TFJA
TRIBUNAL FEDERAL
DE JUSTICIA ADMINISTRATIVA

PRIMERA SALA REGIONAL
EN LA CIUDAD DE MÉXICO

EXPEDIENTE: **7969/26-17-01-6**

ACTORA: ****** ***** ** ******* **** ** ****

AUTORIDAD DEMANDADA:

JEFA DE DEPARTAMENTO DE SERVICIOS, EDUCACIÓN Y TELECOMUNICACIONES DE LA OFICINA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR DE LA ZONA LEONA VICARIO DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

MAGISTRADA POR MINISTERIO DE LEY: **VERÓNICA PÉREZ ROMO**

SECRETARIO DE ACUERDOS: **LICENCIADO MARCO ANTONIO SALAS JIMÉNEZ**

JUICIO SUMARIO

Ciudad de México, a **veintinueve de junio de dos mil veintiséis**.- **Vistos** los autos del juicio al rubro citado; la Licenciada **VERÓNICA PÉREZ ROMO,** Primer Secretaria de Acuerdos de la Tercera Ponencia de esta Sala, en suplencia de la persona Magistrada Instructora, con fundamento en lo dispuesto en el segundo párrafo del artículo 48 de la Ley Orgánica del Tribunal Federal de Justicia Administrativa, así como en el acuerdo **G/JGA/62/2026** dictado por Junta de Gobierno y Administración de este Tribunal, ante el Secretario de Acuerdos, **MARCO ANTONIO SALAS JIMÉNEZ**, que actúa y da fe, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 49, 50, 58-12 y 58-13, de la Ley Federal de Procedimiento Contencioso Administrativo, dicta la siguiente **sentencia definitiva:**

R E S U L T A N D O

1º. Por escrito presentado en la Oficialía de Partes Común para las Salas Regionales en la Ciudad de México de este Tribunal el **diecisiete de abril de dos mil veintiséis**, a través del cual la **C* ***** ******* ********,** en su carácter de representante legal ****** ***** ** ******* **** ** ***.**,** demandó la nulidad de la resolución contenida en el oficio PFC/DGODC/LEV/DSET/17-2026, dictada en el expediente PFC.CDF.B.3/003995-2025, por la Jefa de Departamento de Servicios, Educación y Telecomunicaciones de la Oficina de Defensa del Consumidor de la Zona Leona Vicario de la Procuraduría Federal del Consumidor, por medio de la cual se le impuso una multa en cantidad total de $**********

2º. Mediante proveído de **seis de mayo de dos mil veintiséis**, se admitió a trámite la demanda**.** En el mismo acuerdo se ordenó el traslado correspondiente a la autoridad demandada para que en el plazo legal formulara su contestación.

3º. Mediante proveído de **doce de junio de dos mil veintiséis**, se tuvo por contestada la demanda y se concedió a las partes término para presentar sus alegatos.

4º. De conformidad con lo dispuesto por el segundo párrafo de los artículos 47 y 58-12 de la Ley Federal de Procedimiento Contencioso Administrativo, la instrucción en el presente juicio quedó cerrada**.**

C O N S I D E R A N D O

PRIMERO. Este juzgador es competente para resolver el presente juicio en términos de lo dispuesto en los artículos 3, fracción *** de la Ley Orgánica del Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa y 58-2, fracción II, de la Ley Federal de Procedimiento Contencioso Administrativo, en relación con lo previsto por los artículos

48, fracción XVII, y 49, fracción XVII, del Reglamento Interior del Tribunal Federal de Justicia Administrativa.

SEGUNDO. La existencia de la resolución impugnada se encuentra debidamente acreditada en autos, en términos del artículo 46, fracción I, de la Ley Federal de Procedimiento Contencioso Administrativo, por la exhibición que hace la parte actora de las mismas y por el reconocimiento que de ellas hace la autoridad demandada al contestar la demanda.

TERCERO. Esta Instrucción procede al estudio del primer concepto de impugnación propuesto por la actora, en el que de manera medular argumentó que la resolución impugnada se encuentra indebidamente fundada y motivada.

Que ello es así, ya que desde que los consumidores compran algún producto en sus instalaciones, se le informan las particularidades en caso de solicitar el cambio, devolución o hacer efectiva la devolución de la garantía de cada producto, como lo es en el caso, la tarjeta de Microsoft 365, respecto de la cual la consumidora no lo tomó en cuenta.

Señaló que la autoridad demandada la sancionó por no acreditar el cambio o devolución de la tarjeta de Microsoft 365, cuando la empresa Microsoft y Office sí le hizo llegar un toquen gratuito para activar su membresía, lo cual confirmó la consumidora, por manifestó que no pudo ingresar por no conocer la contraseña y porque se

encontraba en idioma inglés el procedimiento de activación de membresía.

También expuso, que durante el procedimiento conciliatorio la parte actora también manifestó que no estaba satisfecha con el funcionamiento del equipo de cómputo y que dentro del procedimiento conciliatorio, ambas partes pactaron que se devolvería el dinero y la computadora, pero que la consumidora no ha entregado el equipo; por lo que, se ha visto imposibilitada para devolver la cantidad económica.

Finalmente, señaló que debe declararse la nulidad lisa y llana de la resolución impugnada, en virtud de que se encuentra indebidamente fundada y motivada.

Por su parte, la autoridad demandada manifestó que la resolución impugnada se encuentra debidamente fundada y motivada; por lo que, debe reconocerse su validez.

En criterio del suscrito Magistrado el concepto de impugnación es **infundado,** por las consideraciones jurídicas que a continuación se desarrollan:

Primeramente, debe precisarse que conforme al artículo 16 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, todo acto administrativo debe contener tres requisitos mínimos, a saber:

a) Se exprese por escrito y contenga la firma original o autógrafa del respectivo funcionario;

b) Provenga de autoridad competente; y,

c) En los documentos escritos en los que se exprese, se funde y motive la causa legal del procedimiento.

Cabe señalar que la primera de estas exigencias tiene como

propósito evidente que pueda haber certeza sobre la existencia del acto de molestia y, para que el afectado pueda conocer con precisión de qué autoridad proviene, así como su contenido y sus consecuencias.

Asimismo, que el acto de autoridad provenga de una autoridad competente significa que la emisora esté habilitada constitucional o legalmente y tenga dentro de sus atribuciones la facultad de emitirlo.

Y la exigencia de fundamentación es entendida como el deber que tiene la autoridad de expresar, en el mandamiento escrito, los preceptos legales vigentes que regulen el hecho y las consecuencias jurídicas que pretenda imponer el acto de autoridad, presupuesto que tiene su origen en el principio de legalidad que en su aspecto imperativo consiste en que las autoridades sólo pueden hacer lo que la ley les permite; mientras que la exigencia de motivación se traduce en la expresión de las razones por las cuales la autoridad considera que los hechos en que basa su proceder se encuentran probados y son precisamente los previstos en la disposición legal que afirma aplicar.

Presupuestos, el de la fundamentación y el de la motivación, que deben coexistir y se suponen mutuamente, pues no es posible citar disposiciones legales sin relacionarlas con los hechos de que se trate, ni exponer razones sobre hechos que carezcan de relevancia para dichas disposiciones.

Esta correlación entre los fundamentos jurídicos y los motivos

de hecho supone necesariamente un razonamiento de la autoridad para demostrar la aplicabilidad de los preceptos legales invocados a los hechos de que se trate, lo que en realidad implica la fundamentación y motivación de la causa legal del procedimiento.

A mayor abundamiento, es de indicarse que, de conformidad con el artículo 3o., fracción V de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo en relación con el citado numeral 16 constitucional, los actos administrativos que se deban notificar deberán entre otros requisitos, estar fundados y motivados, entendiéndose por ello, que la autoridad debe expresar las razones particulares, circunstancias especiales o causas inmediatas que llevaron a la emisión de su resolución, debiendo contener también el señalamiento preciso de los preceptos jurídicos aplicables al caso concreto, por coincidir éste con las hipótesis normativas contenidas en esas disposiciones legales.

Dicho en otras palabras, la fundamentación se refiere a la cita obligada de los preceptos en que se basa la autoridad para emitir el acto de que se trata; mientras que la motivación consiste en el razonamiento contenido en el texto mismo del acto autoritario de molestia según el cual, quien lo emitió llegó a la conclusión de que el caso concreto se ajusta exactamente a las prevenciones de determinados preceptos legales, o sea, motivar un acto es externar las consideraciones relativas a las circunstancias de hecho que tomó en cuenta la autoridad para establecer la adecuación del caso concreto a la hipótesis legal.

Así las cosas, la garantía de legalidad, en la parte relativa a la debida fundamentación y motivación, se cumple:

- Con la existencia y cita de una norma legal que atribuya a la autoridad la facultad para actuar en determinado sentido y con la actuación de esa autoridad en la forma precisa y exacta en que lo disponga la ley, es decir, ajustándose escrupulosa y cuidadosamente a la norma legal en la cual encuentra su fundamento la conducta desarrollada, y;

- Con la existencia constatada de los antecedentes fácticos o circunstancias de hecho que permitan colegir, con claridad, que sí procedía aplicar la norma correspondiente y, consecuentemente, que justifique con plenitud el que la autoridad haya actuado en determinado sentido y no en otro.

A su vez, la Suprema Corte de Justicia de la Nación definió la garantía de fundamentación y motivación, en la Jurisprudencia J/32, consultable Gaceta del Semanario Judicial de la Federación, Tomo: 54, Junio de mil novecientos noventa y dos, página 49, del tenor siguiente: **"FUNDAMENTACIÓN Y MOTIVACIÓN"[1].**

También el Tercer Tribunal Colegiado en Materia Civil del Primer Circuito en la Tesis I.3o.C.52 K, publicada en el Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Tomo: XVII, abril de dos mil tres, Página: 1050, Novena Época, determinó en lo siguiente: **"ACTOS DE MOLESTIA. REQUISITOS MÍNIMOS QUE DEBEN REVESTIR PARA QUE SEAN CONSTITUCIONALES"[2].**

---

[1] **"FUNDAMENTACIÓN Y MOTIVACIÓN.** De acuerdo con el artículo 16 de la Constitución Federal, todo acto de autoridad debe estar adecuada y suficientemente fundado y motivado, entendiéndose por lo primero que ha de expresar con precisión el precepto legal aplicable al caso y, por lo segundo, que también deben señalarse, con precisión, las circunstancias especiales, razones particulares o causas inmediatas que se hayan tenido en consideración para la emisión del acto; siendo necesario, además, que exista adecuación entre los motivos aducidos y las normas aplicables, es decir, que en el caso concreto se configuren las hipótesis normativas".

[2] **"ACTOS DE MOLESTIA. REQUISITOS MÍNIMOS QUE DEBEN REVESTIR PARA QUE SEAN CONSTITUCIONALES.** De lo dispuesto en el artículo 16 de la Constitución Federal se desprende que la emisión de todo acto de molestia precisa de la concurrencia indispensable de tres requisitos mínimos, a saber: 1) que se exprese por escrito y contenga la firma original o autógrafa del respectivo funcionario; 2) que provenga de autoridad competente; y, 3) que en los documentos escritos en los que se exprese, se funde y motive la causa legal del procedimiento. Cabe señalar que la primera de estas exigencias tiene como

En los términos expuestos, se estima que, para cumplir con el artículo 16 constitucional, no basta con que exista en el derecho positivo un precepto que pueda sustentar el acto de la autoridad, ni un motivo para que ésta actúe en consecuencia, sino que es indispensable que aquéllos se hagan saber al afectado en el mismo acto de molestia.

Ahora bien, del análisis que se realizó al expediente en que se actúa, del acto impugnado (folios **26 a 30** de autos), se aprecia que el motivo por el cual sancionaron a la actora, consistió en lo siguiente:

- Que la parte proveedora vendedora no acreditó el cumplimiento de las obligaciones a su cargo pues vendió y entregó una tarjeta Microsoft 365 con fallas, ya que el pegote que protege la clave de activación se levantó y no fue posible verla; por lo que no se pudo acceder al contenido.

- Que a pesar de acudir con la actora, no realizó el cambio físico o la devolución del dinero pagado por la misma, desde que acudió el consumidor a hacer su reclamación y que sólo la remitió al consumidor con el proveedor fabricante quien ofreció enviar al consumidor un enlace de suscripción gratis, (lo cual no es así pues el consumidor pago por la tarjeta Microsoft 365), enlace el cual no pudo utilizar el consumidor por estar en idioma inglés, como consta en autos.
- Por lo tanto la parte proveedora vendedora debió devolver al consumidor la cantidad pagada por la tarjeta Microsoft 365, sin que lo hubiere hecho pretendiendo el proveedor retener indebidamente

---

propósito evidente que pueda haber certeza sobre la existencia del acto de molestia y para que el afectado pueda conocer con precisión de cuál autoridad proviene, así como su contenido y sus consecuencias. Asimismo, que el acto de autoridad provenga de una autoridad competente significa que la emisora esté habilitada constitucional o legalmente y tenga dentro de sus atribuciones la facultad de emitirlo. Y la exigencia de fundamentación es entendida como el deber que tiene la autoridad de expresar, en el mandamiento escrito, los preceptos legales que regulen el hecho y las consecuencias jurídicas que pretenda imponer el acto de autoridad, presupuesto que tiene su origen en el principio de legalidad que en su aspecto imperativo consiste en que las autoridades sólo pueden hacer lo que la ley les permite; mientras que la exigencia de motivación se traduce en la expresión de las razones por las cuales la autoridad considera que los hechos en que basa su proceder se encuentran probados y son precisamente los previstos en la disposición legal que afirma aplicar. Presupuestos, el de la fundamentación y el de la motivación, que deben coexistir y se suponen mutuamente, pues no es posible citar disposiciones legales sin relacionarlas con los hechos de que se trate, ni exponer razones sobre hechos que carezcan de relevancia para dichas disposiciones. Esta correlación entre los fundamentos jurídicos y los motivos de hecho supone necesariamente un razonamiento de la autoridad para demostrar la aplicabilidad de los preceptos legales invocados a los hechos de que se trate, lo que en realidad implica la fundamentación y motivación de la causa legal del procedimiento".

la cantidad pagada por el consumidor aun y cuando la tarjeta Microsoft 365 no se pudo hacer uso de ella en virtud de que el pegote desprendió el código de acceso.

Las precisiones anteriores, fueron los motivos por los cuales la autoridad demandada sancionó a la justiciable.

Ahora bien, partiendo de los hechos relatado, se determina que no le asiste la razón a la parte actora, ya que contrario a su dicho no cumplió con sus deberes como proveedora o vendedora de productos que comercializa.

Ello es así, ya que la actora pierde de vista que la consumidora le compró una tarjeta de Microsoft 365 que presentaba fallas física, ya que al momento de despegar la cinta que la clave de activación se levantó y no fue posible obtenerla; por lo que, el cliente no pudo acceder y obtener el producto que había comprado.

Luego, el consumidor acudió con la actora para que se la cambiaran la tarjeta o le devolvieran su dinero, sin embargo, la justiciable sólo la remitió con el fabricante de la tarjeta, en lugar de cambiar el producto deteriorado o devolverle el dinero, lo que pone de relieve que su actuar como vendedora no fue el adecuado.

Así las cosas, la actora al tener conocimiento de que la tarjeta de Microsoft 365, se encontraba dañada tuvo que devolver el dinero o cambiar la tarjeta y no evadir su responsabilidad como

vendedora del producto, ya que lo único que hizo fue remitirla con la fabricante de la tarjeta.

Incluso, lo anterior se robustece porque el proveedor fabricante (Microsoft) se ofreció enviarle al consumidor un enlace de suscripción gratis de Microsoft 365; por lo que, la actora, debió o darle otra tarjeta o devolverle la cantidad que pagó por ella, porque fue la fabricante, quien decidió *motu proprio* regalarle la suscripción al cliente, por la falla física que tenía la tarjeta, lo que incluso reconoce la propia actora.

Luego, si la fabricante le regaló una suscripción a la cliente por la falla de la tarjeta, surge como duda la siguiente: ¿Qué pasará con el dinero que pagó el cliente por la tarjeta dañada?, si la actora no devolvió el pago y tampoco cambió dicho producto.

Por ello, se estima que la sanción impuesta a la actora se encuentra debidamente fundada y motivada, ya que con los argumentos expuestos por la actora, no se desvirtúa la conducta que le imputaron.

En otros términos es infundado lo sostenido por la actora, cuando argumenta que si hay solución para la activación de la membresía, porque la fabricante le envió un liga a la cliente, pero que ésta no ha podido hacer uso de ella porque se encuentra en idioma inglés, lo cual no es cuestión imputable a ella.

La calificación anterior es así, porque la justiciable parte de una premisa falsa, ya que dicha solución se la dio la fabricante de la tarjeta y no ella (actora), es decir, la actora no envió la liga de suscripción gratuita, tampoco le cambio la tarjeta y no le devolvió la cantidad pagada, lo que pone de relieve que parte de una premisa falsa.

Finalmente es **inoperante** el argumento de la actora, en los

cuales argumentó que se ha visto imposibilitada para devolver la cantidad pagada por el equipo de cómputo, ello por cuestiones imputables a la consumidora.

En efecto, es inoperante dicho argumento, ya que la actora pierde vista que no la multaron por el equipo de cómputo, sino por la tarjeta defectuosa de Microsoft, que no cambió y tampoco devolvió el dinero, de ahí que con sus argumentaciones no combate la fundamentación y motivación del acto impugnado.

Sirven de sustento al presente fallo las jurisprudencias III-JSS-A-42, **"CONCEPTO DE ANULACION INOPERANTE.- ES AQUEL QUE CARECE DE LOS REQUISITOS MINIMOS PARA SU ESTUDIO"[3],** consultable en la Revista del Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa, Tercera Época, Año VIII, Marzo 1995, número 87, página 8; VII-J-1aS-63**, "CONCEPTO DE ANULACIÓN INOPERANTE"[4],** consultable en la Revista del Tribunal Federal de Justicia Fiscal y

---

[3] "**CONCEPTO DE ANULACION INOPERANTE.- ES AQUEL QUE CARECE DE LOS REQUISITOS MINIMOS PARA SU ESTUDIO.-** Para ser tomado en consideración un concepto de anulación, éste deberá precisar la resolución o la parte de la misma que cause el agravio, el precepto o preceptos jurídicos que indebidamente se dejaron de aplicar o se aplicaron inadecuadamente y los argumentos lógico-jurídicos con los que se pretende demostrar la razón de su dicho; si se combate la motivación de dicha resolución bastará que se acredite la falsedad de los hechos que la apoyaron, su apreciación equivocada o la carencia de adecuación de los mismos a los supuestos contemplados en las normas invocadas, pues la falta de algunos de estos elementos hace lógica y jurídicamente imposible su estudio, por lo que, si en el escrito de demanda la parte actora expresa razonamientos no encaminados a impugnar la fundamentación y motivación de la resolución cuya nulidad se demanda, éstos deben considerarse inoperantes".

[4] "**CONCEPTO DE ANULACIÓN INOPERANTE.-** Cuando el actor en juicio contencioso administrativo, como concepto de anulación sólo se concreta a señalar una serie de razonamientos, sin controvertir directamente los fundamentos y motivos del acto de autoridad respectivo, deben calificarse como inoperantes".

Administrativa, Séptima Época, Año III, Marzo 2013, página 51; y, **VII-J-SS-11, "AGRAVIOS INOPERANTES.- TIENEN ESTA NATURALEZA AQUELLOS QUE NO SE REFIEREN A LOS RAZONAMIENTOS FUNDAMENTALES DE LA RESOLUCIÓN IMPUGNADA"[5]**, consultable en la Revista del Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa, Séptima Época, Año I, Agosto 2011, página 50.

Por el sentido en el que se orienta, también resulta aplicable la jurisprudencia IV.3o.A. J/4, emitida por Tercer Tribunal Colegiado en Materia Administrativa del Cuarto Circuito, en la novena época, publicada en el Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, tomo XXI, abril de dos mil cinco, página 1138, cuyo título es: **"CONCEPTOS DE VIOLACIÓN. RESULTAN INOPERANTES POR INSUFICIENTES SI NO ATACAN TODOS LOS ARGUMENTOS QUE SUSTENTAN EL SENTIDO DE LA SENTENCIA COMBATIDA"[6].**

CUARTO. A continuación se procede al estudio del segundo y tercer conceptos de impugnación propuestos por la actora, en el que de manera esencial argumentó que la cuantificación de la multa se encuentra indebidamente fundada y motivada, ya que no se encuentra indebidamente individualizada, lo cual contraviene lo previsto en el artículo 132 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

---

[5] "**AGRAVIOS INOPERANTES.- TIENEN ESTA NATURALEZA AQUELLOS QUE NO SE REFIEREN A LOS RAZONAMIENTOS FUNDAMENTALES DE LA RESOLUCIÓN IMPUGNADA.-** Los conceptos de anulación hechos valer por la parte actora, en su escrito de demanda, resultan inoperantes, si no están orientados a controvertir los razonamientos esenciales que dan la motivación y fundamentación de la resolución impugnada".

[6] "**CONCEPTOS DE VIOLACIÓN. RESULTAN INOPERANTES POR INSUFICIENTES SI NO ATACAN TODOS LOS ARGUMENTOS QUE SUSTENTAN EL SENTIDO DE LA SENTENCIA COMBATIDA.** Resultan inoperantes los conceptos de violación expuestos en la demanda de amparo directo que no controvierten todas las consideraciones y fundamentos torales del fallo reclamado, cuando, por sí solos, pueden sustentar el sentido de aquél, por lo que al no haberse controvertido y, por ende, no demostrarse su ilegalidad, éstos continúan rigiendo el sentido de la resolución combatida en el juicio constitucional. De ahí que los conceptos de violación resulten inoperantes por insuficientes, pues aun de resultar fundados no podrían conducir a conceder la protección constitucional solicitada".

También expuso que la multa se fundamentó en un acuerdo que sólo estuvo vigente durante dos mil veinticuatro, cuando la conducta que le imputaron fue en dos mil veinticinco, lo que demuestra que la multa impuesta es ilegal.

La autoridad demandada, señaló que la multa se encuentra debidamente fundada y motivada.

El suscrito Magistrado determina que los conceptos de impugnación expuestos por la actora, deben calificarse de **infundados**, por las consideraciones jurídicas que a continuación se desarrollan:

Primeramente, la *litis* en el presente considerando, se constriñe a resolver si la autoridad demandada realizó un análisis sobre la condición económica, gravedad, perjuicio e intencionalidad de la parte actora.

Para estar en condiciones de dilucidar la problemática del caso, es importante transcribir lo dispuesto por los artículos 132 fracción IV, de la Ley Federal de Protección al Consumidor, ya que la parte actora estima que la autoridad demandada emitió la resolución impugnada sin atender a dichos preceptos jurídicos, los cuales disponen lo siguiente:

Ley Federal de Protección al Consumidor

“ARTÍCULO 132.- La Procuraduría determinará las sanciones conforme a lo dispuesto en esta ley y su

> reglamento, considerando como base la gravedad de la infracción y tomando en cuenta los siguientes elementos:
>
> **I.** El perjuicio causado al consumidor o a la sociedad en general;
>
> **II.** El carácter intencional de la infracción;
>
> **III.** Si se trata de reincidencia, y
>
> **IV.** La condición económica del infractor.
>
> Asimismo, la Procuraduría deberá considerar los hechos generales de la infracción a fin de tener los elementos que le permitan expresar pormenorizadamente los motivos que tenga para determinar el monto de la multa en una cuantía específica.”

De la interpretación que se efectúa al artículo transcritos, se colige que la autoridad administrativa, en el caso, la autoridad demandada, deberá fundar y motivar las sanciones impuestas, con base en la gravedad de la infracción, los daños o perjuicios causados al consumidor, el carácter intencional de la acción u omisión, reincidencia del infractor y su condición económica.

En acatamiento a los artículos citados, la autoridad demandada estimó que la autoridad impositora de las multas, estableció los parámetros necesarios para la individualización de ésta con base en las siguientes consideraciones:

I. **Gravedad de la infracción.** La conducta del referido proveedor, se considera grave por lo siguiente: La gravedad de la infracción, no solo estriba en el hecho constitutivo como tal, sino que se vincula con todos los aspectos que rodearon el suceso que se califican como antijurídicos, Toda vez que la parte proveedora vendedora no acredito el cumplimiento de las obligaciones a su cargo pues vendió y entrego una tarjeta Microsoft 365, misma que refiere el consumidor que el pegote que protege la clave de activación se levantó y no fue posible verla, por lo que no se pudo acceder al contenido, no realizando el proveedor vendedor el cambio físico o la devolución del dinero pagado por la misma, desde que acudió el consumidor a hacer su reclamación; remitiendo al consumidor con

el proveedor fabricante quien ofreció enviar al consumidor un enlace de suscripción gratis, (lo cual no es así pues el consumidor pago por la tarjeta Microsoft 365), enlace el cual no pudo utilizar el consumidor por estar en idioma inglés, como consta en autos.

Por lo tanto la parte proveedora vendedora debió devolver al consumidor la cantidad pagada por la tarjeta Microsoft 365, sin que lo hubiere hecho pretendiendo el proveedor retener indebidamente la cantidad pagada por el consumidor aun y cuando la tarjeta Microsoft 365 no se pudo hacer uso de ella en virtud d que el pegote desprendió el código de acceso cuales fueron generadas sin que exista constancia de que estas hayan sido resarcidas al reclamante, en los términos en que estaba legalmente obligado el proveedor.

II. **Perjuicio causado al consumidor o a la sociedad en general**. La conducta del referido proveedor, causó agravio por lo siguiente: En este aspecto se considera, que sí existe perjuicio al reclamante, derivado de la conducta infractora del proveedor ya que ocasiono una afectación en sus derechos de consumidor, precisamente porque la parte proveedora no acreditó el cumplimiento de las obligaciones a su cargo pues no acredito el cumplimiento de las obligaciones a su cargo pues vendió y entrego una tarjeta Microsoft 36, misma que refiere el consumidor que el pegote que protege la clave de activación se levantó y no fue posible verla, por lo que no se pudo acceder al contenido, no realizando el proveedor vendedor el cambio físico o la devolución del dinero pagado por la misma, desde que acudió el consumidor a hacer su reclamación; remitiendo al consumidor con el proveedor fabricante quien ofreció enviar al consumidor un enlace de suscripción gratis, (lo cual no es así pues el consumidor pago por la tarjeta Microsoft 365), enlace el cual no pudo utilizar el consumidor por estar en idioma inglés, como consta en autos. Por lo tanto la parte proveedora vendedora debió devolver al consumidor la cantidad pagada por la tarjeta Microsoft 365, sin que lo hubiere hecho pretendiendo el proveedor

retener indebidamente la cantidad pagada por el consumidor aun y cuando la tarjeta Microsoft 365 no se pudo hacer uso de ella en virtud d que el pegote desprendió el código de acceso; orillando a la parte consumidora a iniciar un procedimiento conciliatorio con las molestias que esto conlleva.

III. **Carácter intencional de la infracción**. Por lo que respecta a la intencionalidad de la infracción, fue clara la intención del referido proveedor, de transgredir artículo 7, de la Ley Federal de Protección al Consumidor, es clara la intención del proveedor de no observar el cumplimiento de sus obligaciones en favor del reclamante de acuerdo a las disposiciones previstas en la Ley Federal de Protección al Consumidor, ya que derivado del análisis efectuado en el considerando único de la presente resolución el proveedor tenía pleno conocimiento de las consecuencias patrimoniales negativas que se ocasionarían por el incumplimiento de sus obligaciones, ya que de las constancias que obran en autos se desprende que del consumidor adquirió con ***** ****** ****** ***** ** ****** **** ** ***** una tarjeta Microsoft 365, sin embargo EL PEGOTE QUE PROTEGE LA CLAVE DE ACTIVACION SE LEVANTO Y NO FUE POSIBLE VERLA acudiendo con el vendedor, quien a su vez lo canalizó con el fabricante, quien ofreció como solución brindar a favor de la parte consumidora el servicio de suscripción gratuita equivalente a la adquirida por la parte consumidora, enlace que envió en idioma inglés, cuando está comercializando el proveedor productos en México, los cuales deben contener la información en idioma español o en su caso la transcripción correspondiente, sin que lo hubiera hecho el proveedor, motivo por el cual el consumidor no pudo acceder a la tarjeta Microsoft 365, es por lo anterior que la parte proveedora no acredita el cumplimiento de las obligaciones a su cargo, pues vendió y entrego la tarjeta Microsoft 365, que el pegote levanto los datos para acceder, y el vendedor es omiso en hacer entrega de los datos solicitados por el consumidor para acceder al contenido de la tarjeta Microsoft 365 o en su caso debió hacer al consumidor la devolución del dinero pagado por la tarjeta que no cumplió con el fin para r el que fue adquirida.

IV. **Reincidencia.** De los registros que obran en la Procuraduría Federal del Consumidor, se constata que el referido proveedor, al momento de cometer la infracción por la que se le sanciona en este procedimiento, no tenía antecedentes de que hubiese incurrido en

violaciones al artículo 7 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, por lo que no se actualizó el supuesto de reincidencia a que se refiere el artículo 130 de la ley en cita.

V. Condición económica del infractor. El citado proveedor cuenta con las posibilidades económicas para responder a la sanción que se le impone, ello en razón de que en particular para su apreciación y estudio, únicamente se contó con los elementos de convicción que obran en el expediente respectivo, ya que la parte proveedora mediante acto de 28 de noviembre de 2024, se le requirió su capacidad económica de lo que se desprende de foja 24 a 31 de autos, exhibió la ********* ******* ** ** ** ***** ** **** ******** *** ** ********** **** **** ******* ******** ******* ******* ****** ** ** ** ****** ** ******* *** ** *** ******** ***** ** ******** *** ** ******* ****** ****** **** ** ********* *** ***** ****** ********* ****** *********. Que en primera instancia lo que debió hacer la proveedora es cumplir en tiempo y forma con la reclamación de la consumidora, sin generar demoras y gastos innecesarios para éste, ya que como se ha considerado, la proveedora no desvirtuó los hechos motivo de la reclamación, a mayor abundamiento el proveedor es una persona MORAL que tiene como actividad, tienda de computadoras y sus accesorios, generándole ingresos por cada acto que celebra, obteniendo ganancias por la actividad que explota, en tal virtud la multa impuesta resulta equitativa al valorar la cantidad de transacciones presentes y futuras que tiene posibilidad de celebrar el proveedor con la finalidad de obtener un lucro en cada una de ellas, lo que le permite tener la solvencia económica para sufragar el monto de la multa impuesta sin que de las constancias de autos se demuestre que el proveedor se encuentre en estado de insolvencia económica que haga imposible el pago de la multa que se le impone, o bien que esta ponga en riesgo la capacidad económica u operatividad mercantil que desarrolla.

En ese sentido, la Proveedora encuadra en "GRANDE EMPRESA", tomando en cuenta los elementos objetivos, que en el presente

> caso el proveedor recibió como pago del consumidor de la tarjeta Microsoft 365 la cantidad de $1,299.00 y el pago de $6,999.00 por el equipo de cómputo que no funciono adecuadamente.
>
> Que además, tiene por objeto, la comercialización incluyendo la importación y exportación de toda clase de productos como productos y mobiliario para oficinas hogar, papelería, educación, teletrabajo, arte, diseño, cuidado de la salud, y belleza, herramientas y productos de primeros auxilios. Así como un capital social mínimo fijo de cincuenta mil pesos moneda nacional, máximo ilimitado.

Como se ha visto, la autoridad demandada motivó y fundó el incumplimiento en que incurrió la actora, imponiendo además la multa mínima que la ley fija para la infracción, por lo que esta Instrucción estima que la multa a debate se encuentran debidamente fundada y motivada, ya que, además de que la conducta infractora actualizó los supuestos de ley, y que ésta no fue desvirtuada, se impuso la multa mínima por la infracción o incumplimiento previsto por la ley.

Por lo anterior, se estima que son infundados los argumentos de la justiciable, en cuanto a la graduación de la multa, así como también cumplió con el principio de tipicidad, pues explicó de manera fundada y motivada que incumplió diversas disposiciones legales de la Ley Federal de Procedimiento Contencioso Administrativo, sin que la accionante expusiera qué parte de cada uno de los parámetros tomados como base por la autoridad demandada es ilegal.

En efecto, se consideran **infundados** los argumentos de la justiciable, en los cuales sostiene que la autoridad demandada no fundó y motivó debidamente el procedimiento que consideró para imponerle la multa, ya que la autoridad sí explicó todos los parámetros que tomó como base para imponerle la sanción pecuniaria, aunado al hecho de que, de manera razonada y muy detallada, determinó que cuenta con la infraestructura suficiente para hacer frente a dicha sanción.

Finalmente, también es **infundado** argumento de la parte actora, en el sentido de que la autoridad demandada le impuso la multa con base en el una norma que no estaba vigente, esto es, el artículo Sexto del Acuerdo por el que ACUERDO por el que se actualizan los montos de las operaciones y multas previstas en la Ley Federal de Protección al Consumidor para el año dos mil veinticuatro, publicado en el Diario Oficial de la Federación el veintiuno de diciembre de dos mil veintitrés.

Ello es así, ya que la parte actora pierde vista que la conducta infractora surgió con motivo de la queja presentada por el cliente el **veintiocho de noviembre de dos mil veinticuatro;** por lo que, a juicio de esta Instrucción si el hecho generador surgió en el dos mil veinticuatro, lo jurídicamente correcto, que sancionen a la actora con base en las normas vigentes al momento en que se cometió la infracción y no una futura, como incorrectamente lo sostiene la actora.

Por ello, se estima que es correcto que en el caso concreto se haya considerado el ACUERDO por el que se actualizan los montos de las operaciones y multas previstas en la Ley Federal de Protección al Consumidor para el año dos mil veinticuatro, publicado en el Diario Oficial de la Federación el veintiuno de diciembre de dos mil veintitrés, por ser la norma vigente en ese momento, de ahí que su argumento sea infundado.

Ahora bien, después de haber sido sometidos a estudio la totalidad de los conceptos de impugnación aducidos por la parte actora y hallarse infundados cada uno de ellos, por no acreditar la accionante la ilegalidad de la cédula de liquidación impugnada, la falta de veracidad de

la información contenida en ésta, o bien, la ilegalidad de la multa decretada a su cargo, el suscrito Magistrado estima que subsiste la legalidad de las resolución impugnada y, por tanto, debe reconocerse su validez, con fundamento en lo dispuesto por el artículo 52, fracción I, de la Ley Federal de Procedimiento Contencioso Administrativo.

Resulta aplicable al caso que nos ocupa, el criterio sustentado por el Pleno de este Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa, Tesis II-TASS-8171, segunda época, visible en su revista del año VII, número 71, de noviembre de mil novecientos ochenta y cinco, página 472, que señala: **"RESOLUCIONES FISCALES.- AL TENER PRESUNCION DE LEGALIDAD CORRESPONDE AL ACTOR DESVIRTUARLAS"**[7]**.**

Por lo anteriormente expuesto y atendiendo a los razonamientos plasmados en el cuerpo del presente fallo, con fundamento en los artículos 49, 50, 52, fracción I y 58-13 de la Ley Federal de Procedimiento Contencioso Administrativo, se resuelve:

ÚNICO. Se **reconoce la validez** de la resolución impugnada, la cual se encuentra precisada en el resultando primero del presente fallo.

NOTIFÍQUESE POR BOLETÍN JURISDICCIONAL A LAS PARTES.

Así lo resolvió, la Magistrada por Ministerio de Ley

---

[7] **"RESOLUCIONES FISCALES.- AL TENER PRESUNCION DE LEGALIDAD CORRESPONDE AL ACTOR DESVIRTUARLAS.-** De conformidad con el Artículo 89 del Código Fiscal de la Federación anterior y Artículo 68 del Código Fiscal de la Federación vigente, las resoluciones fiscales tienen presunción de legalidad, por lo que corresponde al actor alegar y demostrar fehacientemente las razones por las que deben anularse, sin que la autoridad que las emita tenga obligación de probar esa legalidad. Consecuentemente, si la actora no alega expresamente argumentos que demuestren la ilegalidad de la resolución que combate, ni asimismo prueba sus afirmaciones, procede reconocer la legalidad y por ende la validez de dicha resolución."

VERÓNICA PÉREZ ROMO, Primer Secretaria de Acuerdos de la Tercera Ponencia de esta Sala, en suplencia de la persona Magistrada Instructora, con fundamento en lo dispuesto en el tercer párrafo del artículo 48 de la Ley Orgánica del Tribunal Federal de Justicia Administrativa, así como en el acuerdo G/JGA/62/2026 dictado por la Junta de Gobierno y Administración de este Tribunal, ante el **Secretario de Acuerdos** que autoriza y da fe, Licenciado **Marco Antonio Salas Jiménez.**

VERÓNICA PÉREZ ROMO **Magistrada por Ministerio de Ley**	**MARCO ANTONIO SALAS JIMÉNEZ** **Secretario de Acuerdos**

VPR/masj°

"El 17 de agosto de 2026, el licenciado Marco Antonio Salas Jiménez, Secretario de acuerdos con adscripción en la Primera Sala Regional en la Ciudad de México de este Tribunal, 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 de por tratarse de nombres de personas físicas, morales e imágenes que contienen datos personales. Conste."