

Cancún, Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo;
diecisiete de abril de dos mil veintiséis. VISTOS los autos del juicio en que se actúa, el cual se encuentra integrado en virtud de no existir cuestiones de previo y especial pronunciamiento, ni pruebas pendientes por desahogar, el C. Licenciado Magistrado MANUEL CARAPIA ORTIZ Titular de la Primera Ponencia de la Sala Regional en Quintana Roo y Auxiliar y en su carácter de instructor, ante el Secretario de Acuerdos, Licenciado Pedro Alfredo Duarte Albarrán, quien da fe, con fundamento en los artículos 50, 52, 58-1, 58-2, 52-12 y 58-13 de la Ley Federal de Procedimiento Contencioso Administrativo; y artículos 31 y 36 fracción XII y XV de la Ley Orgánica del Tribunal Federal de Justicia Administrativa, procede a dictar la sentencia en el juicio contencioso administrativo **43/26-20-01-4**, en los siguientes términos:

RESULTANDO

1. Por escrito presentado en la Oficialía de Partes de esta Sala el día 13 de enero de 2026, a través del cual, *****
***** , apoderado legal de la empresa actora al rubro indicada, comparece a demandar la nulidad de la resolución contenida en el acuerdo de 21 de octubre de 2025, emitida por la Directora de la Oficina de Defensa del Consumidor, Zona Gral. Emiliano Zapata, de la Procuraduría Federal del Consumidor, dentro del expediente administrativo PFC.MOR.B.3/001026-2025, a través del cual, le determinó a la hoy actora dos multas en cantidad

total de \$***** La parte actora expuso los hechos, invocó el derecho y ofreció las pruebas que estimó pertinentes.

2. Mediante auto de 26 de enero de 2026, previo cumplimiento de requerimiento contenido en auto de 13 de enero de 2026, se admitió la demanda en la vía sumaria; por lo que se ordenó que con el escrito de demanda y documentos anexos se emplazara a la autoridad demandada para que la contestara dentro del plazo legal correspondiente.

3. A través de oficio sin número de 25 de febrero de 2026, depositado en la Oficina de Correos del domicilio del promovente el 3 de marzo de 2026 y recibido en la Oficialía de Partes de esta Sala el 18 siguiente, la enjuiciada dio contestación a la demanda; lo que se acordó de conformidad mediante auto de 25 de marzo de 2026.

4. Por diverso auto de 25 de marzo de 2025, se concedió a las partes el plazo de Ley para formular sus alegatos.

5. Por proveído de 17 de abril de 2026, se decretó el cierre de instrucción en el presente juicio, por lo que se procede a dictar sentencia de conformidad con los siguientes:

CONSIDERANDO

PRIMERO. Es competente el Magistrado Instructor, Titular de la Primera Ponencia de la Sala Regional en Quintana Roo y Auxiliar del Tribunal Federal de Justicia Administrativa para resolver la presente controversia, con fundamento en los artículos 35, 36 fracción XII y XV de la Ley Orgánica del Tribunal Federal de Justicia Administrativa; en razón de la materia, de conformidad con lo establecido en el artículo 3 de la Ley Orgánica del Tribunal Federal de Justicia Administrativa; y, en razón de territorio, en virtud que el domicilio fiscal de la demandante se encuentra dentro de la circunscripción territorial



TFJA

TRIBUNAL FEDERAL
DE JUSTICIA ADMINISTRATIVA

**SALA REGIONAL EN QUINTANA
ROO Y AUXILIAR**

ACTOR: *****

EXPEDIENTE: 43/26-20-01-4



que le corresponde a esta Sala conforme con lo previsto en los artículos 29, 30 y 34 de dicha Ley Orgánica con relación a los artículos 48, fracción XX, 49 fracción XX y, 51, fracción I, inciso f), del Reglamento Interior del Tribunal Federal de Justicia Administrativa.

SEGUNDO. La existencia de la resolución impugnada se encuentra debidamente acreditada en autos, con la exhibición que de aquélla realizó la accionante; documental hace prueba plena de ello, de conformidad con numeral 46, fracción I, de la Ley Federal de Procedimiento Contencioso Administrativo, en relación con los artículos 129 y 202 del Código Federal de Procedimientos Civiles, de aplicación supletoria en esta materia. Así como por el reconocimiento expreso que de dicho acto realizó la autoridad al contestar la demanda.

TERCERO. Con fundamento en el artículo 50 de la Ley Federal de Procedimiento Contencioso Administrativo, esta Instrucción procede al análisis de los argumentos de la actora, en los cuales señala que son ilegales las multas combatidas, pues aduce que por conducto de su representante legal acudió a la audiencia de conciliación de 21 de octubre de 2025, en la Oficina de Defensa del Consumidor del Caribe Mexicano, Quintana Roo, que por jurisdicción le corresponde, en virtud de que la queja con número de expediente PFC.MOR.B.3/001026-2025 fue presentada en la Oficina de Defensa del Consumidor Zona Gral. Emiliano Zapata, Morelos.

Aduce que, que el conciliador hizo constar su

incomparecencia sin fundamento legal, lo cual violenta lo dispuesto en el artículo 111, segundo párrafo de la Ley Federal de Protección al Consumidor, en el cual se hace mención que las audiencias de conciliación se pueden celebrar vía telefónica y no existe alguna obligatoriedad para asistir físicamente a la Oficina de Defensa del Consumidor donde se haya presentado la queja.

También señala que, que es ilegal que se le sanciones por no haber dado cumplimiento al requerimiento efectuado en la audiencia de conciliación de 30 de septiembre de 2025, consistente en presentar a más tardar el 21 de octubre de 2025 *"todas las contestaciones realizadas a la parte consumidora y el contrato de adhesión debidamente registrado y aprobado por esta procuraduría de defensa del consumidor"*, siendo que se compareció y envió dicha documentación por medio de Correos de México con acuse de recibo de 20 de octubre de 2025, acompañando para tal efecto la guía de rastreo en el cual se comprueba que la Ofician de Defensa del Consumidor Gral. Emiliano Zapata, Morelos, y fue recibido dicho cumplimiento el 30 de octubre de 2025.

Al formular su oficio de contestación a la demanda, señala que las multas impuestas son legales, al no haber dado cumplimiento a los requerimientos que le fueron formulados en la audiencia de 30 de septiembre de 2025, razón por la cual se le impusieron dos multas de apremio en términos del artículo 25 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

A juicio de esta Instrucción, es parcialmente fundado el argumento de la accionante, en atención a las siguientes consideraciones:



TFJA

TRIBUNAL FEDERAL
DE JUSTICIA ADMINISTRATIVA

**SALA REGIONAL EN QUINTANA
ROO Y AUXILIAR**

ACTOR: *****

EXPEDIENTE: 43/26-20-01-4



Del análisis que se realiza a la resolución impugnada de fecha 21 de octubre de 2025, emitida por la Directora de la Oficina de Defensa del Consumidor, Zona Gral. Emiliano Zapata, de la Procuraduría Federal del Consumidor, dentro del expediente administrativo PFC.MOR.B.3/001026-2025, a través del cual, le determinó a la hoy actora dos multas en cantidad total de \$***** , visible a folios 37 a 40 de autos y valorada en términos del artículo 46, fracción I de la Ley Federal de Procedimiento Contencioso Administrativo.

Del análisis a dicha resolución se advierte que, la imposición de ambas multas –medidas de apremio– corresponden al hacerse efectivo los apercibimientos señalados en la diversa audiencia de 30 de septiembre de 2025.

En tal virtud, del análisis que se hace a la copia certificada del expediente administrativo del que deriva la resolución impugnada, el cual se valora también en términos del artículo 46, fracción I de la Ley Federal de Procedimiento Contencioso Administrativo; en sus folios 70 y 71, obra agregada la audiencia de 30 de septiembre de 2025, en el cual con motivo del procedimiento conciliatorio PFC.MOR.B.3/001026-2025, la Directora de la Oficina de Defensa del Consumidor, Zona Gral. Emiliano Zapata, de la Procuraduría Federal del Consumidor, a efecto de mejor proveer y allegarse de mayores elementos para la solución de la queja, con fundamento en los artículos 24, fracciones I, II, III, XX y XXVII, y 114 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, requirió a la proveedora –hoy actora–, las siguientes documentales:

1.- Informe y acredite las contestaciones realizadas a la consumidora.

2.- El contrato de adhesión debidamente registrado y aprobado por la procuraduría de defensa del consumidor.

Apercibiendo al proveedor que de no aportar la documentación en los extremos señalados se le impondría una multa por cada documental y en forma separada con fundamento en el artículo 25, fracción I y último párrafo de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Asimismo, se suspendió la audiencia para que tenga verificativo su continuación, con fundamento en el artículo 114 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, a las 11 horas con 00 minutos del día 21 de octubre de 2025, por lo que se le apercibió al proveedor -hoy actora- que de no comparecer el día y hora señalados de manera física o por conducto de su representante en dicha unidad administrativa, se le impondría una medida de apremio consistente en una multa con fundamento en el artículo 25, fracción I y último párrafo y 129 Bis de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Ahora, el elemento nuclear del argumento expuesto por la accionante radica en que, en su consideración, la autoridad enjuiciada le requirió *que compareciera físicamente, en la Oficina de Defensa del Consumidor, Zona Gral. Emiliano Zapata, Morelos, de la Procuraduría Federal del Consumidor*; no obstante que esta se encuentra en una ciudad distinta, sin que se le permitiera su comparecencia vía telefónica en la Oficina de Defensa del Consumidor Zona del Caribe Mexicano, Quintana Roo, aduciendo además que, compareció y envió la documentación requerida mediante escrito presentado en la Oficina de Correos de México con acuse de recibo el 20 de



TFJA

TRIBUNAL FEDERAL
DE JUSTICIA ADMINISTRATIVA

SALA REGIONAL EN QUINTANA
ROO Y AUXILIAR

ACTOR: *****

EXPEDIENTE: 43/26-20-01-4



octubre de 2025, el cual fue recepcionado por la autoridad demandada el 30 de octubre de 2025.

Empero, del contenido de la resolución impugnada, se desprende que la autoridad enjuiciada sancionó a la actora por:

a) no comparecer en la audiencia de conciliación fijada para el día 21 de octubre de 2025, sin embargo, se indica que la ahora accionante –en calidad de proveedora- no compareció a la audiencia de conciliación, y si bien en la audiencia de 30 de septiembre de 2025, se indicó que ello debería ser realizado de forma personal, ello no es limitativo para que dicha comparecencia pudiera realizarse por otro medio.

En efecto, debe precisarse que aquello –comparecencia personal- no es una cuestión que pueda considerarse implícita en la palabra *comparecer*. Ya que conforme a lo establecido en el artículo 111¹ de la Ley Federal de Protección al Consumidor, la Procuraduría señalará día y hora para la celebración de una audiencia de conciliación, la cual **podrá celebrarse vía telefónica o por otro medio idóneo.**

Como se aprecia, el legislador ordinario previó a favor de las partes dentro de un procedimiento conciliatorio ante la

¹ "ARTÍCULO 111.- La Procuraduría señalará día y hora para la celebración de una audiencia de conciliación en la que se procurará avenir los intereses de las partes, la cual deberá tener lugar, por lo menos, cuatro días después de la fecha de notificación de la reclamación al proveedor. La conciliación podrá celebrarse vía telefónica o por otro medio idóneo, en cuyo caso la Procuraduría o las partes podrán solicitar que se confirmen por escrito los compromisos adquiridos.

..."

Procuraduría Federal del Consumidor, el derecho de **asistir a las audiencias conciliatorias vía telefónica o por otro medio idóneo.**

Derecho que al estar consagrado en la Ley Federal de Protección al Consumidor, no era menester se le indicara en el acuerdo antecedente de la resolución impugnada, pues al encontrarse en la aludida legislación es un derecho que cuenta y no así un derecho concedido por la autoridad enjuiciada, además de que bajo el principio de que nadie desconoce el contenido de las leyes, la accionante no puede argüir el desconocimiento de aquél derecho.

En efecto, el numeral en estudio le concede el derecho al proveedor de asistir vía telefónica o por cualquier otro medio a las audiencias de conciliación, dado que se trata de una facultad potestativa de su parte, por lo que al hacer uso de ella, la autoridad ésta obligada a llevar las diligencias de esa manera.

Lo anterior, porque al hacer uso la citada porción normativa de la locución “podrá” debe entenderse de manera optativa para las partes del procedimiento de conciliación – consumidor y proveedor–; **por lo que de existir la petición de alguno de ellos para llevar la audiencia vía telefónica, la autoridad está obligada a realizarla de esa forma.**

Es ilustrativo el precedente VII-P-SS-106, emitido por el Pleno de la Sala Superior de este Tribunal cuyo rubro, texto y datos de publicación son los siguientes:

“RECURSO ADMINISTRATIVO, EL EMPLEO DEL TÉRMINO “PODRÁ” EN LA LEGISLACIÓN QUE LO PREVEA, IMPLICA LA OPTATIVIDAD EN SU PRESENTACIÓN DE MANERA PREVIA A ACUDIR AL



TFJA

TRIBUNAL FEDERAL
DE JUSTICIA ADMINISTRATIVA

**SALA REGIONAL EN QUINTANA
ROO Y AUXILIAR**

ACTOR: *****

EXPEDIENTE: 43/26-20-01-4



JUICIO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO FEDERAL.-

Si la Ley que regula el acto controvertido, permite recurrirlo a través de un determinado medio de defensa utilizando en su redacción el vocablo "podrá", ello implica que el agotamiento de dicho medio de defensa de manera previa a la interposición del juicio contencioso administrativo federal, es de naturaleza optativa. Lo anterior se considera así, porque la Segunda Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación al resolver la contradicción de tesis número 129/2007- SS, consideró que el vocablo "podrá" irroga al justiciable la posibilidad de elegir el medio de defensa que ejercerá, llámese recurso administrativo en la sede de la autoridad, o en su caso, juicio contencioso administrativo ante el Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa, al prever la existencia de una facultad potestativa de naturaleza discrecional a favor del gobernado."

Sin embargo, en el presente caso, la actora en el presente juicio no acredita que, en su caso, hubiese comparecido vía telefónica a la audiencia celebrada el 21 de octubre de 2025 a las 11:00 horas, a través de la Oficina de Defensa del Consumidor, Zona del Caribe Mexicano, Quintana Roo, de la Procuraduría Federal del Consumidor, o bien que dicha Oficina le haya impedido acceder a la audiencia programada vía telefónica, por lo que su simple afirmación es insuficiente, si no esta soportado con algún elemento de prueba

en términos de los artículos 40 y 42 de la Ley Federal de Procedimiento Contencioso Administrativo.

No obstante lo anterior, la accionante señala como argumento toral que si cumplió con comparecer y envió la documentación requerida mediante escrito presentado en la Oficina de Correos de México con acuse de recibo el 20 de octubre de 2025, el cual fue recepcionado por la autoridad demandada el 30 de octubre de 2025.

Al respecto, se retoma lo previsto en el artículo 111, de la Ley Federal de Protección al Consumidor, la Procuraduría señalará el día y hora en que se llevará a cabo la audiencia de conciliación entre el consumidor y el proveedor, señalándose que incluso la misma puede ser llevada a cabo por vía telefónica **o por cualquier otro medio idóneo para tal efecto.**

Es aplicable, la tesis VI-TASR-XXIV-12, emitida por la Segunda Sala Regional del Noreste este Tribunal Federal – criterio que comparte este Juzgador-, cuyo rubro, texto y datos de publicación son los siguientes:

“AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN.- NO ES NECESARIO QUE DICHA AUDIENCIA SE LLEVE A CABO CON LA PRESENCIA FÍSICA DEL REPRESENTANTE LEGAL DE LA EMPRESA PROVEEDORA EN LA DELEGACIÓN EN QUE SE PRESENTÓ LA QUEJA RESPECTIVA.- De conformidad con lo dispuesto por el artículo 111, de la Ley Federal de Protección al Consumidor, la Procuraduría señalará el día y hora en que se llevará a cabo la audiencia de conciliación entre el consumidor y el proveedor, señalándose que incluso la misma puede ser llevada a cabo por vía telefónica o por cualquier otro medio idóneo para tal efecto. Ahora bien, en el caso concreto el domicilio



TFJA

TRIBUNAL FEDERAL
DE JUSTICIA ADMINISTRATIVA

**SALA REGIONAL EN QUINTANA
ROO Y AUXILIAR**

ACTOR: *****

EXPEDIENTE: 43/26-20-01-4



de la parte actora se encuentra en el municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León, siendo que la audiencia de conciliación se llevaría a cabo en la ciudad de Matamoros, Tamaulipas, siendo por situaciones como esta, que el numeral 111 mencionado, no exige que la comparecencia a la audiencia de conciliación se realice necesariamente de manera física, sino que se permite que la misma se lleve a cabo mediante vía telefónica o, cualquier otro medio idóneo para tal efecto. Por lo tanto, si en la especie, de las documentales que obran en autos, se observa que el día en que se llevaría la audiencia de conciliación y a la hora citada, la parte actora compareció ante la Delegación en Monterrey, Nuevo León, de la Procuraduría Federal del Consumidor, entonces es claro que la demandante no incurrió en desacato alguno, pues sí cumplió con asistir a la audiencia de conciliación, ello aún y cuando haya sido en otra Delegación, pues como se ha señalado, no era necesaria la presencia física en la Delegación en Matamoros de la Procuraduría Federal del Consumidor para que fuera llevada a cabo, atento a la distancia existente entre el domicilio de la actora y dicha Delegación, por lo que en todo caso y, si la accionante por medio de su representante legal asistió a la Delegación en Monterrey de la Procuraduría Federal del Consumidor, ésta debió de haber proveído lo conducente, proporcionando los

elementos para el debido desahogo de la audiencia en coordinación con la Delegación en Matamoros de la misma Procuraduría, sin que sea imputable a la actora la falta de coordinación o comunicación entre dichas Delegaciones."

A folios 48 a 66 de autos, valoradas en términos del artículo 46, fracción III de la Ley Federal de Procedimiento Contencioso Administrativo, obra agregada copia simple del acuse de correos de México con fecha de depósito de 20 de octubre de 2025, dirigido a la Oficina de Defensa del Consumidor Zona Gral. Emiliano Zapata, Morelos, de la Procuraduría de Defensa del Consumidor, con numero de guía RA050838525MX.

Asimismo, obra agregada copia simple del escrito dirigido al expediente PFC.MOR.B.3/001026-2025, mediante el cual el representante legal de la proveedora -hoy actora- comparece a dar cumplimiento a la audiencia de requerimiento de 30 de septiembre de 2025, conforme a los numerales 13 y 114 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, señalando que exhibe los documentos que le fueron requeridos, los cuales obran agregados a folios 52 a 66 de autos.

De igual forma, en términos del artículo 50 de la Ley Federal de Procedimiento Contencioso Administrativo, se invoca como un hecho notorio, la consulta que se realiza en la página de internet del Servicio Postal Mexicano en el siguiente enlace <https://www.correosdemexico.gob.mx/lservicios/seguimiento-pieza/seguimiento.aspx>, para rastrear el acuse de recibo con número de guía RA050838525MX, de cuya consulta se desprende lo siguiente

correosdemexico.gob.mx/servicios/seguimientopieza/seguimiento.aspx

Gobierno de México

Trámites Gobierno

SERVICIO POSTAL MEXICANO

Sitio Principal Servicios en línea

Contesta nuestra encuesta de satisfacción.

Ingrese el número de guía: RA050838525MX

Ejercicio: 2025

LIMPIAR

BUSCAR

Recibió : SELLO OFICIALIA R2

Datos de seguimiento

Fecha	Hora	Origen	Evento
20/11/2025	16:07:00	Centro de Atención al Público Cancún Centro, Q. Roo.	Puesta en ventanilla
20/11/2025	14:30:00	Centro de Atención al Público Cancún Centro, Q. Roo.	Recepción en Oficina de Correos
20/11/2025	12:41:00	Centro Operativo de Reparto Benito Juárez Cancún, Q. Roo.	En tránsito hacia destino
20/11/2025	12:20:00	Centro Operativo de Reparto Benito Juárez Cancún, Q. Roo.	1er visita al domicilio para entrega, no se encontró al destinatario
19/11/2025	09:46:00	Centro Operativo de Reparto Benito Juárez Cancún, Q. Roo.	Con mensajero para entrega
18/11/2025	12:56:00	Centro de Atención al Público Cancún Centro, Q. Roo.	Recepción en Oficina de Correos
08/11/2025	13:10:00	Centro de Distribución Cancún, Q. Roo.	En tránsito hacia destino
07/11/2025	08:48:00	Centro de Distribución Cancún, Q. Roo.	Recepción en Oficina de Correos
03/11/2025	20:22:00	Centro de Distribución Morelos, Jiutepec, Mor.	En tránsito hacia destino
03/11/2025	19:21:00	Centro de Distribución Morelos, Jiutepec, Mor.	Recepción en Oficina de Correos
03/11/2025	10:32:00	Administración Postal Centro Cuernavaca, Mor.	En tránsito hacia destino

30/10/2025	14:01:00	Administración Postal Centro Cuernavaca, Mor.	Entrega
30/10/2025	09:50:00	Administración Postal Centro Cuernavaca, Mor.	Con mensajero para entrega
27/10/2025	14:32:00	Administración Postal Centro Cuernavaca, Mor.	Recepción en Oficina de Correos
25/10/2025	02:11:00	Centro de Distribución Morelos, Jiutepec, Mor.	En tránsito hacia destino
25/10/2025	00:29:00	Centro de Distribución Morelos, Jiutepec, Mor.	Recepción en Oficina de Correos
21/10/2025	18:42:00	Centro de Distribución Cancún, Q. Roo.	En tránsito hacia destino
21/10/2025	17:44:00	Centro de Distribución Cancún, Q. Roo.	Recepción en Oficina de Correos
20/10/2025	13:33:00	Centro de Atención al Público Cancún Centro, Q. Roo.	En tránsito hacia destino

Fecha consulta : 08/04/2026 08:14:18 p. m.

Total de eventos : 19

De la digitalización inserta, se desprende que el acuse de recibo con número de guía RA050838525MX, fue depositado en la Oficina de Correos de Cancún, Quintana Roo el 20 de octubre de 2025 y entregado por la Administración Postal Centro Cuernavaca, Morelos el 30 de octubre de 2025.

Por otra parte, la parte actora al interponer su escrito inicial de demanda, ofreció como prueba, en términos del artículo 14, fracción V de la Ley Federal de Procedimiento Contencioso Administrativo, el expediente administrativo del cual deriva la resolución impugnada, incluyendo las documentales públicas y privadas que lo integran.

Al respecto, la autoridad demandada al formular su oficio de contestación a la demanda, exhibió copia certificada del expediente administrativo PFC.MOR.B.3/001026-2025, el cual es valorado en términos del artículo 46, fracción I de la Ley Federal de Procedimiento Contencioso Administrativo; en cuyos



TFJA

TRIBUNAL FEDERAL
DE JUSTICIA ADMINISTRATIVA

**SALA REGIONAL EN QUINTANA
ROO Y AUXILIAR**

ACTOR: *****

EXPEDIENTE: 43/26-20-01-4



folios 184 a 203, obra agregado el escrito con fecha de recepción 30 de octubre de 2025, dirigido al expediente PFC.MOR.B.3/001026-2025, mediante el cual el representante legal de la proveedora -hoy actora- comparece a dar cumplimiento a la audiencia de requerimiento de 30 de septiembre de 2025, conforme a los numerales 13 y 114 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, señalando que exhibe los documentos que le fueron requeridos, los cuales obran agregados a folios 187 a 203 de la copia certificada del expediente administrativo analizado.

De lo anterior, esta Instrucción adquiere la convicción de que le asiste la razón a la enjuiciante, pues del análisis que ese realiza al caudal probatorio aportado, se adquiere la convicción de que en términos del artículo 111, segundo párrafo de la Ley Federal de Protección al Consumidor, a la **audiencia de conciliación programada el 21 de octubre de 2025, a las 11:00 horas, entre el consumidor y el proveedor, la misma puede ser llevada a cabo por cualquier otro medio idóneo para tal efecto;** esto es, a través del escrito depositado en el Servicio Postal Mexicano el 20 de octubre de 2025 (con número de guía RA050838525MX) y recepcionado por la autoridad demandada el 30 de octubre de 2025.

Con lo cual se colige que, el proveedor -hoy actora- compareció ante la Oficina de Defensa del Consumidor Zona Gral. Emiliano Zapata, Morelos, de la Procuraduría de Defensa del Consumidor, mediante escrito dirigido al expediente PFC.MOR.B.3/001026-2025, depositado en el Servicio Postal

Mexicano el 20 de octubre de 2025 (antes de la celebración de la audiencia de 21 de octubre de 2025) y que adjunto a dicho escrito exhibió la documentación que le fue requerida en la audiencia de 30 de septiembre de 2025, dentro del procedimiento conciliatorio, promoción y documentación que fue recibida por la Oficina de Defensa del Consumidor Zona Gral. Emiliano Zapata, Morelos, de la Procuraduría de Defensa del Consumidor hasta el 30 de octubre de 2025.

De tal suerte que, a la fecha de emisión del acto impugnado, esto es, el 21 de octubre de 2025, si bien la autoridad demandada no había recibido el escrito de comparecencia presentado a través del Servicio Postal Mexicano el 20 de octubre de 2025, sino que lo recibió hasta el 30 de octubre de 2025; también lo es que no existe impedimento legal para que la proveedora –hoy actora–, no pudiera comparecer a exhibir la documentación requerirá mediante otro medio como lo prevé el numeral 111, segundo párrafo de la Ley Federal de Protección al Consumidor, cuando el propio escrito es claro en precisar a qué autoridad y procedimiento está dirigido y que documentación está aportando.

Así, contrario a lo aseverado por la representación jurídica de la enjuiciada, en el caso en particular no existe adecuación de la norma con la conducta infractora imputada a la actora, de conformidad con la exigencia legal que emana del artículo 3, fracción V, de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, en relación con el diverso numeral 16 constitucional, lo que ineludiblemente torna inexistente la omisión sancionada.

En las condiciones apuntadas, la autoridad demandada tomó en consideración un hecho distinto al que se prevé en los preceptos fundatorios de la multa imputada, a



TFJA

TRIBUNAL FEDERAL
DE JUSTICIA ADMINISTRATIVA

**SALA REGIONAL EN QUINTANA
ROO Y AUXILIAR**

ACTOR: *****

EXPEDIENTE: 43/26-20-01-4



saber, la falta de cumplimiento de requerimiento contenido en la audiencia de 21 de octubre de 2025.

Robustecen esta postura, las tesis aisladas VII-CASR-10ME-15, VII-TASR-9ME-3 y VII-TASR-6ME-6, sustentadas por la Décima, Novena y Sexta Salas Regionales Metropolitanas del entonces Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa, publicadas en las revista que edita dicho órgano jurisdiccional, de la séptima época, años IV, II, y II, ejemplares números 40, 14 y 12, de los meses de noviembre de 2014, septiembre de 2012 y julio de 2012, páginas 669, 177 y 213, respectivamente; que a la letra rezan:

“PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR. ES IMPROCEDENTE LA MULTA IMPUESTA POR NO ASISTIR A LA AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN, CUANDO SE ACREDITA LA COMPARECENCIA A LA MISMA POR LA VÍA TELEFÓNICA.- De conformidad con el artículo 111 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, la Procuraduría señalará día y hora para la celebración de una audiencia de conciliación en la que se procurará avenir los intereses de las partes, determinándose que dicha conciliación podrá celebrarse vía telefónica o por otro medio idóneo, en cuyo caso la Procuraduría o las partes podrán solicitar que se confirmen por escrito los compromisos adquiridos. En tal virtud, atendiendo al contenido del citado precepto, del cual se desprende que las audiencias de conciliación pueden celebrarse por la

vía telefónica o por otro medio idóneo, siendo el único requisito que los compromisos asumidos en las audiencias que se desahoguen en esos términos sean posteriormente confirmados por escrito de las partes; en consecuencia, debe considerarse como válida la comparecencia de las partes a la audiencia de conciliación por vía telefónica, ante la Procuraduría Federal del Consumidor; máxime si la compareciente hace constar su presencia acudiendo para tal efecto a la Subdirección de Conciliación, a través de medios electrónicos, en el Departamento de Conciliación Vía telefónica de la Procuraduría de referencia, razón por la cual si en el juicio de nulidad queda acreditado que el proveedor del servicio acudió a la audiencia vía telefónica, en el día y hora señalados, la multa impuesta es improcedente al ser inexistente la omisión sancionada en términos del artículo 112, primer párrafo, de la referida ley."

"MULTAS IMPUESTAS POR LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR A LOS PROVEEDORES POR NO ASISTIR A LAS AUDIENCIAS DE CONCILIACIÓN. DEBE DECLARARSE LA NULIDAD DE LAS MISMAS, SI EN EL JUICIO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO SE ACREDITA QUE SE COMPARECIÓ VÍA TELEFÓNICA EN TÉRMINOS DE LO DISPUESTO POR EL ARTÍCULO 111 DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.- La interpretación realizada al artículo 111 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, permite vislumbrar que para iniciar el procedimiento de conciliación seguido ante la Procuraduría Federal del Consumidor, el personal actuante señalará día y hora



TFJA

TRIBUNAL FEDERAL
DE JUSTICIA ADMINISTRATIVA

**SALA REGIONAL EN QUINTANA
ROO Y AUXILIAR**

ACTOR: *****

EXPEDIENTE: 43/26-20-01-4



para la celebración de una audiencia de conciliación en la que se procurará avenir los intereses de las partes, la cual deberá tener lugar, por lo menos, cuatro días después de la fecha de notificación de la reclamación al proveedor, misma que podrá celebrarse vía telefónica o por otro medio idóneo, en cuyo caso la Procuraduría o las partes podrán solicitar que se confirmen por escrito los compromisos adquiridos. De esta manera, si la parte actora en el juicio de nulidad demuestra fehacientemente que al acudir a la audiencia de conciliación vía telefónica, el conciliador actuante asentó indebidamente en el acta respectiva la incomparecencia del otrora proveedor e impone como medida de apremio una multa, haciendo nugatorio el derecho que el legislador ordinario le concedió en el cuerpo del precepto legal antes invocado, resulta evidente que la sanción económica carece de una debida fundamentación y motivación, dado que la razón principal por la cual se le impuso la misma quedó desvirtuada con los medios de convicción que obran en el expediente. Consecuentemente, si se acredita que la autoridad demandada soslayó el hecho de que el entonces proveedor atendió dicha diligencia de manera telefónica en términos de lo dispuesto por el artículo 111 de la Ley Federal de Protección al Consumidor; consecuentemente, se pone en evidencia que la autoridad demandada indebidamente impuso la

medida de apremio, pues perdió de vista que la ley de la materia permite a las partes de un procedimiento conciliatorio seguido ante la Procuraduría Federal del Consumidor comparecer a las audiencias de conciliación vía telefónica."

"MULTA IMPUESTA POR LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR POR NO COMPARECER A LA AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN. ES ILEGAL CUANDO EL ACTOR DEMUESTRA HABER COMPARECIDO VÍA TELEFÓNICA, COMO SE PERMITE EN EL ARTÍCULO 111, PÁRRAFO SEGUNDO, DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.- El artículo 111, párrafo segundo, de la Ley Federal de Protección al Consumidor establece que: "La conciliación podrá celebrarse vía telefónica o por otro medio idóneo, en cuyo caso la Procuraduría o las partes podrán solicitar que se confirmen por escrito los compromisos adquiridos". En ese sentido, si el actor demuestra que se constituyó en el Departamento de Conciliación vía telefónica en la fecha y hora que fue programada para la audiencia de conciliación y la Procuraduría o una de sus Delegaciones le negó tal derecho, procede declarar la nulidad lisa y llana de la multa impugnada, al negársele su garantía de audiencia."

Por lo que, con fundamento en los artículos 51, fracción IV y 52, fracción II de la Ley Federal de Procedimiento Contencioso Administrativo, lo procedente es declarar la nulidad lisa y llana de la resolución 21 de octubre de 2025, emitida por emitida por la Directora de la Oficina de Defensa del Consumidor, Zona Gral. Emiliano Zapata, de la Procuraduría

Federal del Consumidor, dentro del expediente administrativo PFC.MOR.B.3/001026-2025, a través del cual, le determinó a la hoy actora dos multas en cantidad total de \$*****

Sirve de sustento a lo anterior, el precedente III-PS-II-33, sostenido por la Segunda Sección de la Sala Superior del entonces Tribunal Fiscal de la Federación, visible en la revista número 104 que edita este órgano jurisdiccional, de la tercera época, año IX, agosto de mil novecientos noventa y seis, página 85, cuyo tenor literal es el siguiente:

“NULIDAD LISA Y LLANA DE LA RESOLUCIÓN.- PROCEDE CUANDO EL SANCIONADO NO COMETE LA INFRACCIÓN POR LA QUE SE LE IMPONE LA MULTA COMBATIDA.- Si la Sala A quo al resolver la litis planteada considera que la autoridad al sancionar al particular tomó en consideración hechos que fueron distintos a los que se prevén en la hipótesis normativa del precepto fundatorio, es claro que la nulidad que se decrete no puede ser para efectos, en virtud de que al ser otras las conductas realizadas por el sancionado y que no actualizan la hipótesis del precepto en el que se fundó la autoridad, que no cometió la infracción por la que se pretende sancionar, razón por la cual procede declarar la nulidad lisa y llana de la resolución y no para efectos.

Recurso de Apelación No. 100(A)-II-57/96/2632/95.- Resuelto por la Segunda Sección de la Sala Superior

del Tribunal Fiscal de la Federación, en sesión de 27 de junio de 1996, por unanimidad de 4 votos.-
Magistrada Ponente: Silvia Eugenia Díaz Vega.-
Secretaria: Lic. Martha Gladys Calderón Martínez."

En mérito de lo expuesto, con fundamento en los artículos 36, fracciones VIII y XII de la Ley Orgánica del Tribunal Federal de Justicia Administrativa, 49, 50, 51, fracción IV, 52, fracción II, y 58-13 de la Ley Federal de Procedimiento Contencioso Administrativo, se resuelve:

I.- La parte actora probó su pretensión, en consecuencia;

II- SE DECLARA LA NULIDAD LISA Y LLANA de la resolución impugnada; misma que han quedado descrita en el Resultando 1° del presente fallo, por los motivos y fundamentos precisados en el Considerando Tercero de esta sentencia.

III.- NOTIFÍQUESE.

Así lo resolvió y firma el Magistrado Instructor de esta Sala Regional en Quintana Roo y Auxiliar del Tribunal Federal de Justicia Administrativa, ante la fe del C. Secretario de Acuerdos, quien con fundamento en el artículo 59, fracciones II, IV y V de la Ley Orgánica del Tribunal Federal de Justicia Administrativa, autoriza y da fe.

Pada

"El 19 de mayo de 2026, el licenciado Pedro Alfredo Duarte Albarrán, Secretario de acuerdos con adscripción en la Sala Regional en Quintana Roo y Auxiliar, hago constar y certifico que en términos de lo previsto en los artículos 120, 115, párrafos, primero, segundo, tercero y cuarto de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, esta versión pública suprime toda aquella información

considerada legalmente como confidencial, por tratarse del nombre de la parte actora y el monto del crédito fiscal. Conste."