en meras manifestaciones carentes de la argumentación que las justifique, no logrando por tanto ahora constituir un verdadero argumento apto para evidenciar la actualización de la causal de improcedencia de la legitimación procesal prevista en la fracción II del artículo 589 del Código Federal de Procedimientos Civiles, relativa a que los actos en contra de los cuales se endereza la acción constituyan procedimientos administrativos seguidos en forma de juicio.

Lo anterior se sostiene, en virtud de que la hoy apelante ha sido omisa en aportar los elementos mínimos indispensables para justificar la causal que invoca, pues ni siquiera ha indicado cuáles son los actos concretos que constituyen procedimientos administrativos seguidos en forma de juicio respecto de los consumidores que involucra, ni tampoco cuáles son los actos específicos en contra de los cuales esos consumidores han enderezado acción a través de la procuraduría actuante, a fin de que el órgano jurisdiccional actuante esté en condiciones legales de poder verificar si ambos casos obedecen derivado de o por los mismos hechos, a efecto de poder constatar si se actualiza o no la causal de improcedencia de la legitimación procesal que ha pretendido hacer valer la parte inconforme”

Además, en cumplimiento al numeral 589 último párrafo, del Código Federal de Procedimientos Civiles, este juzgador no advierte la actualización de alguna causal de improcedencia en la legitimación en el proceso, aunado a que con el escrito de contestación, las demandadas no aportan nuevos argumentos que justificaran la citada excepción.

Asimismo, la excepción denominada **“improcedencia de acción colectiva”** (identificada con el 3) es infundada, ya que descansa en los mismos argumentos vertidos en la **excepción de falta de legitimación al proceso (ad procesum)**”.

335

3176



PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

2336
FORMA A 55
105

ACCIÓN COLECTIVA EN SENTIDO ESTRICTO 482/2013-III

Finalmente, en cuanto a la **excepción de no determinación de existencia de responsabilidad extracontractual derivada de hechos o actos ilícitos** (marcada con el número 7 en el escrito de contestación), en la que manifiesta que la controversia planteada no deriva de una relación extracontractual, en virtud de que preexiste entre las demandadas y la colectividad una relación contractual; también es inatendible, porque el tema fue materia de estudio en la resolución de treinta y uno de octubre de dos mil catorce, emitida en el **toca civil** [REDACTED] por el **Tercer Tribunal Unitario en Materias Civil y Administrativa del Primer Circuito**, en la que modificó el auto dictado por el suscrito el veintiocho de enero de dos mil catorce, donde dicho tribunal resolvió que las acciones colectivas derivan de una relación extracontractual, en los siguientes términos:

334

“Es preciso destacar que la responsabilidad civil por conductas ilícitas que se pretende hacer valer no tiene como fundamento el incumplimiento de un contrato, porque esos actos trascienden al contenido y alcance de cualquier convención, es decir, las prestadoras de servicios de telecomunicaciones que por imprudencia, inadvertencia, falta de atención o de cuidado o impericia o que intencionalmente causa un daño a sus usuarios, son responsable de esos actos independientemente de que exista entre ellas y las víctimas un vínculo contractual, pues los actos que dan origen a este tipo de responsabilidades colocan al causante en la condición de un tercero extraño; por ende, la responsabilidad civil por conductas ilícitas antes señalada, tiene una connotación extracontractual, como lo destaca la recurrente.

Orienta a lo anterior, en lo conducente, la tesis número 1a. CCXXXV/2014 (10a.) de la Primera Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, consultable en la página 452 del Libro 7, Junio de 2014, Tomo I, de la Gaceta del Semanario Judicial de la Federación, Décima Época, bajo el rubro y texto siguientes:

“HOSPEDAJE. LA RESPONSABILIDAD DERIVADA DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ESA ÍNDOLE PUEDE TENER UN ORIGEN TANTO CONTRACTUAL COMO EXTRA CONTRACTUAL.
(se transcribe)

3175

Así como la tesis número 1a. CXLI/2012 (10a.) de la Primera Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, consultable en la página 495 del Libro XI, Agosto de 2012, Tomo 1, del Semanario Judicial de la Federación y si Gaceta, Décima Época, bajo el rubro y texto siguientes:

"RESPONSABILIDAD MÉDICO-SANITARIA. REBASA LA RESPONSABILIDAD CONTRACTUAL. (se transcribe).

En coherencia con lo anterior podemos advertir otra premisa más: Que en el caso en análisis no nos encontramos entonces ante una acción colectiva individual homogénea, cuyo objeto principal se contrae a reclamar de un tercero el cumplimiento forzoso de un contrato o su rescisión con sus consecuencias y efectos según la legislación aplicable, y que se ejerce para tutelar derechos e intereses individualizados de incidencia colectiva únicamente, sino que estamos entonces frente a una acción colectiva en sentido estricto, cuyo objeto principal consiste en reclamar judicialmente del demandado la reparación del daño causado, consistente en la realización de una o más acciones o abstenerse de realizarlas, así como a cubrir los daños en forma individual a los miembros del grupo y que deriva de un vínculo jurídico común existente por mandato de ley entre la colectividad y el demandado, la cual se ejerce para tutelar derechos e intereses colectivos, entendidos como aquellos de naturaleza indivisible cuya titularidad corresponde a los individuos integrantes de una colectividad de personas, determinable, relacionadas por circunstancias de derecho, como se hace valer en los agravios en examen."

Tercero. Al no existir otra excepción que deba analizarse previo al fondo del asunto, se procede al estudio de los elementos de la acción intentada por la colectividad representada por la [REDACTED] a fin de determinar la procedencia de las prestaciones reclamadas.

Como ya se dijo, la colectividad demanda de Nextel conductas ilícitas, no necesariamente delictivas, aduciendo que aquellas contravienen disposiciones legales que protegen los derechos de los consumidores, y en consecuencia, incurren en responsabilidad civil extracontractual, ocasionando un detrimento en el patrimonio de los consumidores usuarios, ya que éstos han cubierto una cantidad cierta de dinero, aún y cuando

0010



PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

2334 30
FORMA A-55
100

ACCIÓN COLECTIVA EN SENTIDO ESTRICTO 482/2013-III

hayan cancelado el servicio o por que las demandadas se han abstenido de cancelar los servicios adicionales y continúan cobrándolo, o porque sin previo aviso y sin el consentimiento de los consumidores usuarios aplican una tarifa nueva que no ha sido aceptada, o no cumplen con las condiciones, calidades, características y demás modalidades ofrecidas al público consumidor, generando daños y perjuicios a los consumidores, por lo que solicitan ser resarcidos en la vía incidental.

De lo anterior se aprecia que los daños y perjuicios demandados por la colectividad se hacen derivar de un acto ilegal cometido por la parte demandada, que los usuarios señalan como la falta de observancia de las normas legales que regulan las relaciones entre proveedores y consumidores de los servicios de telecomunicaciones, lo cual se ubica en el supuesto de una responsabilidad civil subjetiva

Al respecto, los artículos 1,830, 1,910 y 1,934 Bis del Código Civil Federal disponen lo siguiente:

“Artículo 1,830. Es ilícito el hecho que es contrario a las leyes de orden público o a las buenas costumbres.”

“Artículo 1,910. El que obrando ilícitamente o contra las buenas costumbres cause daño a otro, está obligado a repararlo, a menos que demuestre que el daño se produjo como consecuencia de culpa o negligencia inexcusable de la víctima.”

“Artículo 1,934 Bis. El que cause un daño de los previstos en este Capítulo a una colectividad o grupo de personas, estará obligado a indemnizar en términos de lo dispuesto en el Libro Quinto del Código Federal de Procedimientos Civiles.”

En la tesis 1a. LII/2014 (10a.), de la décima época, publicada en la Gaceta del Semanario Judicial de la Federación, Libro 3, Febrero de dos mil catorce, Tomo I,

2333 40

materia civil, la Primera Sala de la Suprema Corte de Justicia sostuvo sobre el tema que:

"RESPONSABILIDAD CIVIL. SU CONCEPTO Y CLASIFICACIÓN. La responsabilidad civil conlleva la obligación de indemnizar por los daños y perjuicios causados por un incumplimiento a las obligaciones asumidas (fuente contractual) o por virtud de un hecho ilícito o riesgo creado (fuente extracontractual); de ahí que, de ser posible, la reparación del daño debe consistir en el establecimiento de la situación anterior a él, y cuando ello sea imposible, en el pago de daños y perjuicios. Ahora bien, la responsabilidad civil extracontractual puede ser de naturaleza: 1) objetiva, derivada del uso de objetos peligrosos que crean un estado de riesgo para los demás, independientemente de que la conducta del agente no haya sido culposa, y de que no haya obrado ilícitamente, la cual se apoya en un elemento ajeno a la conducta; o 2) subjetiva, la cual deriva de la comisión de un hecho ilícito que, para su configuración requiere de una conducta antijurídica, culposa y dañosa."

De lo expuesto, podemos concluir que la responsabilidad civil es el nombre que toma la obligación generada por un hecho ilícito, denominada responsabilidad subjetiva, que se traduce en la necesidad de reparar los daños y perjuicios causados a otros; es decir, que a sabiendas de que su actuación podría causar un daño, por contrariar las disposiciones de orden público o las buenas costumbres, o por no seguir las previsiones necesarias realiza la conducta lesiva; este tipo de responsabilidad, atiende a la intencionalidad del transgresor.

Por lo que el hecho ilícito ha sido considerado como fuente extracontractual de obligaciones en nuestro sistema jurídico, pues el artículo 1830 del Código Civil Federal, señala como hecho ilícito a todo aquel que es contrario a las leyes de orden público o a las buenas costumbres y los artículos 1910 y 1934 Bis del citado ordenamiento civil sustantivo prevén que el hecho ilícito es fuente de obligaciones, al establecer la obligación de

3172



PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

2332 4
FORMA A-57
1078

ACCIÓN COLECTIVA EN SENTIDO ESTRICTO 482/2013-III

reparar daños (responsabilidad civil) a cargo de quien incurre en una conducta antijurídica y dañosa, en contra de una colectividad, por lo que tiene la obligación de indemnizarla.

En ese contexto tenemos que de conformidad con el artículo 81 del Código Federal de Procedimientos Civiles, la colectividad actora está obligada a probar los extremos de su acción; por tanto, en la presente resolución se estudiara lo relativo a:

1. La obligación por parte de las codemandadas de prestar el servicio de telefonía móvil en términos de la Ley Federal de Protección al Consumidor, y la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2012.
2. Hecho ilícito. Violaciones a disposiciones legales protectoras de los usuarios consumidores (responsabilidad extracontractual).
3. Que las violaciones hayan generado daños y perjuicios a los consumidores usuarios de los servicios de telecomunicaciones.
4. Omisión de resarcir dichas violaciones.

Entonces tenemos, que la colectividad actora intenta una acción de resarcimiento de daños y perjuicios, por virtud del cobro indebido de servicios no proporcionados, deficientes, cancelados, así como por ajustes y cobros de tarifas sin aclaración o previo aviso a



PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

ACCIÓN COLECTIVA EN SENTIDO ESTRICTO 482/2013-III

2336 4
FORMA 55
108

6. Copia certificada de los expedientes de queja

[Redacted content]

3169

[REDACTED]

[REDACTED]



PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

ACCIÓN COLECTIVA EN SENTIDO ESTRICTO 482/2013-III

FORMA 55

2326 47
1051

[REDACTED]

7. Acuse del oficio [REDACTED] de nueve de agosto de dos mil trece con sello de recibo de la misma fecha.

8. Oficios remitidos por el Instituto Federal de Telecomunicaciones [REDACTED], de catorce de febrero de dos mil catorce, y [REDACTED] de once de marzo de dos mil catorce (con dos legajos en copia certificada y un CD).

9. Copia certificada del comportamiento comercial de las demandadas, materia del reclamo del cobro indebido del periodo de dos mil doce a dos mil trece.

10. Copia certificada de la fe de hechos que consta en el acta cinco mil trescientos siete, de diecinueve de

3105

2325

agosto de dos mil trece, del protocolo del Notario Público ciento sesenta y dos del Estado de México.

11. Impresión del comunicado de febrero de dos mil trece.

12. Informe rendido por el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

13. Pericial en materia de telecomunicaciones.

14. La Inspección Judicial en cuanto al contenido de la página de internet <http://www.nextel.com.mx/>.

15. Copia certificada del expediente administrativo PFC.B.B.5/000011-2014 (admitida como prueba superveniente en proveído de trece de noviembre de dos mil catorce).

16. La instrumental de actuaciones,

17. La presuncional en su doble aspecto legal y humana.

Por su parte, las demandadas [REDACTED]

ESTADO
PODER J

323

3164



PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

ACCIÓN COLECTIVA EN SENTIDO ESTRICTO 482/2013-III

2324 40
FORMAA-55
105

[Redacted] todas
comercialmente conocidas como [Redacted] ofrecieron y
les fueron admitidas las siguientes pruebas:

1. La documental, consistente en la copia certificada del modelo de términos y condiciones del contrato de prestación de servicios en materia de telecomunicaciones, que celebran [Redacted] en su carácter de comisionista.
2. La documental consistente en la copia simple del comunicado de cinco de agosto de dos mil trece, dirigida por [Redacted] a [Redacted] y la impresión del comunicado de febrero de dos mil trece.
3. Acuse del escrito de veintisiete de marzo de dos mil catorce, dirigido al Instituto Federal de Telecomunicaciones, con sello de recibido.
4. Impresión de la norma oficial mexicana NOM-184-SCFI-2012, del Plan Técnico Fundamental de Calidad del Servicio Local Móvil publicado en el Diario Oficial de la Federación, de treinta de agosto de dos mil once, así como el Plan Técnico Fundamental de Calidad de las Redes del Servicio Local Móvil, publicado en el Diario Oficial de la Federación el cinco de agosto de dos mil tres.
5. Informe rendido por el Instituto Federal de Telecomunicaciones, remitido vía informe por el

3163

2323

50

Instituto Federal de Telecomunicaciones, mediante escrito con número de promoción **16697**, presentada en la oficialía de partes de este órgano jurisdiccional el veintiséis de agosto de dos mil catorce.

6. Pericial en materia de telecomunicaciones.

7. Copia certificada de la audiencia constitucional veintisiete de abril de dos mil quince, y la sentencia emitida el treinta de ese mismo mes y año, en los autos del juicio de amparo [redacted] del índice del Juzgado Décimosexto de Distrito en Materia Administrativa en el Distrito Federal (misma que fue admitida como prueba superveniente de las demandas en proveído de veinticinco de mayo de dos mil quince).

8. La instrumental de actuaciones,

9. La presuncional en su doble aspecto legal y humana.

En ese sentido tenemos, que el **primer elemento de la acción**, consistente en la obligación de las codemandadas de prestar el servicio de telefonía en términos de la Ley Federal de Protección al Consumidor, y la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2012, se acredita con la confesional de las demandadas al contestar los hechos tres y ocho de la demanda, así como al contestar [redacted]

[redacted]

321

3162



PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

ACCIÓN COLECTIVA EN SENTIDO ESTRICTO 482/2013-III

2322
FORMA A 55
1023

[REDACTED]

[REDACTED] por conducto de su apoderada, afirmativamente las posiciones 1 a la 6, en la audiencia celebrada el dieciocho de diciembre de dos mil catorce, así como con el oficio [REDACTED] de veintisiete de mayo de dos mil trece, emitido por la entonces Comisión Federal de Telecomunicaciones el (hoy Instituto Federal de Telecomunicaciones), al que anexó copia certificada de la resolución de dos de agosto de dos mil doce, por la que la autoridad en materia de telecomunicaciones autorizó la cesión de derechos de nueve títulos de concesión para usar aprovechar y explotar bandas de frecuencias del espectro radioeléctrico a favor de [REDACTED]

[REDACTED] y el oficio [REDACTED] de catorce de febrero de dos mil catorce, emitido por el Instituto Federal de Telecomunicaciones, por el que informa que [REDACTED] ofrece diversos servicios de telecomunicaciones, denominados [REDACTED]

[REDACTED] y el oficio [REDACTED] de once de marzo de dos mil catorce, y con su anexo que obra en copia certificada el diverso escrito de nueve de octubre de dos mil trece, en el cual [REDACTED] informó que:

"Los servicios comercialmente denominados [REDACTED] son aquellos servicios de voz, mensajes y banda ancha móvil que se prestan a través de la red de telecomunicaciones de nueva generación de [REDACTED] y que opera al amparo de los títulos de concesión obtenidos mediante las licitaciones 20 y 21.

2321 57

El servicio de [REDACTED] es el servicio de radiocomunicación móvil de conexión directa de alto desempeño, conocido como HPPTT por sus siglas en inglés (High Performance Push To Talk), el cual opera a través de la red [REDACTED]

Lo anterior se corrobora con la copia certificada de la fe de hechos que consta en el acta cinco mil trescientos siete, de diecinueve de agosto de dos mil trece, del protocolo del Notario Público ciento sesenta y dos del Estado de México, en la que **consta que en esa fecha al ingresar a la página de internet [REDACTED] en el hipervínculo [REDACTED] ofrece llamadas de radio con grupos creados al momento, sin importar que se estén ocupando los datos, incluyendo los destinos internacionales en Estado Unidos, Argentina, Brasil, Perú y Chile, y por lo que hace al servicio de [REDACTED] [REDACTED] ofrecía marcaciones de ocho, diez, doce y trece dígitos, así como los servicios de Buzón de Voz, desvío de llamadas, llamada en espera, llamada tripartita o conferencia e identificador de llamada. Que el servicio de [REDACTED] ofrecía diversos beneficios entre lo que destaca una conexión en cualquier lugar y con una velocidad rápida, así como las tarifas de los servicios según las características y con la certificada del modelo de términos y condiciones del contrato de prestación de servicios en materia de telecomunicaciones, que celebra [REDACTED] [REDACTED] en su carácter de comisionista y prestadora de servicios, con los consumidores, documental que obra en autos por haber sido exhibida por las demandas.**

319

3160



PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

ACCIÓN COLECTIVA EN SENTIDO ESTRICTO 482/2013-III

2320
FORMA A-55
1059

Misma situación se evidenció en la prueba de inspección judicial de la página de internet [REDACTED], la cual se desahogó en la audiencia celebrada el dieciocho de diciembre de dos mil catorce, observándose que [REDACTED] presta los servicios de telecomunicación y tiene una cobertura en diversos estados de la República Mexicana.

Probanzas que valoradas de conformidad con lo dispuesto por los artículos 197, 199, 200, 202, 203, 210-A, 217 y 583 del Código Federal de Procedimientos Civiles, permiten concluir que en términos de los artículos 2, fracción II, y 6 de la Ley Federal de Protección al Consumidor⁴ las demandadas tienen el carácter de proveedoras de servicios de telecomunicaciones y por tanto se encuentra obligadas a cumplir con la citada ley, así como con la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2012 "Prácticas Comerciales-Elementos normativos para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones".

En relación con el **segundo de los elementos de la acción**, consistente en **violaciones a disposiciones legales protectoras de los usuarios consumidores (responsabilidad extracontractual)**, se encuentra acreditado en atención a lo siguiente:

⁴ **Artículo 2o.** Para los efectos de esta ley, se entiende por:
(...)

II. Proveedor: la persona física o moral en términos del Código Civil Federal, que habitual o periódicamente ofrece, distribuye, vende, arrienda o concede el uso o disfrute de bienes, productos y servicios.
(...)"

"Artículo 6o. Estarán obligados al cumplimiento de esta ley los proveedores y los consumidores. Las entidades de las administraciones públicas federal, estatal, municipal y del gobierno del Distrito Federal, están obligadas en cuanto tengan el carácter de proveedores o consumidores."

318

3159

La colectividad por conducto de la [REDACTED] expuso en esencia que las demandadas incumplieron con los artículos 7 y 10 de la Ley Federal de Protección al Consumidor y los numerales 3.4, 3.7 y 5.2.17.1 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2012 "Prácticas Comerciales-Elementos normativos para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones", debido a que cobraron servicios no proporcionados, deficientes, cancelados, así como ajustes y cobros de tarifas sin aclaración o previo aviso.

Al respecto, debe tenerse presente que los artículos 7 y 10 de la Ley Federal de Protección al Consumidor disponen:

"Artículo 7o. Todo proveedor está obligado a informar y respetar los precios, tarifas, garantías, cantidades, calidades, medidas, intereses, cargos, términos, plazos, fechas, modalidades, reservaciones y demás condiciones conforme a las cuales se hubiera ofrecido, obligado o convenido con el consumidor la entrega del bien o prestación del servicio, y bajo ninguna circunstancia serán negados estos bienes o servicios a persona alguna."

"Artículo 10. Queda prohibido a cualquier proveedor de bienes o servicios llevar a cabo acciones que atenten contra la libertad o seguridad o integridad personales de los consumidores bajo pretexto de registro o averiguación. En el caso de que alguien sea sorprendido en la comisión flagrante de un delito, los proveedores, sus agentes o empleados se limitarán, bajo su responsabilidad, a poner sin demora al presunto infractor a disposición de la autoridad competente. La infracción de esta disposición se sancionará de acuerdo con lo previsto en esta ley, independientemente de la reparación del daño moral y la indemnización por los daños y perjuicios ocasionados en caso de no comprobarse el delito imputado.

Los proveedores no podrán aplicar métodos o prácticas comerciales coercitivas y desleales, ni cláusulas o condiciones abusivas o impuestas en el abastecimiento de productos o servicios. Asimismo, tampoco podrán prestar servicios adicionales a los originalmente contratados que no



317

3158



PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

2318

FORMA 55

ACCIÓN COLECTIVA EN SENTIDO ESTRICTO 482/2013-III

hubieren sido solicitados o aceptados expresamente, por escrito o por vía electrónica, por el consumidor.”

Por su parte, los numerales 3.4, 3.7 y 5.2.17.1 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2012 “Prácticas Comerciales-Elementos normativos para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones” establecen:

“3.4 El proveedor debe tener disponible en su portal de Internet, el horario de atención, los precios, el hipervínculo correspondiente para consultar las tarifas registradas ante la autoridad competente, las formas de pago, descripción, características y/o contenidos de los planes o paquetes de los servicios de telecomunicaciones y el modelo de contrato de adhesión registrado ante PROFECO.”

“3.7 El proveedor debe tener en sus establecimientos a la vista del consumidor, el horario de atención, los precios y tarifas registradas ante la autoridad competente de los principales servicios de telecomunicaciones ofrecidos. Las tarifas de los demás servicios deberán estar disponibles al público, así como las formas de pago, descripción, características y/o contenidos de los planes o paquetes de los servicios de telecomunicaciones.”

“5.2.17.1 Establecer que sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 86 TER de la Ley, el consumidor podrá dar por terminada la prestación de los servicios adicionales, para lo que el proveedor tendrá un plazo máximo de 5 días naturales a partir de dicha manifestación para cancelarlo, sin que ello implique la suspensión o cancelación de la prestación de los servicios originalmente contratados. La cancelación de los servicios adicionales no exime al consumidor del pago de las cantidades adeudadas por los servicios utilizados.”

En ese orden de ideas, tenemos que las demandadas en su carácter de proveedoras de servicios de radiocomunicación móvil especializada en flotillas, transmisión bidireccional de datos en cualquiera de sus modalidades, de acceso inalámbrico fijo o móvil y radio conferencia y radio internacional con los Estados Unidos, Argentina, Brasil, Perú, Chile (Radio Evolución), en términos de los artículos 7 y 10 de la Ley Federal de

2317 50

Protección al Consumidor, en su carácter de proveedores, tienen la obligación de informar y respetar los precios, tarifas, garantías, cantidades, calidades, medidas, intereses, cargos, términos, plazos, fechas, modalidades, reservaciones y demás condiciones que ofreció, y en consecuencia se obligó con el consumidor a la entrega del bien o prestación del servicio; lo cual en los mismos términos debe ser observado en los servicios adicionales prestados a los originalmente contratados, siempre y cuando aquellos hayan sido solicitados o aceptados expresamente por el consumidor, ya por escrito o por vía electrónica.

Sin embargo, con el oficio , emitido el veintisiete de mayo de dos mil trece, por la entonces Comisión Federal de Telecomunicaciones (hoy Instituto Federal de Telecomunicaciones), entre otras cosas se advierte que aquella informó que en la base de datos del sitio "MiCofetel" durante el año dos mil doce y hasta el diecisiete de abril de dos mil trece, se recibieron **ochocientas noventa y nueve quejas**, de las cuales en lo que interesa **ciento treinta y cuatro** se relacionaron con problemas de facturación o el cobro de servicios no solicitados, **quinientas sesenta y cuatro** por mala calidad en la prestación del servicio, **tres** por la negativa de la empresa a la prestación del servicio y **ciento treinta y siete** por la negativa de la empresa a dar por terminado el contrato de prestación de servicios, documento al que se acompañó un disco compacto que contiene la información almacenada en dicho sitio en el periodo citado, que corrobora lo informado.

315
3156



PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

ACCIÓN COLECTIVA EN SENTIDO ESTRICTO 482/2013-III

2316 57
FORMA A 55
1058

Similar situación, se observa de la copia certificada de la información emitida por el Sistema Integral de Información y Procesos de la Procuraduría Federal del Consumidor, en donde se registró que contra [REDACTED], en dos mil doce se presentaron **mil trescientas ocho quejas**, y en el siguiente año con cifras al treinta y uno de marzo de dos mil trece, **trescientas setenta y nueve quejas**, y con cifras al mes de julio de ese mismo año, habían ingresado **mil ciento cincuenta quejas**, con motivo de reclamaciones por cobros indebidos en la prestación de servicios de telefonía, de las cuales el noventa y dos por ciento se resolvían a favor del consumidor.

Así también, con la copia certificada de los expedientes de queja [REDACTED]

[REDACTED]

314

3155



PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

ACCIÓN COLECTIVA EN SENTIDO ESTRICTO 482/2013-III

2314

59

FORMA A-55

1057

[REDACTED]

[REDACTED] se evidencian diversas quejas interpuestas ante la [REDACTED] por consumidores usuarios de los servicios comercialmente denominados [REDACTED] entre cuyos motivos principales radican los cobros de servicios no solicitados, cobros de servicios suspendidos, cobros de servicios no prestados

312

3153

debido a fallas de conexión, cambio de plan sin autorización y con ello cobro de tarifas más altas, negativa de cancelar servicios una vez manifestada la voluntad de los usuarios consumidores, renovación de contratos sin consentimiento de los usuarios consumidores, entre otros.

Asimismo, en el diverso informe de las demandas

[REDACTED]

se reveló que de enero de dos mil doce al uno de octubre de dos mil catorce en sus bases de datos obraban **cinco mil doscientas setenta y dos** quejas, por los conceptos de cobros indebidos (que incluían quejas por ajustes en tarifas, así como por la prestación deficiente de todos los servicios, en la que se incluyen los servicios de Radio Evolution), de las cuales **mil ciento cuarenta y ocho no fueron conciliadas**, lo que se sustenta con la impresión de las bases de datos respecto de las quejas que recibieron las demandadas.

311
2150



PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

2312 61
FORMA A 55-
1058

ACCIÓN COLECTIVA EN SENTIDO ESTRICTO 482/2013-III

Igualmente, con el oficio [REDACTED] emitido por el Instituto Federal de Telecomunicaciones, el catorce de febrero de dos mil catorce, al que se acompaña copia certificada del informe rendido por las demandas a dicho instituto y un disco compacto, se advierte que del uno de enero al treinta y uno de diciembre de dos mil trece, las demandas recibieron **ciento veinticuatro** quejas por los servicios de telefonía móvil y radiocomunicación, entre cuyos motivos destacan la falta de comunicación, comunicación deficiente y cobro de tarifas diferentes a las ofrecidas.

En lo relativo a que las demandadas han incumplido con los numerales 3.4 y 5.2,17.1 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2012 "Prácticas Comerciales-Elementos normativos para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones, los cuales obligan a las demandadas como prestadoras de servicios de telecomunicaciones a tener disponible en su portal de Internet y en sus establecimientos las tarifas registradas ante la autoridad competente y dar por terminada la prestación de los servicios adicionales en un plazo máximo de cinco días naturales a partir de realizada la manifestación para cancelarlo, también se encuentra acreditado con los medios probatorios descritos en párrafos que preceden, así como con la copia certificada de la fe de hechos que consta en el acta cinco mil doscientos setenta y uno, de once de abril de dos mil trece, del protocolo del Notario Público ciento sesenta y dos del Estado de México, **en la que consta que en esa fecha al ingresar a la página de internet**

2311



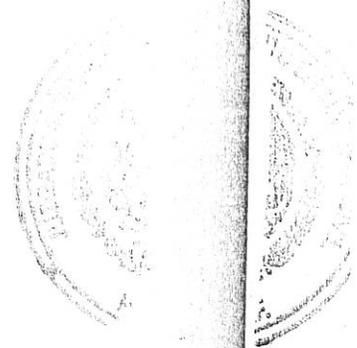
PODER JUDICIAL

<http://www.nextel.com.mx/index.htm>; para la cancelación de los servicios de telecomunicaciones que las concesionarias demandadas ofrecían a los usuarios consumidores, se publicó lo siguiente:

"5. Cancelación de servicios (...) Tiempo de respuesta: 30 días naturales para ser contactado por nuestro ejecutivo".

Lo anterior, evidencia que las demandadas incumplían con el numeral 17.1 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2012, ya que no especifica que la cancelación de los servicios adicionales se efectuaría dentro de los cinco días siguientes a realizada la manifestación de cancelación.

También es importante resaltar, que en términos del numeral 3.4 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2012, las demandadas en su carácter de proveedoras de servicios de telefonía, están obligadas a tener disponible en su portal de Internet, el hipervínculo correspondiente que describa las características y los /o contenidos de los planes o paquetes de los servicios de telecomunicaciones; sin embargo, en la inspección judicial de la página de internet <http://www.nextel.com.mx/>, desahogada en la audiencia de dieciocho de diciembre de dos mil, se observó que **Nextel** presta los servicios de telecomunicación y tiene una cobertura en diversos estados de la República Mexicana, pero no se evidenció en dicha página que tuviera cobertura en Estados Unidos, Argentina, Brasil, Perú y Chile, lugares en los que ofrece tener cobertura al prestar el servicio de telecomunicaciones, denominado Radio Evolution.



319

3150

PC



PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

2310

FORMA A-10

10540

ACCIÓN COLECTIVA EN SENTIDO ESTRICTO 482/2013-III

Bajo ese contexto, las referidas probanzas, así como la presuncional en su doble aspecto, legal y humana, valoradas de conformidad con los artículos 197, 199, 200, 202, 203, 210-A, 212, 217 y 583 del Código Federal de Procedimientos Civiles, son elementos que administrados permiten a este órgano jurisdiccional lógicamente concluir que las demandadas realizaron cobros indebidos derivados de ajustes de tarifas sin solicitud o aceptación expresa de los usuarios y por servicios no prestados de Radio Evolución, y por servicios adicionales cancelados previamente por los usuarios, con lo que incumple diversas disposiciones de la Ley Federal de Protección al Consumidor, y la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2012 "Prácticas Comerciales-Elementos normativos para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones".

En efecto, atendiendo la finalidad de las acciones colectivas, los diversos informes relacionados en párrafos que anteceden, son instrumentos que reflejan que diversos consumidores de los servicios de radiocomunicación móvil especializada en flotillas, transmisión bidireccional de datos en cualquiera de sus modalidades, de acceso inalámbrico fijo o móvil y radio conferencia y radio internacional con los Estados Unidos, Argentina, Brasil, Perú y Chile (conocido comercialmente como Radio Evolución), se inconformaron por la prestación del servicio aduciendo diversas irregularidades entre las que destacan mala calidad en la señal, cargos no reconocidos o indebidos, deficiencia en la calidad del audio, interrupción del

2309

64

servicio, falta de señal, reporte de zonas sin cobertura, tarifas diferentes a las contratadas, cobro de servicios adicionales cancelados previamente por los usuarios, por lo que se concluye que los servicios ofrecidos por las demandas no se prestaron a diversos usuarios consumidores en términos de la Ley Federal de Protección al Consumidor, y la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2012 "Prácticas Comerciales-Elementos normativos para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones".

Bajo la descrita perspectiva, se considera ineficaz la **excepción de falta de acción y derecho por carencia de elementos de su existencia** (identificada con el número 5 de la contestación de demanda), en la que las demandadas refieren que en el controvertido que se actúa no se aportó prueba idónea, ya que las quejas presentadas a través del sistema "MiCofetel" y ante la  respecto a aumento de tarifas, cobros indebidos y servicios no contratados, únicamente son meras manifestaciones unilaterales de usuarios distintos a aquellos que conforman la colectividad actora, pues contrario a lo anterior, en términos del artículo 581, fracción II, del código procesal, que establece como características de las acciones colectivas en sentido estricto que sus titulares sean una colectividad afectada de manera indivisible, determinada o determinable; el suscrito considera que los informes remitidos reflejan inconformidades similares de usuarios consumidores de los servicios de telecomunicaciones, y de exigirse pruebas en lo individual, se atentaría con la propia naturaleza de las acciones colectivas y con ello al

207

3143



PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

230065
FORMA A-55
7000

ACCIÓN COLECTIVA EN SENTIDO ESTRICTO 482/2013-III

principio de protección a la mayor extensión de consumidores, consagrado en el artículo 28, tercer párrafo, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos⁵, en concordancia con el artículo 594, tercer párrafo, del Código Federal de Procedimientos Civiles⁶, pues contrario a lo afirmado por la parte demanda, de considerarse una afectación a la colectividad, es hasta el incidente de daños y perjuicios, en el que se determinará y liquidará el monto de los derechos a través de la individualización de las pruebas, pero no antes.

Al respecto debe considerarse la tesis 1a. XCVII/2015 (10a.), publicada en la Gaceta del Semanario Judicial de la Federación, Décima Época, Libro 16, Marzo de 2015, Tomo II, página: 1094, en la cual la Primera Sala de nuestro Máximo Tribunal consideró:

“CONSUMIDOR. EL DERECHO A SU PROTECCIÓN TIENE RANGO CONSTITUCIONAL. Tras

⁵ Artículo 28.

(...)

Las leyes fijarán bases para que se señalen precios máximos a los artículos, materias o productos que se consideren necesarios para la economía nacional o el consumo popular, así como para imponer modalidades a la organización de la distribución de esos artículos, materias o productos, a fin de evitar que intermediaciones innecesarias o excesivas provoquen insuficiencia en el abasto, así como el alza de precios. La ley protegerá a los consumidores y propiciará su organización para el mejor cuidado de sus intereses.

(...)”

⁶ **Artículo 594.** Los miembros de la colectividad afectada podrán adherirse a la acción de que se trate, conforme a las reglas establecidas en este artículo.

(...)

Los afectados podrán adherirse voluntariamente a la colectividad durante la substanciación del proceso y hasta dieciocho meses posteriores a que la sentencia haya causado estado o en su caso, el convenio judicial adquiera la calidad de cosa juzgada.”

la reforma a la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 3 de febrero de 1983, el Constituyente Permanente elevó a rango constitucional el derecho de protección al consumidor, y desde entonces prevé un mandato para que el legislador establezca reglas de protección al consumidor y reconoce el derecho de organización de los consumidores para la mejor defensa de sus intereses, lo cual responde a la situación de desventaja en que se encuentran como individuos aislados frente a los actores con los que interactúan en la dinámica del mercado, y al hecho de que existen derechos de los consumidores que, cuando son objeto de violación en masa o en grupo, adquieren mayor relevancia que lo que puedan representar las repetidas instancias de violación individual. En ese sentido, la Ley Federal de Protección al Consumidor da contenido al derecho social previsto en el artículo 28 constitucional, ya que en aquélla se atribuyeron a la Procuraduría Federal del Consumidor las facultades que se consideraron necesarias para que la protección del derecho de los consumidores sea eficaz y se establecieron los mecanismos para realizar dicha protección."

335

Asimismo, resultan infundadas las excepciones de **notificación y registro de tarifas de servicios ante la autoridad regulatoria y cumplimiento de Norma Oficial Mexicana, de prestación de servicios de telecomunicaciones en cumplimiento al Plan Técnico fundamental, y de inexistencia de procedimientos de sanción** (identificadas como 8, 9 y 10), mismas que se estudian en conjunto, dada su estrecha relación, en virtud de que en aquellas las demandadas aducen que:



2146

En cumplimiento al artículo 60 de la Ley Federal de Telecomunicaciones que regula las tarifas que cobran las demandas por la prestación en sus servicios, son determinadas libremente por las condiciones del mercado, mismas que fueron registradas ante la autoridad competente -antes la Comisión Federal de Telecomunicaciones, hoy Instituto Federal de Telecomunicaciones-, y que aunado a lo anterior la modificación de tarifa, no requieren de aceptación



PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

2366
6
FORMA A-55
1061

ACCIÓN COLECTIVA EN SENTIDO ESTRICTO 482/2013-III

expresa y previa del usuario del servicio, sino que previo registro, éstas únicamente deben ser comunicadas a los usuarios y en caso de que las mismas impliquen un aumento o disminución, los servicios pueden ser cancelados por los usuarios.

Para acreditar lo anterior, la parte demandada acompañó a su contestación copia simple del comunicado de cinco de agosto de dos mil trece, dirigida por [REDACTED]

[REDACTED] y la impresión del comunicado de febrero de dos mil trece, así como la copia simple de la constancia de inscripción en el Registro de Telecomunicaciones, probanzas que de conformidad con los artículos 197 y 210-A, son un indicio de lo manifestado; sin embargo, debe decirse que aun y cuando las concesionarias de los servicios de telecomunicaciones tienen la posibilidad de modificar las tarifas que cobran, en atención a las condiciones del mercado, ello no implica que una vez ofrecida una tarifa al usuario consumidor aquella pueda modificarse unilateralmente en cualquier momento, pues en su carácter de proveedoras deben de dar cumplimiento al artículo 7 de la Ley Federal de Protección al Consumidor que las obliga a informar y respetar los precios y tarifas conforme a las cuales se hubiera ofrecido, obligado o convenido con el consumidor, en relación con el artículo 28 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, que manda combatir cualquier acto que ponga en desventaja al consumidor, por ello hacer del conocimiento el cambio de tarifas a través de los medios idóneos previstos en la ley y una vez que los consumidores manifiesten su aceptación expresa,

ESTADO DE GUERRERO
SERVICIO DE REGISTRO Y FIDUCIARIA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA
ESTADOS UNIDOS MEXICANOS
PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

106
304
3145

escrita o vía electrónica, podrán surtir efectos los cambios de tarifas, pues de aceptar lo sostenido por las demandas, esto es, que unilateralmente se permitiera modificar las tarifas sin previo aviso y aceptación del usuario consumidor, se dejaría a los consumidores en total estado de indefensión e incertidumbre jurídica.

Por lo que hace a su manifestación en el sentido de que dio cumplimiento al contrato y a la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2012, al haber notificado a los usuarios el aumento en las tarifas respecto de algunos planes IDEN contratados, a partir del uno de septiembre de dos mil trece, mediante publicación en el sitio de internet www.nextel.com.mx, y mediante el envío de la comunicación relativa al domicilio de los usuarios y vía SMS a sus teléfonos, debe decirse que lo sostenido no encuentra apoyo el prueba alguna, y la copia simple del comunicado de cinco de agosto de dos mil trece, dirigida por [REDACTED] [REDACTED] y la impresión del comunicado de febrero de dos mil trece, únicamente presumen lo que en ellos obra, pero no así que en dicho portal se haya publicado el cambio de tarifas o se hayan enviado los mensajes que refiere y con ello los usuarios consumidores haya tenido la posibilidad de manifestar su consentimiento.

En lo relativo de que debe existir la presunción a su favor de que el servicio de "Radio Evolución" que ofrece a su vez los servicios de Radio Conferencia y Radio Internacional con Estados Unidos, Argentina, Brasil, Perú y Chile, es prestado bajo las condiciones, calidades y características ofrecidas a los consumidores-usuarios, en atención de que el Instituto Federal de

303

3144



PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

2304 69
FORMA 56
1062

ACCIÓN COLECTIVA EN SENTIDO ESTRICTO 482/2013-III

Telecomunicaciones no ha iniciado procedimiento alguno de sanción por incumplimiento al Plan Técnico Fundamental de Calidad del Servicio Local Móvil publicado en el Diario Oficial de la Federación el treinta de agosto de dos mil once y tampoco existe procedimiento de revocación de las concesiones otorgadas por el Gobierno Federal y que además el Plan Técnico Fundamental de Calidad del Servicio Local Móvil publicado en el Diario Oficial de la Federación contiene los parámetros o límites de fallas que pueden presentarse en la operación de redes públicas de telecomunicaciones, encontrándose en el rango de dicho marco regulatorio; además, de que en la ejecución y operación del servicio de telecomunicaciones pueden presentarse fallas por causas ajenas al concesionario razón por la cual las normatividad regulatoria determina porcentajes de fallas permitidas sin responsabilidad de los prestadores de los servicios, son ineficaces, en virtud de que esas defensas se fundan en el cumplimiento al Plan Técnico Fundamental de Calidad del Servicio Local Móvil, el cual contiene las obligaciones que las demandadas deben cumplir en su carácter de concesionarias, distintas de las obligaciones que como proveedoras deben cumplir en términos de la Ley Federal de Protección al Consumidor y a la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2012.

302
3143

PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

Aunado a que el Plan Técnico Fundamental de Calidad del Servicio Local Móvil contiene parámetros o límites de fallas en la prestación de servicios basados en un método cuantitativo; en cambio, en las acciones colectivas debe tomarse un criterio cualitativo que incluye toda afectación causada, y no un criterio cuantitativo referido al número de personas afectas.

Y que es en atención a esta característica cualitativa que se distingue la valoración de las pruebas en las acciones colectivas, además, que con los reportes se prueba en contra de las demandadas que diversos usuarios-consumidores han sufrido afectaciones en la prestación del servicio de telecomunicaciones por cobros indebidos.

No pasa inadvertido, que al dar contestación a la pregunta 12 de la pericial en materia de telecomunicaciones ofrecida por la demanda, en sus respectivos dictámenes, tanto el perito designado por las demandadas, así como el perito tercero en discordia, coincidieron en que de septiembre de dos mil once a la fecha en que rindieron el dictamen, las demandas se encontraban en el rango de cumplimiento del Plan Técnico Fundamental de Calidad del Servicio Local Móvil del 2011, puesto que tanto de la respuesta del perito tercero en discordia como del perito de la actora, se evidencia que en los documentos analizados no se advertían valores definidos de cumplimiento.

Bajo la descrita perspectiva, se reitera que no se desconoce la existencia de un parámetro o límite de fallas que pueden presentarse en la operación de redes públicas de telecomunicaciones, así como un procedimiento ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones, empero ello no exime a las demandadas de responder de los daños y perjuicios ocasionados a los usuarios consumidores independientemente de que éstos pudieran ser minoría.

301C



3142

2302 71
1063



PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

ACCIÓN COLECTIVA EN SENTIDO ESTRICTO 482/2013-III

En atención a que las demandadas como proveedoras de servicios de telecomunicaciones (concesionarias ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones), se encuentran obligadas a responder por las afectaciones ocasionadas a la colectividad por cobros indebidos.

Tampoco es válido el argumento de la parte demandada, en el sentido de que en el contrato de adhesión de prestación de servicios de telecomunicaciones en las cláusulas 3.18 y 3.19 hizo del conocimiento de los consumidores las posibles fallas y con ello quedaba deslindada de resarcimiento de aquellas, en virtud de que el cumplimiento forzoso de un contrato o su rescisión con sus consecuencias y efectos según la legislación aplicable es materia de una acción individual homogénea, y no así la acción colectiva en sentido estricto que se resuelve.

De igual manera, son infundadas las excepciones de **procedimiento de estricto derecho y carga de la prueba**, y de **dolo y mala fe procesal** (identificadas como 11 y 15), en las que sostiene que la colectividad en su demanda no hizo imputación directa a cada demandada y no indicó circunstancias de modo, tiempo y lugar relativos a que tarifas o sobre qué servicios se dio la modificación, cuál era la tarifa original, así como en qué consistió el aumento en el precio o de qué manera se vio disminuido el servicio de Radio Evolución que prestaba, cuál fue la afectación que sufrieron los usuarios-consumidores y en particular quienes fueron víctimas de los cobros, ya que la individualización de la sentencia; esto es, el análisis en lo particular de cada uno de los elementos que refieren las demandadas se



ESTADOS UNIDOS MEXICANOS
PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

300

1111

analizaran a través del incidente respectivo, en el cual de ser el caso, se materializara la sentencia, esto es, se cuantificara la conducta dañosa de las demandadas.

En esa tesitura, con las pruebas que obran en autos, de conformidad con los artículos 197, 199, 200, 202, 203, 210-A, 211, 212, 217 y 583 del Código Federal de Procedimientos Civiles, se tiene plenamente acreditado el segundo de los elementos de la acción, consistente en que

[REDACTED]

incumplieron con la Ley Federal de Protección al Consumidor, y con la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2012 "Prácticas Comerciales-Elementos normativos para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones", ya que realizaron cobros indebidos de servicios no proporcionados, deficientes, cancelados, así como por ajustes y cobros de tarifas sin aclaración o previo aviso a los consumidores-usuarios, por lo que existe una conducta ilícita no delictiva por parte de las codemandadas, que

299

3140



PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

2300 73
FORMA A-5A
40/10

ACCIÓN COLECTIVA EN SENTIDO ESTRICTO 482/2013-III

provocó el incumplimiento de sus obligaciones por mandato de ley.

Sin que obste que en proveído de diecisiete de junio de dos mil catorce, se tuvo a la demandada objetando las pruebas ofrecidas por su contraparte toda vez que no fueron objetadas en cuanto a su autenticidad y contenido, sino en cuanto a su alcance y valor probatorio.

Determinado lo anterior, se procede al estudio del **tercer elemento de la acción**, consistente en la existencia de un daño ocasionado con motivo de una conducta ilícita.

En relación a ese tópico, es necesario precisar, que el daño se ha definido como la lesión a un interés legítimo patrimonial o extrapatrimonial que puede ser material o moral.

Así, daño material, es todo detrimento, mengua o menoscabo que sufre una persona en su patrimonio, el cual se constituye del daño emergente y al lucro cesante; entendido el primero, como la pérdida o disminución de valores económicos ya existentes, un empobrecimiento del patrimonio, y el segundo, como la frustración de las ventajas económicas esperadas.

Por otra parte, el perjuicio de acuerdo a la legislación positiva, consiste en la privación de cualquiera ganancia lícita, que debiera haberse obtenido con el cumplimiento de la obligación.

Sin embargo, las anteriores definiciones, doctrinariamente se fusionan en un solo concepto, es decir, en el daño, ya que éste es de mayor elasticidad jurídica, porque si el daño es una pérdida, menoscabo o lesión en el patrimonio de cualquier persona; entonces, el perjuicio se involucra dentro del daño, ya que cualquier ganancia lícita se incorpora, ipso facto, en el patrimonio de la persona, habida cuenta que éste, por otra parte, se construye con activos y pasivos, motivo por el que si los perjuicios consisten en la privación de una ganancia lícita, es claro que están ubicados dentro de los activos de la persona, que a su vez conforman una parte del patrimonio, el cual está tutelado por la figura jurídica del daño, en atención a que se afecta el patrimonio de una persona.

La anterior postura encuentra explicación y fundamento positivo en el contenido del ordinal 2108 del Código Civil Federal, que dispone:

“Artículo 2108. Se entiende por daño la pérdida o menoscabo sufrido en el patrimonio por la falta de cumplimiento de una obligación.”

En esa tesitura, se considera jurídicamente adecuado, analizar bajo un solo concepto los daños y perjuicios reclamados, esto es, a la luz de la elasticidad jurídica del daño, el que como ya se dijo, tutela todo el patrimonio de la persona, dentro del que se ubican las ganancias perdidas, por lo que en el caso, válidamente puede analizarse si alguna o varias partes del patrimonio fueron afectadas, por ende, si esa afectación adicionalmente provocó o no la obstaculización o pérdida de plusvalía; es decir, a las ganancias derivadas de la parte patrimonial afectada.

297

3133



PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

2298 75
FORMA A-55
1065

ACCIÓN COLECTIVA EN SENTIDO ESTRICTO 482/2013-III

Ante tal panorama, si se ha establecido que las codemandadas obraron de manera ilícita al haber inobservado lo dispuesto en los artículos 7 y 10 de la Ley Federal de Protección al Consumidor y los numerales 3.4, 3.7 y 5.2.17.1 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2012 "Prácticas Comerciales-Elementos normativos para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones", y en consecuencia los consumidores cubrieron una cantidad cierta de dinero, aun y cuando les cancelaron el servicio o por que las demandadas se han abstenido de cancelar los servicios y continúan cobrándolo, o porque sin previo aviso y sin el consentimiento de los consumidores usuarios aplican una tarifa nueva que no ha sido aceptada, o no cumplen con las condiciones, calidades, características y demás modalidades ofrecidas al público consumidor, por lo que han resentido un daño en su patrimonio, al haber satisfecho la obligación de pago, a pesar de que los servicios no fueron proporcionados, o fueron deficientes, o se les seguían cobrando aun manifestada su voluntad de cancelarlos, o se les realizó una ajuste y cobro de tarifas sin aclaración o previo aviso a los consumidores-usuarios, a efecto de que éstos pudiera manifestar expresamente su consentimiento, por lo que se concluye que también está justificado ese elemento de la acción.

No se contrapone a lo resuelto hasta este momento, los argumentos opuestos por las enjuiciadas en las excepciones nominadas **"excepción de inexistencia de elementos de responsabilidad civil de la demandada, y excepción de no causación de daño o afectación"**

patrimonial" (identificadas como 12 y 13 en su contestación), en las que totalmente arguyen que la actora no justificó los daños, menos aún los perjuicios que resintieron los consumidores, como una consecuencia inmediata y directa de la falta del cumplimiento de obligaciones, pues esas excepciones son infundadas.

Lo precedente es así, porque la acción colectiva en sentido estricto, tiene reglas distintas, ello porque, en el incidente de reparación de daños y perjuicios, únicamente podrán exigir la reparación del daño aquellos consumidores que acrediten su calidad de afectados.

En relación a ese tema, los artículo 594, segundo párrafo y 605, segundo párrafo del Código Federal de Procedimientos Civiles, establecen que pueden adherirse a su ejercicio los individuos que tengan una afectación a través de una comunicación expresa dirigida a la [REDACTED] independientemente de que todos y cada uno de sus miembros hayan participado o no en el juicio principal, bajo la representación de la Procuraduría quien tendrá como carga probatoria acreditar la conducta dañosa en que incurrió uno o varios proveedores de bienes o servicios en perjuicio de cada miembro de la colectividad de consumidores.

En ese sentido, además, cada consumidor por conducto de la [REDACTED], una vez acreditada su calidad de perjudicados, puede presentar pruebas que individualmente demuestran la



295



PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

2296 77
FORMA A 55
1066

ACCIÓN COLECTIVA EN SENTIDO ESTRICTO 482/2013-III

magnitud del daño causado, así como las acciones u omisiones de la parte demandada.

Por ello, la materialización de la presente sentencia, esto es la extensión de la afectación patrimonial, el **nexo causal** y la cuantía, deben ser materia del incidente que corresponda, en el que sí deberán quedar plenamente acreditados los daños y perjuicios producidos por las demandadas, de manera individual a cada consumidor, a fin de hacer procedente su indemnización.

Ahora, por lo que hace al estudio **del cuarto de los elementos de la acción**, referente a la omisión de las codemandadas de resarcir los daños provocados, queda acreditado en atención a que si bien la materialización de la sentencia se llevara a cabo vía incidental, corresponde a las demandadas evidenciar la reparación del daño y no a la colectividad actora su observancia, toda vez que aquél es un acto positivo y este último, negativo, empero, en este juicio, las demandadas lejos de tratar de justificar el resarcimiento de los daños, su conducta procesal estuvo orientada a justificar el cumplimiento a las reglas del Plan Técnico Fundamental de Calidad de las Redes del Servicio Local Móvil y que las prestaciones de la colectividad tenían su origen en una relación contractual, lo cual, como ya se determinó, no es materia de la acción colectiva en sentido estricto que se estudia, por lo que al no quedar debidamente justificado ese extremo, y se determina que no hubo resarcimiento de las demandadas por el deficiente servicio proporcionado.

Sirve de apoyo, por identidad de razón, la jurisprudencia de la otrora Tercera Sala de la Suprema

Corte de Justicia de la Nación, número 305, visible en la página 205, del tomo IV, Materia Civil del Apéndice al Semanario Judicial de la Federación de 1917-1995, del tenor siguiente:

"PAGO O CUMPLIMIENTO. CARGA DE LA PRUEBA. El pago o cumplimiento de las obligaciones corresponde demostrarlo al obligado y no el incumplimiento al actor."

En consecuencia, por todos y cada uno de los razonamientos asentados en esta resolución, y con base en los elementos de convicción desahogados durante la controversia de origen:

Se declara que

[REDACTED]

[REDACTED], realizaron a partir del dos mil doce, conductas que ocasionaron daños y perjuicios a diversos consumidores-usuarios en pospago o prepago de los servicios de radiocomunicación móvil especializada en flotillas, transmisión bidireccional de datos en cualquiera de sus modalidades, de acceso inalámbrico fijo o móvil y

2294 79

1062



PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

ACCIÓN COLECTIVA EN SENTIDO ESTRICTO 482/2013-III

radio conferencia y radio internacional con los Estados Unidos, Argentina, Brasil, Perú, Chile (Radio Evolución), en virtud de que realizaron cobros indebidos a los consumidores usuarios por servicios no proporcionados, deficientes o con características y contenido diferentes a los planes o paquetes ofrecidos, por servicios adicionales cancelados, por ajustes y cobros de tarifas sin aclaración o previo aviso y aceptación expresa, escrita o vía electrónica de los consumidores usuarios.

Se **constituye** el derecho de los consumidores-usuarios que tienen una relación de consumo en pospago o prepago desde el dos mil doce, por los servicios de radiocomunicación móvil especializada en flotillas, transmisión bidireccional de datos en cualquiera de sus modalidades, de acceso inalámbrico fijo o móvil y radio conferencia y radio internacional con los Estados Unidos, Argentina, Brasil, Perú, Chile (Radio Evolución), con

[REDACTED]

a que se les reparen en su patrimonio los daños causados, consistentes en la devolución de las cantidades ciertas y en dinero, por

292

3133

cobros indebidos por servicios no proporcionados, deficientes o con características y contenido diferentes a los planes o paquetes ofrecidos, por servicios adicionales cancelados, por ajustes y cobros de tarifas sin aclaración o previo aviso y aceptación expresa, escrita o vía electrónica de los consumidores usuarios.

En consecuencia, se **condena** a [REDACTED]

[REDACTED]
[REDACTED] e
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

sí y como causahabiente por fusión de [REDACTED]

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

[REDACTED], a la reparación de daños cuantificables y liquidables en la vía incidental, ocasionados a cada consumidor perjudicado, durante los años dos mil doce, dos mil trece, dos mil catorce y hasta la total conclusión del presente juicio, por los cobros indebidos por servicios no proporcionados, deficientes o con características y contenido diferentes a los planes o paquetes ofrecidos, por servicios adicionales cancelados, por ajustes y cobros de tarifas sin aclaración o previo aviso y aceptación expresa, escrita o vía electrónica de los consumidores usuarios en pospago o prepago de los servicios de radiocomunicación móvil especializada en flotillas, transmisión bidireccional de datos en cualquiera



291

3132



PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

2292
FORMA A 55
1668

ACCIÓN COLECTIVA EN SENTIDO ESTRICTO 482/2013-III

de sus modalidades, de acceso inalámbrico fijo o móvil y radio conferencia y radio internacional con los Estados Unidos, Argentina, Brasil, Perú, Chile (Radio Evolución), por haber contravenido los artículos 7 y 10 de la Ley Federal de Protección al Consumidor y los numerales 3.4, 3.7 y 5.2.17.1 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2012 "Prácticas Comerciales-Elementos normativos para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones".

Asimismo, con apoyo en el artículo 2395 del Código Civil Federal, se **condena** a las demandadas al pago del interés legal a razón del nueve por ciento anual, sobre las cantidades que se hayan generado y se continúen generando por concepto de cobros indebidos a los usuarios consumidores de los servicios de telecomunicaciones, calculados a partir del día siguiente en que el consumidor realizó el pago, hasta la total conclusión del presente juicio, previa su liquidación en ejecución de sentencia.

Asimismo, con motivo del incumplimiento a la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2012 "Prácticas Comerciales-Elementos normativos para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones", y por no prestar los servicios de telecomunicaciones con las calidades ofrecidas, con fundamento en los artículos 92 fracción II y 92 TER de la Ley Federal de Protección al Consumidor, se **condena** a las demandadas a cubrir una indemnización a cada consumidor, correspondiente al veinte por ciento sobre el monto que por conceptos de cobros indebidos por

servicios no proporcionados, deficientes o con características y contenido diferentes a los planes o paquetes ofrecidos, por servicios adicionales cancelados, por ajustes y cobros de tarifas sin aclaración o previo aviso y aceptación expresa, escrita o vía electrónica de los consumidores usuarios, se lleguen a comprobar vía incidental.

Por lo anterior resulta infundada la **excepción de doble cobro de indemnización**, en virtud de que el artículo 92 TER de Ley Federal de Protección al Consumidor, expresamente dispone que el pago de la bonificación a que se refiere el artículo 92 del citado ordenamiento es independiente de la indemnización que corresponda por daños y perjuicios, lo cual incluye el pago del interés legal.

En efecto, de conformidad con los artículos 92 fracción II y 92 TER de la Ley Federal de Protección al Consumidor, el proveedor deberá hacer una bonificación no menor del 20% (veinte por ciento) del precio pagado por el consumidor-usuario, se impone por la prestación de un servicio con calidad y especificación diferentes a las ofrecidas y por haber incumplido una Norma Oficial Mexicana; en cambio, los intereses legales, se generan por el tiempo que demore el proveedor en la restitución de la cantidad que obtuvo por un cobro que no le correspondía.

Por las anteriores consideraciones, no es válido que la bonificación del veinte por ciento de la cantidad que resulte, excluye el derecho de la colectividad a que se le paguen los intereses legales que se generaron por



209

3130



PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

2290 83
FORMA A-55
1009

ACCIÓN COLECTIVA EN SENTIDO ESTRICTO 482/2013-III

el simple transcurso del tiempo, ya que tienen orígenes distintos.

Ahora bien, para que la sentencia pueda tener efectos ultra partes, es necesario que se satisfaga cierto estándar probatorio respecto de la totalidad del objeto, por lo que los daños pueden ser justificados incluso por quienes no hayan participado en el juicio principal, ya que no se sabe con exactitud la cantidad de usuarios consumidores que fueron víctimas de cobros indebidos por parte de las demandas por servicios no proporcionados, deficientes y diferentes a los ofrecidos, cancelados, así como por ajustes y cobros de tarifas sin aclaración o previo aviso y aceptación de los consumidores-usuarios en pospago o prepago de los servicios de radiocomunicación móvil especializada en flotillas, transmisión bidireccional de datos en cualquiera de sus modalidades, de acceso inalámbrico fijo o móvil y radio conferencia y radio internacional con los Estados Unidos, Argentina, Brasil, Perú, Chile (Radio Evolución), durante los años dos mil doce, trece y hasta la conclusión de presente juicio.

ESTADOS UNIDOS MEXICANOS
PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN
208
3129

Para tal efecto y de conformidad con lo establecido en el artículo 605, segundo párrafo del Código Federal de Procedimientos Civiles, la [REDACTED] en representación de cada uno de los consumidores afectados, deberá promover la liquidación, debiendo presentar como requisito de procedibilidad, la integración completa del incidente correspondiente, en el que deberá quedar justificado de manera enunciativa, más no limitativa, lo siguiente:



PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

ACCIÓN COLECTIVA EN SENTIDO ESTRICTO 482/2013-III

2288
85
FORMA 36
1070

- Que justifiquen el cumplimiento de su obligación de pago por el o los servicios contratados;

- Que a pesar de esas deficiencias, éstos hayan pagado la totalidad del servicio y que no exista algún tipo de bonificación;

- Que los consumidores usuarios adheridos a la colectividad presenten su incidente, a más tardar dentro del año calendario siguiente al en que la sentencia cause ejecutoria.

- En el caso de los consumidores usuarios de los servicios de telecomunicaciones que se adhieran de conformidad con lo dispuesto en los artículos 594 y 605 del Código Federal de Procedimientos Civiles, presenten su incidente a más tardar dentro del año calendario siguiente a la fecha en que se les tuvo por adheridos a la colectividad.

- Además, deberán presentar una planilla de liquidación en la que precisen cuantitativamente, el monto al que asciende el daño sufrido y la forma en que se integró;

- Finalmente se precisa, que las demandadas quedan obligadas a proporcionar todas aquellas pruebas documentales que obren en su poder y que sean necesarias para el trámite y resolución de referido incidente.

266

3127

Lo anterior, es acorde con la “RECOMENDACIÓN DE LA OCDE⁷ SOBRE RESOLUCIÓN DE DISPUTAS Y RESARCIMIENTO A CONSUMIDORES”, en la que se recomendó a los países parte, entre los que se encuentra México, proporcionar a los consumidores el acceso a mecanismos de resarcimiento justos, fáciles de usar, oportunos y efectivos para la resolución de disputas y sin costo o cargas innecesarias, con el fin de responder a las variadas naturalezas y características de las quejas de los consumidores; y, en el que además se precisó, que los países miembros deberían poner especial atención en la capacidad para obtener o facilitar el resarcimiento monetario a los consumidores, el cual es un elemento importante de un marco amplio de protección al consumidor.

Así como la tesis I.3o.C.53 C (10a.), publicada en el Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Décima Época, Libro XIV, Noviembre de 2012, Tomo 3, página: 1846, en la cual el Tercer Tribunal Colegiado en Materia Civil del Primer Circuito sostuvo:

“CONSUMIDOR. LA OBTENCIÓN DEL MÁXIMO BENEFICIO CON SUS RESERVAS, ES UN DERECHO HUMANO DEL CONSUMIDOR TUTELADO EN EL ARTÍCULO 28 DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS, QUE SE COMPLEMENTA CON LAS DIRECTRICES DE LA ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS PARA SU PROTECCIÓN. *Las Directrices de la Organización de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor, de nueve de abril de mil novecientos ochenta y cinco, contenidas en la resolución 39/248 reconocen, implícitamente ciertos derechos, en la medida en que*

⁷ ORGANIZACIÓN PARA LA COOPERACIÓN Y EL DESARROLLO ECONÓMICOS. La Organización proporciona un marco en el que los gobiernos pueden comparar sus experiencias en lo relativo a políticas, buscar respuestas a problemas comunes, identificar buenas prácticas y trabajar para coordinar las políticas nacionales e internacionales. Los Países miembros de la OCDE son: Alemania, Australia, Austria, Bélgica, Canadá, Corea, Dinamarca, España, Estados Unidos, Finlandia, Francia, Grecia, Hungría, Irlanda, Islandia, Italia, Japón, Luxemburgo, México, Noruega, Nueva Zelanda, Países Bajos, Polonia, Portugal, Reino Unido, República Checa, República Eslovaca, Suecia, Suiza y Turquía. La Comisión de las Comunidades Europeas participa en el trabajo de la OCDE.

205

3126

2286 87

1071

264

3125



PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

ACCIÓN COLECTIVA EN SENTIDO ESTRICTO 482/2013-III

pretende lograr o mantener una protección adecuada de los consumidores, particularmente de quienes se encuentran en los países en desarrollo. Estas directrices atañen a que las modalidades de producción y distribución de bienes y servicios respondan a las necesidades y deseos de los consumidores; instar a los productores de bienes y servicios a que adopten normas éticas de conducta; a crear grupos de defensa del consumidor; promover un consumo sostenible; que en el mercado se den condiciones que den a los contribuyentes una mayor selección a precios más bajos; a poner freno a prácticas comerciales abusivas y a la cooperación internacional en la protección del consumidor, y a un derecho a la información, que se resumen en: a) La protección del consumidor frente a los riesgos de salud y su seguridad. La directiva 11, establece la obligación de los gobiernos de adoptar o fomentar la adopción de medidas apropiadas, incluidos sistemas jurídicos, reglamentaciones de seguridad, normas nacionales o internacionales, o voluntarias y el mantenimiento de registros de seguridad para garantizar que los productos sean inocuos en el uso al que se destinan o normalmente previsible; que los productores notifiquen de los peligros no previstos de que se hayan percatado con posterioridad a su circulación en el mercado o de los defectos graves o peligros considerables aun cuando el producto se utilice de manera adecuada, y su retiro del mercado, reemplazándolo, modificándolo o sustituyéndolo, y en su caso, cuando no fuere posible otorgando una compensación al consumidor; b) Promoción y protección de los derechos económicos de los consumidores. Entendido como el derecho de los consumidores a obtener el máximo beneficio con sus recursos económicos, evitando el empleo de prácticas como la adulteración de alimentos, la comercialización basada en afirmaciones falsas o capciosas y los fraudes en la prestación de servicios así como la promoción de la competencia leal; c) El acceso de los consumidores a una información adecuada como obligación gubernamental que en su caso permita el conocimiento sobre los efectos en el medio ambiente de las decisiones y comportamiento de los consumidores y de las consecuencias que puede tener la modificación de las modalidades de consumo, tomando en consideración la tradición cultural del "pueblo de que se trate"; d) La educación del consumidor. Que debe incluir aspectos como la sanidad, nutrición, prevención de enfermedades transmitidas por los alimentos y su adulteración; peligros de los productos; rotulado de productos; legislación pertinente, forma de obtener compensación y organismos de protección al consumidor; información sobre pesas y medidas, precios, calidad, condiciones para la concesión de crédito y disponibilidad de artículos de primera necesidad así como utilización eficiente de materiales, energía y agua; e) La compensación efectiva al consumidor, a través de procedimientos oficiales o extraoficiales que sean rápidos, justos, poco costosos y asequibles, facilitando a los consumidores información sobre los procedimientos vigentes para obtenerla y solucionar controversias; f) Asociación de consumidores para defensa de sus intereses; y, g) La promoción de modalidades sostenibles de consumo, entendido como el conocimiento de

que las necesidades de bienes y servicios de las generaciones presentes o futuras se satisfacen de modo tal que "puedan sustentarse desde el punto de vista económico, social y ambiental". Acorde con la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar el derecho humano que subyace en la controversia judicial el tribunal de amparo tiene facultad para reconocer el valor jurídico interpretativo pro persona a las directrices establecidas por la Organización de las Naciones Unidas puesto que la Asamblea General de las Naciones Unidas es un órgano formado de representantes de todos los Estados miembros, que expresan una voluntad colectiva respecto a los principios y normas jurídicas que han de regir la conducta de los Estados, a los que no puede permanecer ajeno al tribunal nacional, lo cual trasciende para que garantice una política de competencia tendiente a lograr el óptimo uso o asignación de recursos escasos, tanto a través de la eficiencia en la producción, considerando la relación entre el costo de los insumos y su producción final desde la óptica de la empresa; como desde la posición del consumidor de bienes y servicios, asignándolos de tal manera que ninguno obtenga provecho indebido a costa de otros, pues importa que el Estado a través de la ley y sus normas reglamentarias, así como el órgano u órganos especializados para regular la competencia económica, y en su caso que tutelen los derechos de los consumidores establezcan mecanismos y garantías que permitan la entrada de nuevos competidores al mercado; la amenaza de sustitutos; el poder de negociación de los proveedores; el poder de negociación de los consumidores y la rivalidad real entre competidores; y también deben intervenir directamente en los casos en que el daño que se produce sea sustancial para las personas o un sector de la sociedad consumidora."

Además, se condena a [REDACTED]

[REDACTED]



2284 89
FORMA 55
1072
1072



PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

ACCIÓN COLECTIVA EN SENTIDO ESTRICTO 482/2013-III

[REDACTED], a que se abstengan de continuar realizando hechos u omisiones que se traducen en conductas ilícitas (no necesariamente delictivas) en perjuicio de los consumidores-usuarios, de cobrar cantidades de dinero de manera indebida e injustificada, por servicios no proporcionados, deficientes o con características y contenido diferentes a los planes o paquetes ofrecidos, por servicios adicionales cancelados, por ajustes y cobros de tarifas sin aclaración o previo aviso y aceptación expresa, escrita o vía electrónica de los consumidores usuarios; es decir deben observar lo dispuesto en los artículos 7 y 10 de la Ley Federal de Protección al Consumidor y los numerales 3.4, 3.7 y 5.2.17.1 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2012 "Prácticas Comerciales-Elementos normativos para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones".

262

Cuarto. En cambio, se absuelve a [REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED] del pago de gastos y costas que genere el

presente juicio, en términos de lo establecido en el artículo 617 del Código Federal de Procedimientos Civiles.

Quinto. Con apoyo en el párrafo tercero del artículo 591 y 608 del código de la materia, a fin de **notificar a la colectividad la presente sentencia, gírese atento oficio** a la [REDACTED], para que en el término de diez días, publique en su página de internet: <http://www.profeco.gob.mx/> o <http://acolectivas.profeco.gob.mx/entramite.php>, la presente sentencia, y así la colectividad que representa tenga conocimiento de la misma, y una vez hecho lo anterior, deberá informarlo a este juzgador.

281

Por lo expuesto y fundado, con apoyo además en los numerales 596, 603 y 604 del Código Federal de Procedimientos Civiles, se:

RESUELVE:

PRIMERO. La acción colectiva en sentido estricto intentada ha sido la procedente, en donde la colectividad actora, representada por la [REDACTED], probó los elementos constitutivos de la acción principal ejercida y las demandadas [REDACTED]

[REDACTED]

3192

2282
FORMA A-55 91
1073



PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

ACCIÓN COLECTIVA EN SENTIDO ESTRICTO 482/2013-III

[REDACTED]

[REDACTED] no acreditaron sus excepciones contra la acción principal.

SEGUNDO. Se declara que [REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED], realizaron a partir del dos mil doce, conductas que ocasionaron daños y perjuicios a diversos consumidores-usuarios en pospago o prepago de los servicios de radiocomunicación móvil especializada en flotillas, transmisión bidireccional de datos en cualquiera de sus modalidades, de acceso inalámbrico fijo o móvil y radio conferencia y radio internacional con los Estados Unidos, Argentina, Brasil, Perú, Chile (Radio Evolución), en virtud de que realizaron cobros indebidos a los consumidores usuarios por servicios no proporcionados, deficientes o con características y contenido diferentes a los planes o paquetes ofrecidos, por servicios adicionales cancelados, por ajustes y cobros de tarifas

280

3121

2281
92

sin aclaración o previo aviso y aceptación expresa, escrita o vía electrónica de los consumidores usuarios.

TERCERO. Se **constituye** el derecho de los consumidores-usuarios que tienen una relación de consumo en pospago o prepago desde el dos mil doce, por los servicios de radiocomunicación móvil especializada en flotillas, transmisión bidireccional de datos en cualquiera de sus modalidades, de acceso inalámbrico fijo o móvil y radio conferencia y radio internacional con los Estados Unidos, Argentina. Brasil, Perú, Chile (Radio Evolución), con [REDACTED]

612

[REDACTED]

[REDACTED], a que se les reparen en su patrimonio los daños causados, consistentes en la devolución de las cantidades ciertas y en dinero, por cobros indebidos por servicios no proporcionados, deficientes o con características y contenido diferentes a los planes o paquetes ofrecidos, por servicios adicionales cancelados, por ajustes y cobros de tarifas sin aclaración o previo aviso y aceptación expresa, escrita o vía electrónica de los consumidores usuarios.

3120



PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

ACCIÓN COLECTIVA EN SENTIDO ESTRICTO 482/2013-III

FORMA A-55

109893
2284

CUARTO. Se condena a [REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED] a la reparación de daños cuantificables y liquidables en la vía incidental, ocasionados a cada consumidor perjudicado, durante los años dos mil doce, dos mil trece, dos mil catorce y hasta la total conclusión del presente juicio, por los cobros indebidos por servicios no proporcionados, deficientes o con características y contenido diferentes a los planes o paquetes ofrecidos, por servicios adicionales cancelados, por ajustes y cobros de tarifas sin aclaración o previo aviso y aceptación expresa, escrita o vía electrónica de los consumidores usuarios en pospago o prepago de los servicios de radiocomunicación móvil especializada en flotillas, transmisión bidireccional de datos en cualquiera de sus modalidades, de acceso inalámbrico fijo o móvil y radio conferencia y radio internacional con los Estados Unidos, Argentina, Brasil, Perú, Chile (Radio Evolución), por haber contravenido los artículos 7 y 10 de la Ley Federal de Protección al Consumidor y los numerales 3.4, 3.7 y 5.2.17.1 de la Norma Oficial Mexicana NOM-

278

3119

2279

184-SCFI-2012 "Prácticas Comerciales-Elementos normativos para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones".

QUINTO. Se **condena** a las demandadas al pago del interés legal a razón del nueve por ciento anual, sobre las cantidades que se hayan generado y se continúen generando por concepto de cobros indebidos a los usuarios consumidores de los servicios de telecomunicaciones, calculados a partir del día siguiente en que el consumidor realizó el pago, hasta la total conclusión del presente juicio, previa su liquidación en ejecución de sentencia.

SEXTO. Se **condena** a las demandadas a cubrir una indemnización a cada consumidor, correspondiente al veinte por ciento sobre el monto que por conceptos de cobros indebidos por servicios no proporcionados, deficientes o con características y contenido diferentes a los planes o paquetes ofrecidos, por servicios adicionales cancelados, por ajustes y cobros de tarifas sin aclaración o previo aviso y aceptación expresa, escrita o vía electrónica de los consumidores usuarios, se lleguen a comprobar vía incidental.



277

SÉPTIMO. Se **condena** a [REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

3118



PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

ACCIÓN COLECTIVA EN SENTIDO ESTRICTO 482/2013-III

FORMA A-55
95
2013
2298

[REDACTED]

[REDACTED] a que se abstengan de continuar realizando hechos u omisiones que se traducen en conductas ilícitas (no necesariamente delictivas) en perjuicio de los consumidores-usuarios, de cobrar cantidades de dinero de manera indebida e injustificada, por servicios no proporcionados, deficientes o con características y contenido diferentes a los planes o paquetes ofrecidos, por servicios adicionales cancelados, por ajustes y cobros de tarifas sin aclaración o previo aviso y aceptación expresa, escrita o vía electrónica de los consumidores usuarios; es decir, deben observar lo dispuesto en los artículos 7 y 10 de la Ley Federal de Protección al Consumidor y los numerales 3.4, 3.7 y 5.2.17.1 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2012 "Prácticas Comerciales-Elementos normativos para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones".

OCTAVO. Se absuelve a [REDACTED]

[REDACTED]

276

3117

96
2277

[REDACTED]

[REDACTED] del pago de gastos y costas que genere el presente juicio, en términos de lo establecido en el artículo 617 del Código Federal de Procedimientos Civiles.

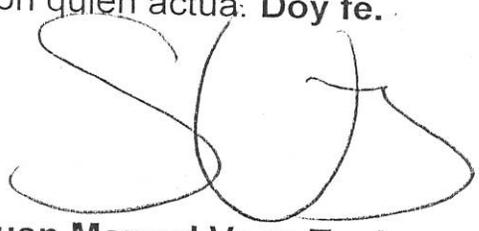
NOVENO. Con apoyo en el párrafo tercero del artículo 591 y 608 del código de la materia, se ordena **notificar a la colectividad la sentencia que se dicta**, a través de la página de internet:
<http://www.profeco.gob.mx/> o
<http://acolectivas.profeco.gob.mx/entramite.php>.

275

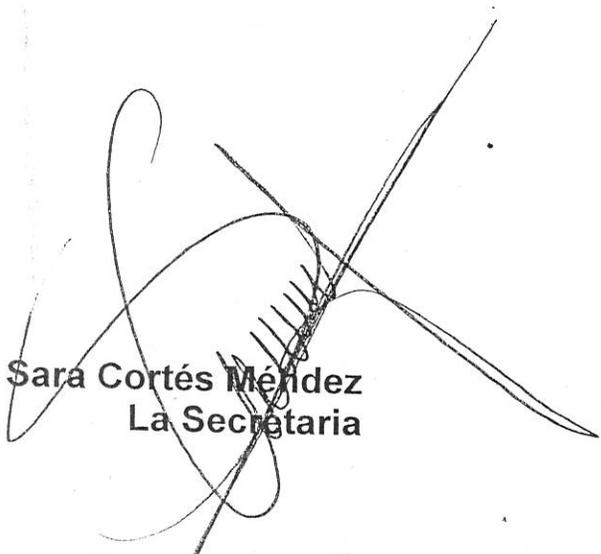
Con fundamento en lo dispuesto por el artículo 282 del Código Federal de Procedimientos Civiles se habilitan días y horas inhábiles para la práctica de la notificación personal de la presente resolución.

Notifíquese personalmente a las partes.

Así lo resolvió y firma el Juez Segundo de Distrito en Materia Civil en el Distrito Federal, ante la secretaria con quien actúa: **Doy fe.**



Juan Manuel Vega Tapia
El Juez



Sara Cortés Méndez
La Secretaria

3116