

Registro: 2021535

Localización: [TA]; 10a. Época; T.C.C.; Gaceta S.J.F.; Libro 74, Enero de 2020; Tomo III; Pág. 2608, Número de tesis: I.3o.C.426 C (10a.)

MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR. SI LAS PARTES PACTAN QUE DEBEN AGOTARSE ANTES DE ACUDIR A LOS TRIBUNALES COMPETENTES, DEBE PREVALECER EL ACUERDO DE VOLUNTADES.

El acceso a los medios alternativos de justicia constituye un derecho humano reconocido por el artículo 17 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; por ello, es obligación de los impartidores de justicia promover y hacer extensivo el uso de dichos medios a la ciudadanía, sobre todo ante su éxito potencial en la solución de determinados conflictos en donde cobra especial notoriedad la reconstrucción de las relaciones interpersonales, buscando siempre razonamientos de equidad y pretendiendo en todo momento restituir la paz social de manera rápida y eficaz. Atento a ello, las partes pueden acordar en el contrato basal que se someterán a la competencia de la Procuraduría Federal del Consumidor para la solución de los conflictos surgidos del propio contrato, que cuenta con el arbitraje como mecanismo de solución de conflictos, que es un procedimiento heterocompositivo en virtud del cual las partes acuerdan someter a la decisión de un tercero, neutral y experto en la materia, la solución de una controversia presente o futura. Ello constituye una decisión que debe acatarse, ya que la voluntad de las partes es la suprema ley en los contratos. De modo que, ante tal acuerdo de voluntades y considerando que es obligación de los impartidores de justicia promover y hacer extensivo el uso de los mecanismos alternativos de solución de controversias, es inconcuso que primero debe acudirse ante dicha Procuraduría para efectuar el reclamo, y de no poder solucionarse ante ella, recurrir ante los tribunales competentes. Por tanto, dejar de cumplir lo pactado implicaría limitar a una de las partes el derecho de acudir ante la Procuraduría citada, como medio alternativo de justicia, a iniciar un procedimiento que resulta más ágil y tiene sustento constitucional.

TERCER TRIBUNAL COLEGIADO EN MATERIA CIVIL DEL PRIMER CIRCUITO.

Amparo directo 474/2019. Seguridad Privada Independencia, S.A. de C.V. 14 de agosto de 2019. Unanimidad de votos. Ponente: Paula María García Villegas Sánchez Cordero. Secretaria: María Alejandra Suárez Morales.

Amparo directo 829/2019. Pegaso PCS, S.A. de C.V. 21 de noviembre de 2019. Unanimidad de votos. Ponente: Paula María García Villegas Sánchez Cordero. Secretaria: Cinthia Monserrat Ortega Mondragón.

Amparo directo 879/2019. Pegaso PCS, S.A. de C.V. 4 de diciembre de 2019. Unanimidad de votos. Ponente: Sofía Verónica Ávalos Díaz. Secretario: Víctor Hugo Solano Vera.

Esta tesis se publicó el viernes 31 de enero de 2020 a las 10:32 horas en el Semanario Judicial de la Federación.