**AMPARO DIRECTO eN REVISIÓN 6667/2019.**

**quejosa Y RECURRENTE: PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR.**

**PONENTE: MINISTRO juan luis gonzález alcántara carrancá**

**SECRETARIOS: Mónica Cacho Maldonado**

**FERNANDO SOSA PASTRANA**

**Colaboradoras: María Eugenia Canchola Vázquez**

**eLENA lÓPEZ cUEVA**

**S U M A R I O**

En un juicio ordinario civil, la recurrente promovió acción de grupo contra Portatel del Sureste y otras empresas de telefonía móvil, a fin de que se resarciera a los consumidores de los daños y perjuicios ocasionados por diversas fallas en el servicio. En primera instancia se acogió la acción, pero en apelación esa decisión fue revocada. En un primer juicio de amparo directo promovido por la actora, y que fue atraído por esta Primera Sala, se concedió la protección constitucional. En la sentencia de cumplimiento se modificó la de primera instancia. En un segundo juicio de amparo promovido por ambas partes, se concedió el amparo a las demandadas, y en su cumplimiento, se modificó la sentencia de primer grado para determinar que en la segunda etapa corresponde a cada consumidor probar, además de la relación contractual y haber pagado la contraprestación por el servicio, las fallas que tuvieron en cierto periodo y su importe. En contra de dicha resolución, la PROFECO promovió juicio de amparo directo, en el cual hizo valer la inconstitucionalidad del artículo 81 del Código Federal de Procedimientos Civiles; tema que fue considerado inoperante por el Tribunal Colegiado de Circuito, lo cual es materia de este recurso de revisión.

**C U E S T I O N A R I O**

* ¿Es correcta la declaración de inoperancia de los conceptos de violación relativos a la inconstitucionalidad del artículo 81 del Código Federal de Procedimientos Civiles?
* ¿Es constitucionalmente válida la interpretación al artículo 81 del Código Federal de Procedimientos Civiles, efectuada por la autoridad responsable, en cuanto al alcance de la carga probatoria de la parte incidentista en la segunda etapa de la acción de grupo?
* ¿Cuál debe ser la interpretación al artículo 81 del Código Federal de Procedimientos Civiles, que resulte acorde con el derecho a la tutela judicial efectiva de la colectividad en cuyo favor se emitió sentencia condenatoria en una acción de grupo, por fallas en el servicio de telefonía móvil?

Ciudad de México. La Primera Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, en la sesión virtual correspondiente al día nueve de junio de dos mil veintiuno, emite la siguiente:

**S E N T E N C I A**

Correspondiente al amparo directo en revisión 6667/2019, interpuesto por la Procuraduría Federal del Consumidor, por conducto de su apoderada legal Ariana Leal Romero, en contra de la sentencia emitida por el Primer Tribunal Colegiado en Materia Civil del Primer Circuito, en el juicio de amparo directo \*\*\*\*\*\*\*\*\*\*.

**I. ANTECEDENTES**[[1]](#footnote-1)

1. **Juicio de origen.** En escrito presentado el veintidós de noviembre de dos mil once ante la Oficina de Correspondencia Común de los Juzgados de Distrito en Materia Civil en el Distrito Federal (ahora Ciudad de México) la Subprocuradora Jurídica de la Procuraduría Federal del Consumidor (en adelante PROFECO) ejerció acción de grupo en la vía ordinaria civil contra \*\*\*\*\*\*\*\*\*\*, \*\*\*\*\*\*\*\*\*\*, \*\*\*\*\*\*\*\*\*\*, \*\*\*\*\*\*\*\*\*\*, \*\*\*\*\*\*\*\*\*\*, \*\*\*\*\*\*\*\*\*\*, \*\*\*\*\*\*\*\*\*\*, \*\*\*\*\*\*\*\*\*\* y \*\*\*\*\*\*\*\*\*\*, todas Sociedades Anónimas de Capital Variable, así como \*\*\*\*\*\*\*\*\*\*, Sociedad Anónima Bursátil de Capital Variable. De quienes demandó las siguientes prestaciones:
2. La declaración de que las empresas demandadas realizaron conductas que ocasionaron daños y perjuicios a sus consumidores y, en consecuencia, se les condenara a la reparación en la vía incidental a favor de los interesados que acreditaran su calidad de perjudicados;
3. La reparación de daños y perjuicios cuantificables y liquidables en la vía incidental, en ejecución de la sentencia, ocasionados a cada consumidor perjudicado, consistentes en el pago de una cantidad equivalente al monto correspondiente al tiempo que no se disfrutó el servicio contratado y que fue pagado en su totalidad por el consumidor;
4. El pago de una indemnización a cada consumidor perjudicado, que no será inferior al veinte por ciento, cuantificable y liquidable en la vía incidental, sobre el monto correspondiente al tiempo que no se disfrutó el servicio contratado y que fue pagado en su totalidad por el consumidor;
5. El mandamiento para modificar la conducta consistente en no proporcionar un servicio en los términos y condiciones convenidos con los consumidores; y,
6. El pago de gastos y costas.
7. De la demanda conoció la Juez Décimo Primero de Distrito en Materia Civil en el Distrito Federal (ahora Ciudad de México) quien admitió y registró con el número de expediente \*\*\*\*\*\*\*\*\*\*.
8. Seguidos los trámites de ley, el siete de septiembre de dos mil doce dictó sentencia en el sentido de declarar procedente la acción de grupo intentada por la actora; asimismo absolvió a \*\*\*\*\*\*\*\*\*\* de todas y cada una de las prestaciones demandadas; condenó al resto de las demandadas a resarcir en la vía incidental a los interesados que acrediten su calidad de perjudicados, los daños y perjuicios ocasionados, así como a cubrir una indemnización a cada consumidor, correspondiente al veinte por ciento sobre el monto de daños y perjuicios que lleguen a comprobar; también recomendó a las demandadas modificar las conductas analizadas a fin de que cumplan las obligaciones adquiridas frente a sus consumidores, por último, no hizo condena en costas.
9. **Apelación**. Inconformes con el fallo, la parte actora y las demandadas,

con excepción de \*\*\*\*\*\*\*\*\*\*, interpusieron sendos recursos de apelación, de los cuales conoció el Tercer Tribunal Unitario en Materias Civil y Administrativa del Primer Circuito, quien los registró con los números \*\*\*\*\*\*\*\*\*\* y su acumulado \*\*\*\*\*\*\*\*\*\*. Primero, el veintitrés de octubre de dos mil doce emitió una sentencia incidental en la que decidió respecto la acumulación de los dos recursos. Posteriormente, el treinta de abril de dos mil trece emitió **la sentencia en los recursos de apelación** en el sentido de revocar la sentencia de primera instancia para declarar improcedente la acción y absolver a las demandadas de todas las prestaciones.

1. Dicha declaratoria de improcedencia se sustentó en que no se colmó el segundo elemento de la acción. Es decir, no fue posible comprobar el incumplimiento de la obligación de las empresas telefónicas codemandadas de prestar el servicio de telefonía móvil de forma permanente y continua. Esto porque, los usuarios consintieron en los contratos de adhesión la posibilidad de que el servicio se viera interrumpido por fallas inherentes a la tecnología. Además, se acreditó que esos fallos en la red no rebasaron los límites que establece la autoridad reguladora correspondiente. Aunado a que las pruebas ofrecidas por la PROFECO no fueron suficientes para acreditar el incumplimiento en el que supuestamente incurrieron las telefónicas.
2. **Primer Amparo Directo.** En desacuerdo con el fallo definitivo de segunda instancia, la actora promovió juicio de amparo directo, del que conoció el Primer Tribunal Colegiado en Materia Civil del Primer Circuito, el cual en resolución de quince de agosto de dos mil trece, dictada en el expediente \*\*\*\*\*\*\*\*\*\*, solicitó a la Suprema Corte de Justicia de la Nación ejercer su facultad de atracción para conocer del proceso constitucional.
3. En ejecutoria pronunciada de seis de diciembre de dos mil diecisiete, en el juicio de amparo directo 6/2014, la Primera Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación otorgó a la actora la protección constitucional para el efecto de que: 1. La autoridad responsable analizara nuevamente los agravios del recurso de apelación planteado por las empresas demandadas contra la sentencia de primera instancia, sujetándose a los lineamientos establecidos en esa sentencia de amparo respecto de los términos en que se configuró la litis en el caso. 2. De no existir impedimento procesal derivado del estudio del recurso de las demandadas, examinar y pronunciarse respecto de los agravios del recurso de apelación planteado por la Procuraduría Federal del Consumidor, con plenitud de jurisdicción.
4. El Tribunal Unitario responsable dio cumplimiento a la ejecutoria de amparo aludida, dictando una nueva sentencia definitiva, la **segunda** dentro de esta secuela procesal, el veintisiete de marzo de dos mil dieciocho, en el sentido de modificar la resolución de primer grado, al precisar que la condena al resarcimiento se haría en favor de los usuarios del servicio durante el año 2010, y que para determinar el monto se debe tramitar el incidente de liquidación en la segunda etapa.
5. **Segundo Amparo directo.** En desacuerdo con ese fallo, la parte demandada promovió juicio de amparo directo, mismo que se registró con el número \*\*\*\*\*\*\*\*\*\*. En sesión correspondiente al dieciséis de agosto de dos mil dieciocho, el Primer Tribunal Colegiado en Materia Civil del Primer Circuito otorgó la protección constitucional a las codemandadas, para el efecto de que la autoridad responsable dejara insubsistente la sentencia reclamada y en su lugar dictara otra en la que reiterando las consideraciones ajenas a la concesión, resolviera lo que en derecho procediera partiendo de la base de que en los incidentes de cuantificación individual de daños y perjuicios de la segunda etapa del litigio natural corresponde a los consumidores afectados ofrecer las pruebas para demostrar su pretensión incidental.
6. El Tribunal Colegiado sustentó dicha decisión en que constituye un hecho notorio que la Primera Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, al resolver el amparo directo en revisión 2244/2014[[2]](#footnote-2), estableció en los párrafos 127 y 128 de la ejecutoria que, en el procedimiento para el trámite de la acción de grupo en la segunda etapa, los consumidores que acrediten su calidad de perjudicados podrán optar **por presentar directamente el incidente de reclamación de daños y** **perjuicios o bien, que la PROFECO lo haga en su representación**. Además, se establece que en ese incidente se individualizarán los efectos de la sentencia; es decir, se fijará el monto de los daños y perjuicios. Para ello, los consumidores afectados deben ofrecer pruebas para acreditar el daño causado para obtener una indemnización.
7. En atención a lo anterior, el Tribunal Colegiado consideró que el criterio emitido por la Primera Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación era acorde con el contenido normativo del artículo 81 del Código Federal de Procedimientos Civiles. Agregó que, al no haber resuelto de acuerdo con ese criterio, el Tribunal Unitario causó perjuicio a las empresas de telefonía al transgredir su derecho fundamental a la seguridad jurídica en su faceta de legalidad.
8. **Cumplimiento al fallo protector.** El cinco de noviembre de dos mil dieciocho, nuevamente el Tribunal Unitario responsable dictó una **tercera sentencia** de segunda instancia. En ésta se modificó la de primera instancia en el sentido de determinar que en el incidente de cuantificación en la segunda etapa, corresponde a los consumidores probar que: a) recibieron el servicio de telefonía móvil de las demandadas durante 2010, b) hubo fallas en el servicio, c) si cumplieron su obligación de pago del servicio, d) dicho pago se hizo en forma total a pesar de las fallas por no verificarse el procedimiento establecido en la cláusula cuarta, inciso “d”, del contrato de adhesión (bonificación de cargos reclamados); además de presentar una planilla de liquidación del daño sufrido, entre otros.
9. Dicha decisión se sustentó en que, en los incidentes de cuantificación de daños que se promuevan durante la segunda etapa de esa clase de juicios, les corresponde a los actores incidentistas la carga procesal de acreditar el importe del daño sufrido para obtener la indemnización correspondiente. En ese sentido, se debe partir de la base de que, en los incidentes de cuantificación individual de daños y perjuicios de la segunda etapa del litigio natural, corresponde a los consumidores afectados ofrecer las pruebas para demostrar su pretensión incidental. El Tribunal Unitario sustentó su decisión en la aplicación por analogía de la jurisprudencia 2ª./J.194/2007[[3]](#footnote-3) emitida por la Segunda Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, de rubro: “DAÑOS Y PERJUICIOS PREVISTOS EN EL ARTÍCULO 6o., CUARTO PÁRRAFO, DE LA LEY FEDERAL DE PROCEDIMIENTO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO. LA SENTENCIA DEBE RECONOCER SÓLO EL DERECHO A LA INDEMNIZACIÓN SOLICITADA POR ESE CONCEPTO, MIENTRAS QUE LA DEMOSTRACIÓN DE LA AFECTACIÓN PATRIMONIAL, DEL NEXO CAUSAL RELATIVO Y DE SU CUANTÍA DEBEN RESERVARSE AL INCIDENTE RESPECTIVO”.
10. **Juicio de Amparo directo actual**. En contra de esa resolución, la Procuraduría Federal del Consumidor promovió amparo directo, en el cual hizo valer la inconstitucionalidad del artículo 81 del Código Federal de Procedimientos Civiles.
11. En sesión de once de julio de dos mil diecinueve, en el expediente del amparo directo \*\*\*\*\*\*\*\*\*\*, el Primer Tribunal Colegiado en Materia Civil del Primer Circuito negó el amparo. Respecto al tema de inconstitucionalidad, lo calificó de inoperante por preclusión; **pues a su juicio la aplicación de la norma ocurrió desde la primera sentencia definitiva**[[4]](#footnote-4) **dictada por el Tribunal Unitario (la que revocó la de primer grado**).
12. **Recurso de revisión.** La quejosa interpuso recurso de revisión, en el cual se dolió de la inoperancia de la alegada inconstitucionalidad del artículo 81 del Código Federal de Procedimientos Civiles. Así como de la omisión del Tribunal Colegiado de llevar a cabo la interpretación directa del derecho de acceso a la justicia de la colectividad de consumidores. También alegaron que su derecho a que la sentencia se ejecute sin obstáculos y mediante mecanismos fáciles para los consumidores tampoco fue atendido por el Tribunal.
13. Del recurso se formó el expediente 6667/2019 y fue desechado por el Presidente de este Alto Tribunal por incumplimiento al requisito de importancia y trascendencia. Esto mediante acuerdo de dieciocho de septiembre de dos mil diecinueve.
14. **Recurso de reclamación**. Inconforme con el desechamiento del recurso de revisión, la quejosa y recurrente interpuso recurso de reclamación. El cual fue registrado bajo el número de expediente 2894/2019.
15. En sesión de diecinueve de febrero de dos mil veinte, esta Primera Sala declaró fundado el recurso de reclamación y se revocó el desechamiento.
16. **Trámite del recurso de revisión.** En vista la resolución dictada en el recurso de reclamación 2894/2019 —mediante acuerdo de trece de marzo de dos mil veinte del Presidente de esta Suprema Corte—, se admitió a trámite el recurso de revisión. Se ordenó su radicación en la Primera Sala del propio órgano, dado que la materia del asunto corresponde a su especialidad, y se turnó al Ministro Juan Luis González Alcántara Carrancá, integrante de esa Sala.
17. La Primera Sala se avocó al conocimiento del asunto y ordenó el envío de los autos a la ponencia designada para elaborar el proyecto de resolución correspondiente. Esto por medio del acuerdo de su presidente de diecinueve de octubre de dos mil veinte. Asimismo, se tuvo por interpuesta la revisión adhesiva formulada por las terceras interesadas por conducto de su apoderado legal.

**II.** **PRESUPUESTOS PROCESALES**

1. Esta Primera Sala es constitucional y legalmente competente para conocer el presente recurso de revisión[[5]](#footnote-5). Mismo que fue interpuesto de manera oportuna[[6]](#footnote-6) y por parte legitimada.[[7]](#footnote-7)
2. De igual forma, es oportuno el recurso de revisión adhesiva, interpuesto por las sociedades terceras interesadas, por conducto de su representante legal \*\*\*\*\*\*\*\*\*\*, personalidad que encuentra debidamente reconocida en autos del Amparo Directo, el veinticuatro de agosto del dos mil veinte, ya que el auto en el cual se admitió el recurso principal emitido por el presidente de esta Suprema Corte de Justicia de la Nación, se notificó por lista el viernes catorce de agosto de dos mil veinte, lo cual surtió efectos al día hábil siguiente, diecisiete de agosto, por lo cual el plazo de cinco días previsto en el artículo 82 de la Ley de Amparo vigente, corrió del martes dieciocho al lunes veinticuatro de agosto del dos mil veinte, sin contar los días quince, dieciséis, veintidós y veintitrés, por ser sábados y domingos, respectivamente, que son inhábiles conforme al artículo 19 de la misma ley.

**III. PROCEDENCIA**

1. De acuerdo con el artículo 81, fracción II, de la Ley de Amparo[[8]](#footnote-8), el recurso de revisión en amparo directo es procedente cuando en la sentencia recurrida se decide sobre la constitucionalidad de una norma general, se establece la interpretación directa de un precepto de la Constitución Federal o de algún derecho humano contenido en tratados internacionales en los que sea parte el Estado mexicano. O bien, si en dichas sentencias se omite el estudio de las cuestiones mencionadas habiéndose planteado en la demanda de amparo.
2. Además, es necesario que el problema de constitucionalidad entrañe fijar un criterio de importancia y trascendencia para el orden jurídico nacional, lo cual, conforme a lo señalado en el Acuerdo General Plenario 9/2015, sucede cuando: **a)** el criterio sea novedoso o de relevancia; y, **b)** lo decidido en la sentencia recurrida pueda implicar el desconocimiento de un criterio emitido por la Suprema Corte relacionado con alguna cuestión propiamente constitucional.
3. Conforme a lo anterior, esta Primera Sala estima que se satisfacen los requisitos para la procedencia del recurso de revisión. Ya que como se dejó establecido al resolver el recurso de reclamación 2894/2019, en el caso se hizo valer la inconstitucionalidad del artículo 81 del Código Federal de Procedimientos Civiles[[9]](#footnote-9), porque al establecer la carga probatoria en la segunda etapa del proceso colectivo, se impuso la carga de la prueba a cada uno de los usuarios afectados o a la Procuraduría recurrente en su representación. Esto para que en la segunda etapa demostraran las fallas en el servicio de las empresas de telecomunicaciones demandadas y también que presentaran una planilla de liquidación de esos daños.
4. Es decir, **cuestiona la constitucionalidad de la forma en que fue interpretado el artículo 81 del Código Federal de Procedimientos Civiles Federal al imponer la condena**. La PROFECO considera que esta interpretación es contraria al derecho de acceso a la justicia previsto en el artículo 17 de la Constitución, específicamente, en el aspecto de lograr la efectiva ejecución de la sentencia estimatoria en el contexto de las acciones colectivas en la segunda etapa. Además, que dicha interpretación afecta negativamente a los derechos colectivos de los consumidores tutelados en el artículo 28 de la Constitución.
5. Transgresión que, según alega la PROFECO, **tiene lugar porque la interpretación y aplicación de la norma cuestionada dificulta e impone requisitos excesivos e irracionales que hacen incosteable e ineficaz la ejecución de la sentencia estimatoria**, considerando que los usuarios tendrían que probar cada una de las fallas en la red y en el servicio de telecomunicaciones. Por ello, la PROFECO argumenta que podría determinarse si la norma admite una interpretación conforme que permitiera ajustarse a los derechos fundamentales de los consumidores que permita la efectiva ejecución de la sentencia estimatoria.
6. Ahora bien, ese tema no fue estudiado por el Tribunal Colegiado de Circuito al considerar que los conceptos de violación resultaron inoperantes por preclusión, dado que la aplicación de la norma ya había tenido lugar desde la emisión del primer acto reclamado.
7. En los agravios del recurso de revisión se cuestionan las razones del Tribunal Colegiado para omitir el estudio del tema constitucional, por lo cual, de estimarse fundados, el análisis de fondo permitirá definir si es inconstitucional la norma impugnada (al imponer la carga de la prueba al que afirma) en el contexto de las acciones colectivas en la segunda etapa para la ejecución y obtención del resarcimiento para los miembros de la colectividad afectada.
8. O bien, si admite una interpretación conforme respecto a la forma en que debe entenderse ese precepto para ajustarse al derecho a la efectiva ejecución de las sentencias favorables emitidas con motivo de las acciones colectivas y la protección a los derechos colectivos de los consumidores, que en conjunto adquieren una mayor dimensión respecto a la que podría tener en lo individual para cada sujeto.
9. Al considerar los principios que rigen las acciones colectivas será necesario determinar cómo debe entenderse la carga probatoria en la segunda etapa en ese tipo de acciones y según la naturaleza de los daños reclamados. Así como la forma en que mejor puede obtenerse el resarcimiento, sin desnaturalizar las acciones colectivas.
10. Además, la Suprema Corte de Justicia no cuenta con precedentes sobre estos temas, por lo cual también se cumplen las condiciones de importancia y trascendencia en la materia de resarcimiento en las acciones colectivas que hayan prosperado.

**IV. ESTUDIO DE FONDO**

1. A fin de resolver el presente asunto, resulta conveniente sintetizar los conceptos de violación, las consideraciones de la sentencia recurrida y los agravios propuestos por la recurrente en la revisión principal, y los expresados en la adhesiva.
2. **Demanda de amparo.** En lo que interesa a la materia de este recurso, se hace valer la inconstitucionalidad del artículo 81 del Código Federal de Procedimientos Civiles, por vulnerar el derecho de acceso a la justicia previsto en el artículo 17 de la Constitución. Principalmente en lo relativo a lograr la efectiva ejecución de las sentencias favorables en la acción de grupo; así como de los derechos colectivos de los consumidores previstos en el artículo 28 de la Constitución.
3. Esto, porque con base en dicho precepto legal —*“El actor debe probar los hechos constitutivos de su acción*”—, en la sentencia reclamada se impone la carga de la prueba a cada consumidor en lo individual para que en la segunda etapa pruebe el daño causado, su importe y demás aspectos, a fin de lograr la reparación del daño; lo cual es difícil o imposible de cumplir.
4. Por tanto, a partir de dicha norma se imponen a los miembros de la colectividad requisitos exacerbados, extraordinarios e irracionales, así como se hace incosteable y nugatoria la ejecución del derecho establecida en la sentencia; considerando que se trata de “un daño común masivo en materia de telecomunicaciones” por lo que las afectaciones son difusas, indivisibles e indeterminadas a todos los usuarios que \*\*\*\*\*\*\*\*\*\* tuvo en 2010, que fueron millones, pues se desconoce el número de consumidores a los que se les cayó una llamada, o dejaron de completar acceso o visualización de la publicidad de algún proveedor.
5. Considerando lo anterior, señala, los efectos de la sentencia debieron ser excepcionales por la materia regulatoria de consumo que se sanciona, a través de la integración de la clase “opt out” u opción de salida, que beneficia a todo sujeto que satisfaga las condiciones del colectivo, a excepción de quienes soliciten se les excluya.
6. Por lo cual, la quejosa considera que debió hacerse una interpretación conforme del precepto impugnado, para permitir el derecho de acceso a la justicia de los usuarios, considerando la integración de la clase “opt out” que beneficia a cualquier miembro de la colectividad cuando toda la información, base de datos, documentación de los consumidores la tiene la demandada \*\*\*\*\*\*\*\*\*\* ahora “\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*”.
7. En cambio, dice, se determinó un mecanismo de resarcimiento complejo e inviable para su ejecución, mediante el “método para la compensación de la reparación basada en peticiones de cada uno de los miembros de la colectividad”, en lugar del “método de compensación monetaria automática”, con una fórmula de cálculo de la indemnización de manera individual para cada consumidor, a partir de su identificación eficiente con las pruebas en poder de las demandadas, a quienes se debe permitir aportarlas, para justificar si los consumidores cubrieron o no sus obligaciones contractuales, o si ya recibieron una compensación justa por los daños causados.
8. Además de que no se precisó el tiempo para que los consumidores exhibieran su información, la fórmula de compensación, como tampoco se estableció nada referente a los consumidores pos y prepago, o de los que ejercieron la portabilidad a otras compañías telefónicas durante 2010, de manera que no se cumplen los principios de reducción de gastos litigiosos ni de encontrar la forma más asequible y flexible para lograr la compensación de los consumidores.
9. Aunado a que se tergiversaron algunos de los principios rectores de la acción de grupo (colectiva), como son los de economía procesal, reducción de gastos litigiosos y flexibilidad de la substanciación del proceso colectivo, atendiendo a que los consumidores son un grupo vulnerable.
10. La quejosa aduce que una posibilidad es generar una aplicación móvil de resarcimiento a la cual pudieran acceder los usuarios afectados y obtener la indemnización, la cual puede darse con tiempo aire o datos móviles; o que la fórmula de cálculo de la indemnización puede consistir en aplicar a la renta total de 2010, un 3.1% como rango de incumplimiento, y sobre éste aplicar el 20% de bonificación, para fijar un importe de resarcimiento en favor de cada usuario durante el mencionado año.
11. En el entendido de que como la sentencia no establece el nivel de falla o afectación, el valor debe entenderse de 0 a 3% según la Cobertura Garantizada del Plan Técnico Fundamental de Calidad de las Redes del Servicio Local Móvil publicado en el Diario Oficial de la Federación el 5 de agosto de 2003, vigente en 2010.
12. Considera que el criterio que pueda emitirse al respecto será importante en la defensa de los usuarios de telefonía móvil, que constituye una herramienta primordial para la comunicación. Además, tiene lugar en el contexto de las acciones de grupo o procesos colectivos, que no han sido suficientemente explorados.
13. Considera que la forma en que se ordenó la reparación en la segunda etapa, a partir de la norma impugnada, en lugar de facilitar el cobro de los daños y perjuicios establece un mecanismo inviable para lograr la ejecución de la sentencia favorable a la colectividad afectada.[[10]](#footnote-10)
14. **Sentencia de amparo recurrida.** El Tribunal Colegiado de Circuito declaró inoperante el concepto de violación sobre la inconstitucionalidad del artículo 81 del Código Federal de Procedimientos Civiles, por haber operado la preclusión. Es decir, se consideró que la quejosa perdió el derecho para impugnar la constitucionalidad de dicha norma al no haberlo hecho en el momento procesal oportuno.
15. Lo anterior, porque el treinta de abril de dos mil trece la autoridad responsable dictó la primera sentencia en el toca civil \*\*\*\*\*\*\*\*\*\* y su acumulado \*\*\*\*\*\*\*\*\*\*, en la cual se aplicó a la quejosa el precepto legal tildado de inconstitucional, como se advierte de la transcripción siguiente:

*“Así, en términos de lo dispuesto por el artículo 81 de la normatividad antes referida [Código Federal de Procedimientos Civiles], la parte actora está obligada a probar los siguientes extremos de su acción”.*

1. Al respecto, señaló que la quejosa promovió juicio de amparo directo contra dicha sentencia, del conocimiento de dicho Tribunal bajo el expediente \*\*\*\*\*\*\*\*\*\*, sobre el cual la Suprema Corte de Justicia de la Nación ejerció su facultad de atracción y en ejecutoria pronunciada el seis de diciembre de dos mil diecisiete, en el amparo directo 6/2014, dicha Corte otorgó la protección constitucional solicitada.
2. Sin embargo, señaló el Tribunal, en dicho juicio de amparo la quejosa no controvirtió la constitucionalidad del artículo 81 del Código Federal de Procedimientos Civiles, no obstante habérsele aplicado en el fallo reclamado.
3. Ante eso, para el Tribunal Colegiado la quejosa ya no está facultada para hacer valer dicha cuestión en el juicio de amparo promovido con posterioridad, al haber operado la preclusión.
4. Máxime que, si esa cuestión de constitucionalidad no formó parte de *litis* en el primer amparo, no puede examinarse en esta instancia por haber adquirido firmeza, de ahí su inoperancia.[[11]](#footnote-11)
5. **Agravios de la revisión principal.** La recurrente negó que haya precluído su derecho para hacer el planteamiento de inconstitucionalidad sobre el artículo 81 del Código Federal de Procedimientos Civiles, ya que en la sentencia emitida por la autoridad responsable el treinta de abril de dos mil trece se revocó la sentencia de primera instancia para absolver a los demandados.
6. En dicha sentencia, por tanto, no se aplicó la norma impugnada en el sentido de imponer la carga de la prueba a los consumidores en la segunda etapa y en la forma en que fue determinada en la última resolución definitiva.
7. Señaló que haciendo un silogismo entre lo resuelto en la sentencia de treinta de abril de dos mil trece, lo que se impugnó en el primer amparo, respecto de lo que se impugnó y resolvió en el segundo amparo, se debió advertir que en la última sentencia la autoridad responsable contravino los derechos e intereses de los consumidores, al imponerles la carga de la prueba en la segunda etapa en una forma que impediría la ejecución de la sentencia, con lo cual hasta entonces se actualiza la interpretación inconstitucional del artículo 81 del Código Federal de Procedimientos Civiles.
8. Aunado a que tergiversaron los principios rectores de la acción colectiva en sentido estricto, como los de economía procesal, reducción de gastos litigiosos y flexibilidad de la substanciación del proceso colectivo, al tomar en cuenta que los consumidores son un grupo vulnerable frente a las empresas, y éstas deberían ser quienes tuvieran la carga probatoria en la segunda etapa. Esto ante la dificultad de demostración por parte del consumidor, ya que nadie puede conocer mejor que el proveedor el proceso de interconexión y las fallas que se pueden presentar.
9. Recalcó que deben atenderse las consideraciones hechas por la Primera Sala en el amparo directo en revisión 2244/2014, en que se dispuso la carga de la prueba al proveedor, así como en los amparos directos 48/2014 y 49/2014.
10. Al respecto, la recurrente hizo una nueva referencia a las bases de su impugnación en la demanda de amparo para evidenciar la inconstitucionalidad del precepto impugnado, en cuanto a que no se optimizó una estrategia asequible, flexible, que estuviera al alcance de todos los consumidores afectados, como podría ser una “compensación monetaria automática”, en lugar de la reparación basada en peticiones individuales; a la cual se hizo referencia al resumir los conceptos de violación. Lo cual solicita sea analizado por esta Suprema Corte de Justicia ante la omisión del Tribunal Colegiado de circuito.
11. Esto, pues en el caso no se actualiza ningún supuesto de preclusión, ya que hasta la sentencia impugnada por la actora en su segundo amparo es en la que se da el alcance perjudicial en la aplicación de los preceptos referentes a la carga de la prueba a los consumidores o a la PROFECO, no antes.
12. Por otra parte, también alega que el Tribunal Colegiado de Circuito incurrió en la omisión de llevar a cabo la interpretación directa del artículo 17 de la Constitución para facilitar el acceso a la justicia de la actora, en el aspecto de lograr la efectividad de la condena de resarcimiento, por haberse revertido la carga de la prueba a los consumidores.
13. **Agravios de la revisión adhesiva**. El tercero interesado alega en su primer agravio que son inoperantes los que hace valer la quejosa.
14. Lo anterior, por dos razones. Primero, por lo que hace a la pretendida omisión del Tribunal Colegiado de interpretar directamente el artículo 17 constitucional, debido a que la tercera sentencia de apelación reclamada por la quejosa fue emitida sin libertad de jurisdicción y en cumplimiento a su vez con lo resuelto por el mismo Tribunal Colegiado. Segundo, por lo que hace a la cuestión de constitucionalidad del artículo 81 del Código Federal de Procedimientos Civiles, pues dicha disposición se aplicó desde la primera sentencia de apelación, sin que en el amparo que entonces la quejosa interpuso en su contra, hubiere formulado concepto de violación alguno al respecto.
15. Además, la sentencia reclamada se emitió en cumplimiento a la ejecutoria dictada en el amparo directo \*\*\*\*\*\*\*\*\*\*, sin plenitud de jurisdicción en cuanto a la carga probatoria de los consumidores en la segunda etapa. Esto, sin que la PROFECO hubiera impugnado dicha ejecutoria de amparo, por lo tanto, lo establecido en dicha ejecutoria constituye cosa juzgada.
16. Por lo que precluyó el derecho de la parte quejosa para cuestionar la validez constitucional de dicha disposición, lo que pone de manifiesto la mala fe con la que se condujo en dicho planteamiento en el recurso de revisión.
17. En el segundo agravio alega la inoperancia de los argumentos de la PROFECO relativos al monto de la indemnización, porque a su juicio la tercera sentencia de apelación es defectuosa debido a que, al establecer la forma de calcular el monto de indemnización, dejó a criterio del Juez de conocimiento el cálculo correspondiente.
18. Lo anterior, como lo precisó el Tribunal Colegiado, contrario a lo que aduce la quejosa, el Tribunal Unitario no hizo pronunciamiento alguno en el sentido de que debería ser la PROFECO quien diseñara el formato de indemnización.
19. Además, tampoco hubo pronunciamiento alguno relativo a calcular el monto de dicha indemnización. Por lo que la recurrente principal pretende incorporar a la litis del presente recurso una cuestión que no fue materia de la tercera sentencia de apelación, reclamada en el Amparo Directo \*\*\*\*\*\*\*\*\*\*, que da origen al presente recurso.
20. En consecuencia, se actualiza un impedimento técnico para analizar dicho agravio, debido a que como evidenció el Tribunal Colegiado en su sentencia, lo relativo al cálculo y monto de la indemnización no fue materia de la tercera sentencia de apelación reclamada en el juicio de amparo citado.
21. En su tercer agravio refiere que el argumento de constitucionalidad de la recurrente principal versa sobre un presunto deber de interpretación en las acciones colectivas, que de alguna manera justificaría que los órganos jurisdiccionales se abstengan de cumplir con las disposiciones adjetivas que regulan su conducta y favorezcan detalladamente su pretensión. Lo anterior, al pretender justificarlo en las herramientas interpretativas del principio pro persona e interpretación conforme, previstos en el artículo 1 de la Constitución.
22. Los mandatos interpretativos que la recurrente principal extrae de los artículos 17 y 1º Constitucionales, a su juicio tienen el alcance de anular impedimentos técnicos o fácticos en el desarrollo de un procedimiento. esto es, pretende que la interpretación de justicia colectiva se erija en una justificación para subsanar eventuales defensas en su labor de representación de las colectividades, aun y cuando se sabe que dicho alcance interpretativo carece de justificación, particularmente en cuanto a la materia probatoria, pues además, para exigir dicha interpretación parte de premisas normativas y fácticas inexactas.
23. La telefónica concluye que la interpretación constitucional que propone la recurrente carece de sentido frente a la regulación adjetiva de las acciones colectivas. El hecho de que los consumidores deban probar determinados extremos, no conlleva como consecuencia necesaria que la parte demandante quede exenta del deber de remitir las pruebas que sean necesarias para el debido cumplimiento y ejecución de la sentencia. Por ello, deben calificarse como infundados los agravios formulados por la parte quejosa en el presente recurso de revisión.
24. **Problemática a resolver.** Esta Primera Sala considera que debe resolverse en primer lugar, si el Tribunal Colegiado fue omiso en analizar el tema de constitucionalidad y, de llegar a considerar que efectivamente así fue y proceder al estudio de fondo del tema constitucional, debe resolverse si en una interpretación constitucionalmente válida al artículo 81 del Código Federal de Procedimientos Civiles, es factible incluir en la carga probatoria de la parte afectada, acreditar las fallas individuales en el servicio de telefonía móvil de cada usuario y su cuantificación, para efecto de establecer el resarcimiento que les corresponde, en la segunda etapa de un procedimiento de acción de grupo, promovida por la PROFECO.
25. **Primera cuestión: ¿Es correcta la declaración de inoperancia de los conceptos de violación relativos a la inconstitucionalidad del artículo 81 del Código Federal de Procedimientos Civiles?**
26. Esta Primera Sala estima que, contrariamente a lo señalado por el Tribunal Colegiado de Circuito, no puede considerarse precluido el derecho de la PROFECO para impugnar la constitucionalidad del artículo 81 del Código Federal de Procedimientos Civiles, de modo que dicho Tribunal sí incurrió en la omisión de su estudio.
27. Así se estima, ya que la razón por la cual se impugna el mencionado precepto deriva de que en la última de las sentencias emitidas por la autoridad responsable (que constituye el acto reclamado del cual deriva este asunto), con apoyo en tal precepto se impone a los consumidores miembros de la colectividad afectada la carga de probar los siguientes aspectos a fin de obtener la reparación que corresponda a cada uno de ellos con motivo de las fallas en el servicio de telefonía móvil brindada por las demandadas durante 2010:

* Que durante el año dos mil diez, el usuario haya recibido el servicio de telefonía móvil por parte de las demandadas.
* Que en determinados lapsos de esa temporalidad, hayan tenido fallas en el servicio, lo que les impidió comunicarse en el primer intento de llamada, se les cortó una llamada en curso; o, cualquier otra circunstancia análoga como la falta de servicio.
* Que justifiquen el cumplimiento de su obligación de pago por el servicio contratado.
* Que a pesar de esas deficiencias, éstos hayan pagado la totalidad del servicio por no verificarse el procedimiento establecido en la cláusula cuarta, inciso “d” del contrato de adhesión (bonificación de cargos reclamados).
* Que presenten su incidente a más tardar al año siguiente, al en que cause ejecutoria la sentencia de conformidad con lo regulado en el artículo 14 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.
* 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 los consumidores afectados quedan obligados a proporcionar al juzgado federal, todas aquellas pruebas documentales que obren en su poder y que sean necesarias para el trámite y resolución de esa segunda etapa del procedimiento.

1. Carga que la quejosa considera excesiva o desproporcionada, además de que haría ineficaz la ejecución de la sentencia en violación al artículo 17 de la Constitución.
2. Se estima que la oportunidad para hacer valer dicho cuestionamiento no ha precluido, por lo siguiente.
3. En la sentencia emitida en primera instancia se acogió la acción, al considerarse demostrado el incumplimiento contractual que causó daños y perjuicios a los consumidores. Por lo que se condenó a las demandadas a resarcirlos en la vía incidental a los interesados que acrediten su calidad de perjudicados, para lo cual se precisó que la PROFECO debía promover la liquidación en representación de los consumidores afectados, mediante la integración completa del incidente, en el que debía quedar justificado, de manera enunciativa que: a) durante 2010 el usuario haya recibido el servicio de telefonía móvil por parte de las demandadas; b) en determinados lapsos de esa temporalidad, hayan tenido fallas en el servicio, lo que les impidió comunicarse en el primer intento de llamada, se les cortó la llamada en curso; o cualquier otra circunstancia análoga como la falta de servicio: c) justifiquen el cumplimiento de su obligación de pago del servicio contratado; d) a pesar de las deficiencias, éstos hayan pagado la totalidad del servicio por no verificarse el procedimiento establecido en la cláusula cuarta, inciso “d” del contrato de adhesión (bonificación de cargos reclamados) e) presenten su incidente a más tardar al año siguiente, al en que cause ejecutoria la sentencia; f) 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: g) y que las demandadas quedan obligadas a proporcionar al juzgado todas las pruebas documentales en su poder y que sean necesarias para el trámite y resolución de la segunda etapa del procedimiento.
4. Como se aprecia, desde esa primera sentencia ya se había establecido la forma de promover los incidentes para efectos de cuantificar el resarcimiento que correspondiera a los consumidores afectados, en términos similares a los que fijó la autoridad responsable en la sentencia reclamada, con la diferencia de que en la sentencia de primer grado se determinó que sería la PROFECO quien promoviera el incidente, y se impuso a las demandadas la obligación de proporcionar todos los documentos en su poder necesarios para resolver en la segunda etapa.
5. Sin embargo, esta sentencia fue recurrida en apelación por ambas partes. Las demandadas apelaron para agraviarse de que se tuviera por demostrado el incumplimiento contractual generador de daños y perjuicios atribuido. La PROFECO, por su parte, para agraviarse justamente de la forma fijada para llevar a cabo el resarcimiento del daño en la segunda etapa, pues cuestionó: a) la fijación del plazo de un año para presentar el incidente; b) que se limitara a que solamente la PROFECO promoviera los incidentes respectivos; c) la previsión de que los consumidores probaran y cuantificaran uno a uno las fallas en el servicio durante 2010, a pesar de que ese incumplimiento ya había quedado demostrado en la primera etapa, además de que resultaría una carga imposible de cumplir y dificultaría o impediría la ejecución de la sentencia.
6. El Tribunal de alzada, al dictar la primera resolución de apelación, revocó la sentencia de primera instancia, por estimar fundados los agravios de las demandadas, y por ende, dejó de estudiar los agravios de la PROFECO.
7. Esa sentencia fue materia del amparo directo 6/2014, promovido por la PROFECO, del índice de esta Primera Sala, en el cual se concedió la protección constitucional, por considerar que el juez de distrito no había variado la litis al analizar la acción y el incumplimiento atribuido a las demandadas, de manera que no debieron acogerse los agravios de éstas. Asimismo, aunque la quejosa expresó conceptos de violación sobre la falta de estudio de sus agravios, se consideró que ello se debió a la revocación de la sentencia por haberse acogido los agravios sobre la procedencia de la acción, pero ante la concesión de amparo, la autoridad responsable ahora sí estaría en condiciones de llevar a cabo su análisis.
8. En ese sentido, al dictar la segunda sentencia definitiva (en cumplimiento al mencionado amparo) la autoridad responsable desestimó la apelación de las demandadas, y en cuanto a los agravios de la PROFECO, declaró infundados los concernientes al plazo concedido para promover el incidente, pero se acogieron los demás, por lo cual se estimó que además de la Procuraduría, cada consumidor podría promover su incidente en la segunda etapa; y en cuanto a las cargas impuestas, se indicó que si cada consumidor o la Procuraduría en su representación, debían probar su daño, sería inejecutable la sentencia, al ser imposible desahogar todas las pruebas en cada incidente. Ante eso, la solución que ideó la autoridad responsable fue la de considerar que las demandadas tendrían la carga de proporcionar en la segunda etapa los registros y pruebas pertinentes para resolver, o de lo contrario, operaría en su contra la presunción establecida en el artículo 89 del Código Federal de Procedimientos Civiles.
9. En el entendido de que la juez del conocimiento podría requerir a las demandadas la información necesaria y auxiliarse de una prueba pericial en materia de telecomunicaciones para determinar los porcentajes de llamadas caídas y no completadas, en relación con el cobro efectuado por ese servicio y así determinar los daños y perjuicios ocasionados a los consumidores. Y a su vez, las demandadas podrían presentar pruebas para justificar la reducción o incluso la absolución del resarcimiento en determinados casos particulares.
10. Esa sentencia fue materia de un segundo juicio de amparo, esta vez promovido por la parte demandada, del cual conoció el Primer Tribunal Colegiado en Materia Civil del Primer Circuito, con el número de expediente \*\*\*\*\*\*\*\*\*\*. En dicho asunto, el Tribunal de amparo desestimó el grueso de los conceptos de violación alegados por las quejosas, excepto el relativo a la carga probatoria que se le impuso para la segunda etapa.
11. Sobre ese concepto de violación, el Tribunal consideró incorrecta la distribución de las cargas probatorias en la segunda etapa, invocando lo resuelto por la Primera Sala en el amparo directo en revisión 2244/2014, en cuanto a las etapas de las acciones de grupo, para determinar que en los incidentes de cuantificación de daños que se promuevan en la segunda etapa, corresponde a los incidentistas la carga de acreditar el importe del daño sufrido para obtener la indemnización correspondiente; lo cual resultaba acorde con el contenido del artículo 81 del Código Federal de Procedimientos Civiles acerca de que el actor debe probar los hechos constitutivos de su acción y el reo los de sus excepciones.
12. Al dar cumplimiento a esa ejecutoria de amparo, la autoridad responsable emitió la tercera sentencia definitiva, en la cual, luego de reiterar lo que no fue materia de la concesión de amparo (en lo cual se incluye el aspecto de que los incidentes deben promoverse en el plazo de un año, y que pueden ser planteados tanto por los consumidores afectados como por la PROFECO) modificó la sentencia apelada para determinar que en los incidentes de cuantificación de daños durante la segunda etapa corresponde a los incidentistas la carga de acreditar el importe del daño sufrido para obtener la indemnización, y que en el incidente debían justificar todos los aspectos que ya quedaron mencionados previamente (que durante 2010 recibieron el servicio de las demandadas, que tuvieron fallas en el servicio, lo cubrieron en su integridad, no recibieron bonificación, presentar una planilla de liquidación sobre el monto del daño sufrido y la forma en que se integró), es decir, la autoridad responsable retomó en ese aspecto lo resuelto por el juez de primera instancia, con la diferencia de que, en lugar de señalar que las demandadas quedan obligadas a proporcionar al juzgado todas las pruebas documentales en su poder y que sean necesarias para el trámite y resolución de la segunda etapa del procedimiento, se estableció que los consumidores afectados tendrían esa obligación.
13. La reseña anterior pone de manifiesto, en primer lugar, que han alcanzado firmeza las siguientes cuestiones:

a) La demostración del incumplimiento contractual por las demandadas que generó daños a los consumidores;

b) La condena a las demandadas a resarcir esos daños y perjuicios.

c) que para tal efecto en la segunda etapa de la acción procede promover incidentes, los cuales pueden ser iniciados tanto por los afectados, como por la Procuraduría en su representación.

d) que el plazo para pedir el resarcimiento de los daños es de un año.

e) corresponde a la parte incidentista la carga probatoria sobre la cuantía del daño sufrido para obtener la indemnización correspondiente.

1. En cambio, no hay firmeza en la determinación hecha por la responsable sobre las cuestiones que deben acreditarse en el incidente para obtener el resarcimiento, pues en esta última resolución, al cumplir la sentencia de amparo fundada en el artículo 81 del Código Federal de Procedimientos Civiles, la responsable no sólo estableció que la carga probatoria corresponde a la parte incidentista sobre el importe del daño a resarcir, sino que también hizo una precisión o especificación de los aspectos que incluye esa carga probatoria dentro del incidente.
2. Esta última consideración se entiende dada con plenitud de jurisdicción, puesto que en la sentencia de amparo no se ordenó de esa manera precisa; y con ella dio lugar al agravio o concepto de violación que ahora hace valer la PROFECO, en el nuevo juicio de amparo contra esa tercera sentencia definitiva.
3. En efecto, como se indicó, al emitir la segunda sentencia definitiva, la solución que estableció la autoridad responsable ante los agravios de la PROFECO fue imponer la carga a las demandadas de presentar, durante la segunda etapa de la acción de grupo, todos los registros y pruebas pertinentes para resolver, o de lo contrario, operaría en su contra la presunción establecida en el artículo 89 del Código Federal de Procedimientos Civiles. Tal determinación fue cuestionada en el juicio de amparo promovido por las demandadas, y resuelto por el Tribunal Colegiado, en el sentido de declarar fundados los conceptos de violación respectivo, en los siguientes términos:

**“**Esa argumentación es esencialmente fundada y suficiente para otorgar la protección constitucional, porque la distribución de las cargas probatorias que hizo el Tribunal unitario es incorrecta.

En efecto, para la solución de este asunto constituye un hecho notorio para este Tribunal Colegiado, en términos del artículo 88 del Código Federal de Procedimientos Civiles…que en sesión correspondiente al día once de marzo de dos mil quince, la Primera Sala del Máximo Tribunal resolvió el amparo directo en revisión 2244/2014.

En aquél recurso… los Ministros integrantes de la Primera Sala sostuvieron que de los artículos 24, fracciones II y III, y 26 de la Ley Federal de Protección al Consumidor vigentes hasta antes de las reformas de treinta de agosto de dos mil once, se desprende que el procedimiento para el trámite de la acción de grupo se compone de dos etapas.

En lo que aquí interesa, la Primera Sala del Alto Tribunal de nuestro país puntualizó que la primera etapa concluye con el dictado de una sentencia que es declarativa con efectos generales en beneficio de todos aquellos consumidores que hubieren resentido una afectación en su patrimonio por las conductas dañosas e ilícitas causadas en su perjuicio por la parte demandada.

Con respecto a la siguiente fase procesal, el Máximo Tribunal fue enfático al sostener que: […]

De la transcripción que antecede, en específico del párrafo ciento veintiocho, queda patente que a juicio de los Ministros de la Primera Sala, en los incidentes de cuantifica en los incidentes de cuantificación de daños que se promuevan durante la segunda etapa de esa clase de juicios, corresponde a los actores incidentistas la carga procesal de acreditar el importe del daño sufrido para obtener la indemnización correspondiente.

Criterio que es acorde con el contenido normativo del artículo 81 del Código Federal de Procedimientos Civiles el cual dispone:

“Artículo 81. El actor debe probar los hechos constitutivos de su acción y el reo los de sus excepciones.”

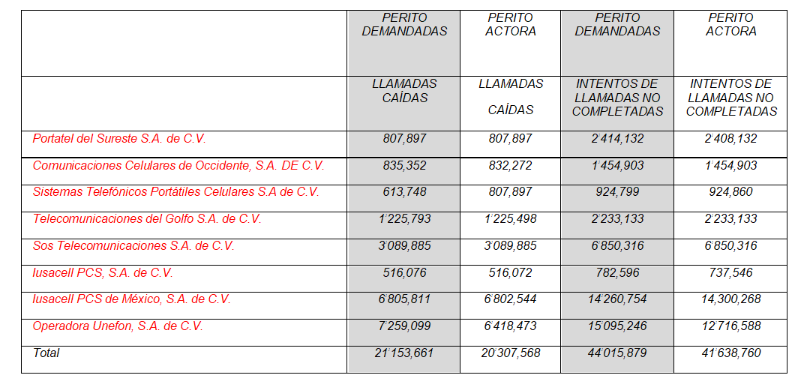
Por tanto, en el caso particular, es inconcuso que al no haberlo considerado así, el Tribunal unitario responsable conculcó en perjuicio de las quejosas su derecho fundamental a la seguridad jurídica en su faceta de legalidad.

Al haber resultado fundado y suficiente el concepto de violación que antecede, lo procedente es conceder a la parte quejosa la protección constitucional para el efecto de que la autoridad responsable: Deje insubsistente la sentencia reclamada y en su lugar dicte otra en que reiterando las consideraciones ajenas a la concesión, al partir de la base de que en los incidentes de cuantificación individual de daños y perjuicios de la segunda etapa del litigio natural, corresponde a los consumidores afectados ofrecer las pruebas para demostrar su pretensión incidental, resuelva lo que en derecho corresponda. …”

1. Tal como puede apreciarse, en la sentencia de amparo no se hizo especificación alguna sobre los alcances de la carga de la prueba de la parte incidentista en la segunda etapa, sino simplemente, apoyándose en lo resuelto por esta Primera Sala en el amparo directo en revisión 2244/2014 y lo previsto en el artículo 81 del Código Federal de Procedimientos Civiles, se determinó en términos generales, que la carga probatoria en la segunda etapa le toca a dicha parte.
2. Por tanto, si al dar cumplimiento a la sentencia de amparo, la responsable estimó que dicha carga tenía la implicación de probar las fallas resentidas por cada incidentista en el servicio de telefonía celular, con la demostración de aspectos tan específicos como las llamadas que no pudieron realizar en un primer intento, las llamadas en curso que se cortaron, o alguna otra análoga, así como también el valor monetario que representan para ser resarcidas, con la precisión de que el incidentista tiene la obligación de exhibir todas las pruebas documentales en su poder y que sean necesarias para el trámite y resolución de la segunda etapa del procedimiento; con tal proceder, es dicha autoridad la que con plena jurisdicción establece determinado contenido o alcance de la carga probatoria y, por ende, del artículo 81 del Código Federal de Procedimientos Civiles, referente a la que debe cumplirse en la segunda etapa de las acciones de grupo.
3. Así, dicho contenido o alcance es susceptible de ser combatido en cuanto a su validez constitucional en el nuevo juicio de amparo directo presentado contra esa determinación, por la PROFECO.
4. No obstante, el Tribunal Colegiado de circuito, al resolver ese nuevo juicio de amparo, \*\*\*\*\*\*\*\*\*\*, consideró que el planteamiento es inoperante por preclusión, al estimar que el primer acto de aplicación de ese precepto ocurrió en la primera de las sentencias definitivas emitidas por la autoridad responsable, es decir, la de fecha treinta de abril de dos mil trece.
5. Sin embargo, si bien en esa sentencia el Tribunal de apelación citó el artículo 81 del Código Federal de Procedimientos Civiles, lo cierto es que lo aplicó para establecer que la PROFECO no había probado el incumplimiento de los contratos de adhesión. Tal como se ve en el párrafo primero de la página 95 de la mencionada resolución:

Ante lo anterior, y atento a que el asunto, es inherente a una acción colectiva a favor de los consumidores del servicio de telefonía local móvil, que tiene por objeto la declaratoria de incumplimiento de las demandadas al contrato de adhesión suscrito con los consumidores, y como consecuencia, la declaratoria que éstas les han ocasionado daños y perjuicios a sus usuarios, así como la reparación e indemnización de los mismos; **correspondía a la parte actora acreditar los hechos constitutivos de su acción, acorde con el artículo 81, del Código Federal de Procedimientos Civiles, sin embargo, con las pruebas aportadas por dicha enjuiciante, no se acredita el incumplimiento al contrato de adhesión base de la acción, por no ser aptas para ello. (énfasis añadido)**

1. Al tomar en cuenta el párrafo anterior es claro que la aplicación de este precepto en ese acto no está relacionado con el perjuicio que ahora argumenta la PROFECO, pues esa declaración se circunscribe a la falta de probanza del incumplimiento del contrato de servicio de telefonía; con lo cual la aplicación del artículo 81 del Código Federal de Procedimientos Civiles se encuadró en la primera fase del proceso jurisdiccional sobre el que versa la controversia. Y el cual incluso quedó sin efecto con motivo del primer amparo concedido por esta Primera Sala a la Procuraduría.
2. En cambio, el planteamiento de inconstitucionalidad del artículo 81 que ahora propone la PROFECO, está vinculada a la segunda etapa del proceso colectivo, en cuanto a la forma de cumplir la carga probatoria en los incidentes de cuantificación de daños y perjuicios.
3. Esto, pues el acto de aplicación *en perjuicio* de la parte que representa la PROFECO tiene lugar hasta la última de las sentencias, ya que es ahí donde, como se demostró, se determinan ciertos alcances o contenidos de la carga probatoria de la parte incidentista en la segunda etapa, reiterando de alguna manera la violación de la cual se ha dolido dicha Procuraduría desde sus agravios de apelación; pues a pesar de que en la segunda sentencia se le había dado razón en ese sentido, en la tercera sentencia, al cumplir la concesión de amparo en favor de las empresas telefónicas no sólo se determinó a quien corresponde la carga probatoria, sino que se fijaron los aspectos que ésta debía abarcar en una especie de regresión en perjuicio lo que ya había alcanzado la Procuraduría.
4. Así, ese proceder fue el generador del efecto perjudicial de la aplicación de la norma derivada de la interpretación dada al artículo 81 del Código Federal de Procedimientos Civiles.
5. En consecuencia, no se actualiza preclusión alguna para formular dicho cuestionamiento. Ya que efectivamente como alega la PROFECO, la aplicación de la norma **causó perjuicio** por el alcance que se dio a la carga probatoria para los consumidores en la segunda etapa, lo que tuvo lugar hasta el dictado de la sentencia reclamada en el juicio de amparo del que deriva este recurso[[12]](#footnote-12).
6. Razón por lo cual, al no haber analizado de fondo tal cuestionamiento, el Tribunal Colegiado de Circuito incurrió en su omisión**.** Para subsanarla, esta Primera Sala habrá de ocuparse de su estudio, en términos de lo dispuesto en el artículo 93, fracción V, de la Ley de Amparo.
7. **Segunda cuestión:** **¿Es c****onstitucionalmente válida la interpretación al artículo 81 del Código Federal de Procedimientos Civiles, efectuada por la autoridad responsable, en cuanto al alcance de la carga probatoria de la parte incidentista en la segunda etapa de la acción de grupo?**
8. Antes de dar respuesta a esta interrogante es importante dejar establecido que deben estimarse inoperantes los agravios por los cuales la recurrente principal considera que la carga probatoria en la segunda etapa de ejecución de la sentencia de condena debe recaer en las empresas demandadas.
9. Lo anterior, pues como quedó establecido previamente, ese aspecto ha quedado firme por haberse establecido que dicha carga corresponde a la parte incidentista, en la sentencia de amparo emitida por el Tribunal Colegiado de Circuito del conocimiento, la cual ha adquirido carácter de cosa juzgada al no haberse impugnado.
10. Por tanto, la respuesta a la interrogante ha de hacerse sobre la base de que la determinación de a quién corresponde la carga de la prueba ya está definido de esa manera, por lo que la materia de juzgamiento en este recurso es el alcance o contenido dado a esa carga probatoria, según la interpretación hecha por la autoridad responsable al artículo 81 del Código Federal de Procedimientos Civiles, al emitir la sentencia de cumplimiento de amparo, pues este último constituye un aspecto en el cual actuó con libertad de jurisdicción, considerando que en la sentencia estimatoria de amparo no se hizo precisión alguna en ese sentido.
11. Hecha la aclaración mencionada, debe responderse de manera negativa a la interrogante, ya que en una acción de grupo en que durante la primera etapa se demostró la existencia de daño a una masa o grupo muy numeroso de consumidores por fallas en servicio de telefonía móvil o celular, interpretar el artículo 81 del Código Federal de Procedimientos Civiles para determinar que la carga probatoria que les corresponde en la segunda etapa (sobre el resarcimiento de daños y perjuicios) implica que éstos demuestren el daño individualmente resentido, en cuanto a las llamadas caídas o intentos de llamadas no logradas, u otros análogos, así como presentar una planilla en que se especifique el importe en dinero de dichas fallas, las cuales datan de hace más de una década, representa una carga probatoria exorbitante que impediría de facto la ejecución de la condena impuesta a la parte demandada, de resarcir a los consumidores afectados de los daños y perjuicios por las fallas en el servicio que fueron acreditadas en la primera etapa; en violación al derecho a la tutela judicial efectiva, en su vertiente de lograr la plena realización o efectividad de las sentencias.
12. Lo anterior, porque además de la dificultad para cumplir la carga probatoria con esos alcances, los costos de su cumplimiento no guardarían correspondencia o congruencia con el interés monetario que pueda representar la indemnización o reparación, dado que podría requerirse de pruebas periciales para traducir a numerario el valor de las fallas resentidas por los consumidores afectados; lo cual inhibiría la posibilidad de que éstos promovieran su respectivo incidente de reparación, propiciando que la condena se convierta en letra muerta.
13. Para demostrarlo, en primer lugar se hará referencia al derecho de acceso a la jurisdicción y su vertiente de ejecución de sentencias; para luego establecer cómo se satisface ese derecho fundamental dentro de una acción de grupo y, finalmente, evidenciar que los alcances dados por la responsable a la carga probatoria impuesta en el caso a los consumidores en la segunda etapa, en términos del artículo 81 del Código Federal de Procedimientos Civiles, exceden los parámetros de regularidad constitucional en que debe satisfacerse el derecho a la justicia en las acciones de grupo.
14. **Derecho a la justicia.** En efecto, el acceso a la justicia es un derecho fundamental de las personas reconocido en el artículo 17 de la Constitución, así como en los artículos 8 y 25 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos, y ha sido interpretado desde la concepción del Estado democrático de Derecho, donde se busca garantizar el acceso a la justicia en condiciones de igualdad, atendiendo a las diferencias y obstáculos reales a que se enfrentan las personas para acceder a los Tribunales.
15. Lo cual implica un acceso a la justicia no sólo formal, sino donde se reconozcan y resuelvan los factores de desigualdad real entre los justiciables; y en ese sentido, exige de los Tribunales adoptar medidas de compensación que contribuyan a reducir o eliminar los obstáculos que impidan o reduzcan la defensa eficaz de los propios intereses.[[13]](#footnote-13)
16. Por lo cual, el poder público no puede supeditar el acceso a los Tribunales a condiciones o requisitos impeditivos u obstaculizadores, por resultar en trabas innecesarias, excesivas o carentes de razonabilidad y proporcionalidad respecto de los fines que lícitamente puede perseguir el legislador.[[14]](#footnote-14)
17. Como ha señalado esta Sala, ese derecho comprende tres etapas a las que corresponden determinados derechos: a) una previa al juicio, al que corresponde el derecho de acceso a la jurisdicción; b) una judicial, a la que corresponden las garantías del debido proceso, y c) una posterior al juicio, que se identifica con la eficacia de las resoluciones emitidas con motivo de aquél.
18. Es decir, forma parte del derecho fundamental de tutela judicial efectiva, lo relativo a la ejecución de las sentencias.
19. **Ejecución de sentencias.** El derecho a la ejecución de sentencias es relevante por su instrumentalidad para que la justicia administrada se convierta en una realidad, evitando que las sentencias se tornen ilusorias o terminen por negar el derecho que se había reconocido en el despliegue de la función jurisdiccional.
20. Lo anterior se advierte, en primer lugar, en el mandato constitucional previsto en el sexto párrafo del artículo 17 de la Ley Fundamental, dirigido al legislador, en el sentido de que las leyes deben establecer los medios necesarios para la plena ejecución de las resoluciones de los Tribunales.
21. Asimismo, también se aprecia en la Jurisprudencia de la Corte Interamericana de Derechos Humanos, en los casos Baena Ricardo y otros vs. Panamá, y Acevedo Jaramillo y otros vs. Perú, en que se consideró que “la responsabilidad estatal no termina cuando las autoridades competentes emiten la decisión o sentencia”, sino que se requiere, además, que el Estado consagre normativamente recursos para ejecutar esas decisiones definitivas y garantice la efectividad de esos medios.
22. Posteriormente, en los casos Acevedo Buendía y otros (Cesantes y Jubilados de la Contraloría) vs. Perú, Pueblo Indígena Kichwa de Sarayu vs. Ecuador, Furlan y Familiares vs. Argentina, y del Tribunal Constitucional (Camba Campos y otros) vs. Ecuador, la Corte Interamericana de Derechos Humanos agregó que “la efectividad de las sentencias depende de su ejecución”, de modo que ésta se establece como un componente fundamental de la protección efectiva de los derechos declarados o reconocidos.[[15]](#footnote-15)
23. **Derecho a la jurisdicción en las acciones de grupo.** En la protección a los derechos de los consumidores, se establecieron en la ley respectiva, las acciones de grupo facultándose a la PROFECO para promoverlas en representación de la colectividad afectada.
24. En efecto, tras la reforma constitucional publicada en el Diario Oficial de la Federación el 3 de febrero de 1983, el derecho de los consumidores fue elevado a rango constitucional[[16]](#footnote-16). En específico, se modificó el artículo 28, el párrafo tercero, para establecer que “la ley protegerá los derechos de los consumidores y propiciará su organización para el mejor cuidado de sus intereses”.
25. La constitucionalización de los derechos de los consumidores tuvo como objetivo —entre muchos otros enunciados en el artículo 1 de la Ley Federal de Protección al Consumidor— garantizar la eficacia de los derechos de los consumidores, particularmente **la garantía de acceso a la justicia**. Esto, con la finalidad de brindar mayor protección a este grupo debido a las relaciones desventajosas frente a las empresas.
26. Para tal efecto, la Ley Federal de Protección al Consumidor atribuye múltiples facultades a la PROFECO para que ésta proteja de manera eficaz los derechos de los consumidores frente a los grandes proveedores de bienes y servicios.
27. Al respecto, esta Primera Sala ha interpretado[[17]](#footnote-17) la parte final del artículo 28 de la Constitución General para establecer que el alcance del derecho fundamental a la protección de los intereses del consumidor tiene por objeto contrarrestar las diferencias asimétricas que existen en las relaciones de consumo entre proveedores y consumidores[[18]](#footnote-18).
28. Al resolver el amparo directo en revisión 6621/2015, esta Primera Sala de la Suprema Corte reconoció que los consumidores son un grupo vulnerable frente a los proveedores de bienes y servicios, pues éstos carecen del nivel suficiente de organización, información y capacidad de negociación para defender sus intereses frente a las grandes empresas.
29. En dicha sentencia se consideró que los derechos de los consumidores deben interpretarse a la luz del derecho al acceso a la justicia, siempre con el propósito de lograr una tutela efectiva de sus intereses y derechos. Esta determinación quedó plasmada en la tesis aislada 1ª. CXLI/2017 de rubro “DERECHO AL ACCESO A LA JUSTICIA. SU RELEVANCIA TRATÁNDOSE DE CONSUMIDORES”.[[19]](#footnote-19)
30. Asimismo, esta Sala ha considerado que la Procuraduría Federal del Consumidor goza de amplias facultades para tomar todas aquellas medidas que considere necesarias para hacer efectivos los derechos de los consumidores y reducir la asimetría que existe entre las partes en conflicto. Ya sea interponer recursos, promover acciones y realizar los trámites y gestiones que se requieran sin limitación alguna en cuanto al tipo de acciones o recursos que puede promover[[20]](#footnote-20).
31. De ahí que esta Primera Sala haya sostenido en reiteradas ocasiones que el acceso a la justicia de los consumidores goza una **protección reforzada** en sede jurisdiccional, que permita condiciones de igualdad en su ejercicio frente al proveedor de bienes o servicios.
32. Sobre el tema, al resolver el amparo directo en revisión 5105/2019[[21]](#footnote-21), la Primera Sala sostuvo que el proceso judicial es un medio —y no un fin en sí mismo—, para dar eficacia y firmeza a los derechos e intereses del consumidor cuya protección es de rango constitucional. Por lo que, al derivar de la norma suprema del ordenamiento jurídico mexicano, dicha protección debe permear en todo el orden jurídico y obligar a todas las autoridades a su aplicación e interpretación en aquellos casos en que sea procedente.
33. De ahí que el derecho de acceso a los órganos jurisdiccionales constituye uno de aquellos que el Estado mexicano debe garantizar a los consumidores, con una protección reforzada, sin hacer nugatorios los derechos del proveedor con la imposición de cargas excesivas.
34. Ahora bien, sobre la naturaleza de la **acción de grupo** establecida como medio de defensa de los derechos de los consumidores en la ley, esta Primera Sala señaló, al resolver el amparo directo 6/2014, antecedente de este asunto, que se trata de una acción *sui géneris* que cuenta con reglas distintas a otras acciones.
35. Asimismo, que su finalidad radica en que una colectividad de personas cuyos derechos son afectados o pueden verse vulnerados **por un hecho común**, cuenten con una herramienta procesal eficiente para solicitar ante los órganos jurisdiccionales el restablecimiento en el goce de ellos.
36. La defensa conjunta de tales derechos conlleva beneficios que no se obtendrían si cada uno de los afectados promoviera una acción individual, y permite el acceso a la justicia de un tipo de reclamación que los afectados no siempre tienen la capacidad económica de plantear ante los órganos judiciales estatales.
37. La acción de grupo debe entenderse en el contexto de nuestros procesos jurisdiccionales tradicionales, cuya complejidad constituye una carga onerosa para la mayor parte de la sociedad. Esto induce a que con frecuencia la parte económica más débil sea quien sufra el daño causado por transacciones desventajosas. Ello, no sólo por el costo que implica el litigio, sino también porque el ciudadano no cuenta con las acciones necesarias para hacer valer sus derechos ante los Tribunales.
38. Un ejemplo se presenta en los daños de baja cuantía en los cuales los individuos asumen la pérdida sin importar si tienen o no responsabilidad en ésta. Esto se debe a que los costos que deben de enfrentar los individuos para ejercer una acción procesal superan con creces los beneficios esperados de llevar a cabo dicho litigio, así como que no encuentran un instrumento procesal efectivo para garantizar la tutela de sus derechos.
39. Bajo este contexto surge la acción de grupo en materia de protección al consumidor, la cual desde sus orígenes fue concebida como un instrumento procesal diseñado para facilitar a los ciudadanos el acceso a los órganos jurisdiccionales para resarcir su derecho afectado y de esta forma romper con la asimetría que se presenta en toda relación jurídica entre proveedor y consumidor.
40. La acción de grupo en materia de protección al consumidor tiene una doble función: por una parte, protege con mayor extensión a consumidores afectados por la obtención de bienes o servicios normalmente producidos y comercializados en serie; y por la otra, contribuye en forma muy significativa a mejorar los controles de calidad de los propios proveedores en la producción, distribución y comercialización de bienes y servicios, y por lo tanto, a prevenir futuras violaciones o afectaciones.[[22]](#footnote-22)
41. En el mismo precedente de este asunto (AD 6/2014) se precisó que las acciones de grupo pueden estar dirigidas a defender intereses difusos, colectivos o individuales homogéneos.[[23]](#footnote-23) Lo cual es importante, porque la naturaleza de los intereses afectados incide tanto en las pruebas que deben aportarse al juicio, como en su valoración y en el tipo de condena.[[24]](#footnote-24)
42. En efecto, en una acción de grupo que defiende *intereses difusos*, los derechos pueden ser de naturaleza indivisible y afectar a un número indeterminado de personas, de manera que no sea posible acreditar el daño en forma personal, ni individualizar los efectos de la sentencia.
43. A diferencia de lo anterior, cuando la acción de grupo defiende *intereses individuales*, en que ordinariamente sí es posible acreditar el daño sufrido por cada miembro de la colectividad, así como individualizar los efectos de la sentencia. En estos casos, si bien podría cada afectado llevar un juicio por separado, el monto de la indemnización perseguida *versus* el costo del juicio podría ocasionar que no se buscara el resarcimiento, de ahí que por economía procesal y con la finalidad de buscar un acceso más completo a la justicia, se pueda considerar idónea en estos casos una acción de grupo.
44. Ahora bien, las acciones de grupo en las que se defienden *derechos individuales* pueden ser respecto de un grupo pequeño de consumidores o respecto de grupos muy numerosos, lo que también incide en el procedimiento.
45. Cuando el grupo de consumidores es reducido, como lo fue en la acción de grupo que dio origen al Amparo Directo \*\*\*\*\*\*\*\*\*\* resuelto por esta Primera Sala, el que se individualice la condena en una segunda etapa del procedimiento, aportando y valorando las pruebas del daño ocasionado a cada consumidor resulta idóneo, puesto que de esa manera, se condena a la parte demandada a pagar en forma específica todos y cada uno de los daños que fueron probados, sin incurrir en la posibilidad de que el monto de la condena pueda exceder o disminuir del daño causado.
46. Sin embargo, según se dijo en el antecedente de este asunto (AD 6/2014) cuando el grupo de consumidores es muy numeroso, **la situación cambia**. La sentencia condenatoria que llegara a dictarse en la primera etapa del procedimiento difícilmente podría individualizarse en la segunda etapa si se sujeta a que se acredite el daño ocasionado en forma individual respecto de cada uno de los individuos que integran el colectivo, con la consecuencia de que la acción de grupo resulte ineficaz.
47. Por lo cual, en el propio precedente, acudiendo a la doctrina desarrollada a nivel internacional sobre las acciones de grupo, se dijo que para que la acción de grupo que defiende derechos individuales respecto de un grupo numeroso sea eficaz, los daños y/o perjuicios sufridos deben tener un **origen común**, esto es, deben derivarse de la **misma causa**, y tratarse de la **misma afectación o en grado muy similar**, lo que facilita, en su caso, la cuantificación del daño y su distribución entre los miembros del grupo afectado sin tener que hacer una cuantificación individual.
48. La doctrina refiere que para que pueda hablarse de “derechos individuales homogéneos” deben existir **cuestiones de hecho** o de derecho **comunes** a todos los miembros del grupo, y los elementos de las **acciones o de las excepciones y defensas deben ser comunes** a todos los miembros del grupo. Los daños y/o perjuicios ocasionados deben tener un **origen fáctico común y un contenido sustantivo homogéneo**. Por ello, la identificación de los miembros que deben conformar el grupo -atendiendo a su afectación- viene a ser uno de los elementos más complejos en las acciones de grupo.[[25]](#footnote-25)
49. De esa manera, si la acción de grupo se ejerce porque los consumidores de una zona de la ciudad se vieron afectados porque el servicio de telefonía móvil se suspendió durante un lapso de 4 u 8 horas, bastará que se acredite esa circunstancia: la suspensión del servicio durante el lapso de que se trate, para que los miembros del grupo afectado tengan derecho a una indemnización, cuya cuantificación será esencialmente igual para todos.
50. Al respecto, se citó el Código Modelo de Procesos Colectivos propuesto por el Instituto Iberoamericano de Derecho Procesal, el cual parte de dichas premisas en su artículo 22, al proponer que para fijar el monto de la condena en las acciones de grupo que involucran derechos individuales homogéneos, cuando “ello fuere posible” el Juez determinará el monto individual de condena respecto de cada miembro del grupo, sin embargo, cuando el monto de los daños sufridos por los miembros del grupo fuere uniforme o pudiere ser reducido a una fórmula matemática, la sentencia “indicará el valor o la fórmula de cálculo de la indemnización individual”.
51. Sin embargo, se insiste, para que pueda tener lugar una condena genérica que pueda ser distribuida entre todos los miembros del grupo afectado, sin acreditar en forma individualizada el daño sufrido por cada persona, es necesario que el daño reclamado derive de hechos comunes y que su contenido sustantivo sea homogéneo, de manera que pueda acreditarse en la primera etapa del procedimiento, y que sea susceptible de ser desvirtuado con las mismas excepciones y defensas durante la misma primera etapa.
52. Lo anterior, al margen de que al resolver los Amparos Directos 14/2009 y 15/2009, se dijo que el procedimiento de la acción de grupo se divide en dos etapas, una primera etapa, que tiene como consecuencia la emisión de una sentencia declarativa, con una condena genérica en beneficio de toda la clase afectada -independientemente de que todos y cada uno de sus miembros hayan participado o no en el juicio principal bajo la representación de la Procuraduría-, y una segunda etapa en la cual se cuantifica la condena y, según sea el caso, si se aportan pruebas respecto de cada daño individual ocasionado, se podrá valorar la magnitud del daño sufrido con el objeto de que se individualicen los efectos de la sentencia.
53. Así se afirma, ya que dicha resolución debe entenderse en el contexto del tipo de derechos e intereses tutelados en la acción que ahí se promovió. (Hasta aquí la cita del antecedente Amparo directo 6/2014, relativo a la misma secuela procesal de este asunto).
54. Considerando lo anterior, se entiende que la tutela judicial efectiva en condiciones de **igualdad** en el contexto de las acciones de grupo, también debe estar presente en la etapa de ejecución de sentencia, de manera que si en la primera quedó demostrada la responsabilidad de la parte demandada por el daño causado a un gran número de consumidores, la condena a su resarcimiento debe hacerse efectiva en la segunda etapa mediante la previsión de las medidas que resulten adecuadas para lograr esa nivelación, según el tipo de daño causado, la magnitud del grupo afectado y las circunstancias particulares del proceso respectivo.
55. La previsión de tales medidas exige del juez cierta flexibilización en la aplicación de las reglas procesales de la acción colectiva, así como tener como guía el principio de *favor debilis,* para considerar la mayor facilidad y el menor coste posible para los consumidores que promuevan su incidente. Inclusive en este aspecto la responsable cita la recomendación de la OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos) sobre la resolución de disputas y resarcimiento a consumidores, en el sentido de que los mecanismos de resarcimiento deben ser *justos, fáciles de usar, oportunos y efectivos* para la resolución de disputas, y *sin costo o cargas innecesarias* para responder a las variadas naturalezas y características de las quejas de los consumidores, *con especial atención en la capacidad para obtener o facilitar el resarcimiento monetario a los consumidores*.
56. **Interpretación de la carga probatoria en el caso concreto.** Teniendo en cuenta lo anterior, se considera que la interpretación realizada por la autoridad responsable al artículo 81 del Código Federal de Procedimientos Civiles, al momento de precisar en qué consiste la carga probatoria de la parte incidentista en la segunda etapa, resulta violatoria del derecho a la justicia, especialmente en su vertiente del derecho a la ejecución de la sentencia, ya que los alcances de esa carga son de tal manera desproporcionados, que dificultarán o incluso inhibirán la promoción del incidente para la obtención del resarcimiento para cada uno de los afectados.
57. En efecto, en la primera etapa del juicio se tuvo por demostrado que las demandadas incurrieron en responsabilidad por el hecho común consistente en haber incumplido la obligación contractual que asumieron frente a sus usuarios o consumidores, relativa a prestar el servicio las veinticuatro horas del día los trescientos sesenta y cinco días del año, de acuerdo con los términos del contrato y a pesar de recibir la contraprestación conducente. Incumplimiento derivado de haberse demostrado la existencia de fallas en el servicio, como llamadas caídas o intentos de llamadas no completadas, que dio lugar a ese incumplimiento.
58. Esto se demostró con las pruebas documentales que exhibió la Comisión Federal de Telecomunicaciones a solicitud de ambas partes, relativa a los informes mensuales que presentaron las empresas de telefonía ante la Comisión en cumplimiento al Plan Tecnológico Fundamental de calidad de las redes el Servicio de Telefonía Móvil. Dichos elementos de prueba fueron analizados por los peritos en materia de telecomunicaciones y arrojaron los datos siguientes[[26]](#footnote-26):



\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*

\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*

\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*

\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*

\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*

\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*

\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*

\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*

1. Ante la determinación de esa responsabilidad, se condenó a las demandadas al resarcimiento de los daños y perjuicios resentidos por los usuarios o consumidores, así como a cubrir una indemnización del 20% sobre el importe de tales daños y perjuicios, en la segunda etapa, en que la carga probatoria establecida para la parte incidentista consiste en acreditar, en forma enunciativa y no limitativa, que:
2. Durante el año dos mil diez, el usuario haya recibido el servicio de telefonía móvil por parte de alguna de las empresas telefónicas demandadas;
3. En determinados lapsos de esa temporalidad, hayan tenido fallas en el servicio, lo que les impidió comunicarse en el primer intento de llamada, se les cortó una llamada en curso; o, cualquier otra circunstancia análoga como la falta de servicio;
4. Justifiquen el cumplimiento de su obligación de pago por el servicio contratado.
5. A pesar de esas deficiencias, éstos hayan pagado la totalidad del servicio por no verificarse el procedimiento establecido en la cláusula cuarta, inciso “d” del contrato de adhesión (bonificación de cargos reclamados).
6. Presenten su incidente a más tardar al año siguiente, al en que cause ejecutoria esta sentencia de conformidad con lo regulado en el artículo 14 de la Ley Federal de Protección al Consumidor;
7. 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;
8. Finalmente, se precisa que los consumidores afectados quedan obligados a proporcionar al juzgado federal, todas aquellas pruebas documentales que obren en su poder y que sean necesarias para el trámite y resolución de esa segunda etapa del procedimiento[[27]](#footnote-27).

1. Como se aprecia, para la autoridad responsable el cumplimiento de la carga probatoria de la parte incidentista en la segunda etapa consiste en la comprobación individualizada del daño que, en términos generales, quedó demostrado en la primera etapa, así como su importe; lo que representa una carga desproporcionada considerando el tipo de daño y la magnitud de la masa de consumidores potencialmente afectados.
2. Esto, ya que implica que antes de presentar su incidente, cada usuario pueda tener los elementos necesarios para: a) identificar, de entre el universo de fallas en el servicio, cuáles fueron las que le afectaron en lo individual, y b) calcular el valor monetario que éstas representan.
3. Esta es una carga difícil de cumplir, que además no guarda correspondencia con el interés monetario que pudiera alcanzarse por cada consumidor. Así se estima, ya que requeriría tener acceso a los registros respectivos y buscar entre ellos las llamadas caídas o no completadas, o algún otro aspecto que haya implicado no recibir el servicio, por el usuario o consumidor respectivo, lo que requeriría solicitar a las demandadas el acceso a tales registros, así como contar con los conocimientos necesarios para hacer la búsqueda e identificarlas en un universo de millones de registros, con la precisión del momento en que ocurrieron para demostrar que tuvieron lugar durante 2010; o bien, solicitarles que las propias demandadas expidan un informe al respecto; para luego hacer el cálculo del valor monetario que tendrían las fallas resentidas por cada quien, lo cual también podría requerir de conocimientos técnicos o especializados en materia de telecomunicaciones o en matemáticas, de modo que fuera necesario incluso contratar a un perito para hacer la planilla que se exige y rendir la prueba conducente dentro del incidente.
4. Al respecto, se tiene en cuenta que en la sentencia del juicio de origen se consideró que en concreto las fallas o deficiencias corresponden a poco más de veinte millones trescientos siete mil quinientos sesenta y ocho llamadas caídas; y, poco más de cuarenta y un millones seiscientos treinta y ocho mil setecientos sesenta intentos de llamadas; lo que revela la complejidad para su individualización.
5. Lo anterior, sin perjuicio que también se incluyó en la carga probatoria la demostración de no haber recibido alguna bonificación, con lo cual se impuso la comprobación de un hecho negativo que, en su caso, habría de ser materia de excepción por parte de la contraria.
6. De la misma manera, se tiene en cuenta que los hechos a demostrar datan de hace más de diez años, lo que hace probable que no todos los consumidores conserven registros documentales del servicio recibido en aquella época.
7. Por tanto, se trata de tareas complejas, sin correspondencia con el resarcimiento que finalmente pueda tener cada consumidor, que muy probablemente inhibirán el ejercicio del derecho de cada uno de ellos, dando lugar a que la condena impuesta no produzca efecto alguno o no se cumpla. Con lo cual, quedaría sin realización el derecho declarado, así como el objeto de la acción de grupo.
8. Ante esa situación, corresponde ahora dar respuesta a la tercera cuestión: **¿Cuál debe ser la interpretación al artículo 81 del Código Federal de Procedimientos Civiles, que resulte acorde con el derecho a la tutela judicial efectiva de la colectividad en cuyo favor se emitió sentencia condenatoria en una acción de grupo, por fallas en el servicio de telefonía móvil?**
9. Las bases para la respuesta a esta interrogante ya se habían perfilado en la sentencia emitida por esta Sala en la misma secuela procesal de este asunto, en el Amparo Directo 6/2014, apoyándose en la doctrina desarrollada a nivel internacional sobre las acciones de grupo.
10. Según la reseña de las consideraciones efectuadas en dicha resolución (a las que se hizo referencia en el apartado anterior), en las acciones de grupo en que se defienden intereses individuales de un gran número de consumidores y en que resulta difícil la demostración de los daños y perjuicios resentidos en lo individual, resulta más eficaz establecer una indemnización esencialmente igual para todos los afectados o reducirla a una fórmula matemática, siempre y cuando se reúnan las condiciones de que: a) los daños y perjuicios tengan un origen común (derivados de la misma causa), y b) la afectación sea la misma o lo sea en un grado muy similar. De modo que también las excepciones o defensas que pudieran oponerse al respecto fueran igualmente comunes a todos los miembros del grupo.
11. Tales condiciones se reúnen en el caso, al haberse tenido por demostrado en la primera etapa que las demandadas ocasionaron daños y perjuicios a sus consumidores con motivo del **hecho común** consistente en haber incumplido el contrato de servicios, específicamente la obligación de prestar el servicio de telefonía móvil durante las veinticuatro horas del día, los trescientos sesenta y cinco días del año, al haberse presentado fallas en el servicio que dieron lugar a llamadas caídas o llamadas no completadas.
12. Asimismo, la afectación resentida por los usuarios, si bien podría señalarse que no es exactamente la misma, si lo es de manera muy similar, pues a pesar de que pudiera haber diferencia en los aspectos específicos que para cada uno representó las fallas en el servicio (cierta cantidad de llamadas no completadas o de llamadas caídas, o falta de acceso a datos móviles, o alguna otra); lo cierto es que todas ellas son referibles al mismo concepto de afectación, representado por la existencia de fallas o deficiencias en el servicio demostradas en la primera etapa: poco más de veinte millones trescientos siete mil quinientos sesenta y ocho llamadas caídas; y, poco más de cuarenta y un millones seiscientos treinta y ocho mil setecientos sesenta intentos de llamadas, que no rebasan el porcentaje del 0 al 3% señalado como indicador de calidad para las redes del servicio local móvil del Plan Técnico Fundamental de calidad de las redes del Servicio Local Móvil.
13. Ahora bien, en la propia sentencia del Amparo directo 6/2014 se estableció la conveniencia de que la cuantificación de los daños y perjuicios en los términos señalados tuviera lugar en la propia primera etapa del proceso, a fin de que en la sentencia se fijara también el importe de la reparación individual o la fórmula para su cálculo.
14. Esa determinación debe ser entendida en el sentido de que tal aspecto podrá tener lugar siempre y cuando se hayan recabado o aportado durante el proceso principal de la acción de grupo las pruebas conducentes para hacer la cuantificación de la indemnización individual o la fórmula de cálculo, pero cuando no es así y, por ende, el juez no cuenta con los elementos necesarios para ese fin, lo conducente es hacer la condena genérica y reservar para la ejecución de sentencia la mencionada cuantificación, con la previsión de las bases conforme a las cuales ésta se llevará a cabo.
15. Lo anterior, pues de ese modo se mantendría la tutela de los derechos e intereses colectivos cuya afectación se demostró, sin supeditarlo a la comprobación de su importe, aspecto este último que devendría como una consecuencia o efecto.
16. En ese sentido, y dado que en el caso han quedado firmes las consideraciones de que en la segunda etapa los incidentes pueden ser promovidos tanto por la PROFECO como por los consumidores en lo individual, que el plazo para la promoción del incidente respectivo es de un año, así como que la carga probatoria del importe de los daños y perjuicios corresponde a la parte incidentista, se considera más apegado al derecho de tutela judicial efectiva, considerar que esa carga probatoria debe satisfacerse de la siguiente manera.
17. Como no se presentaron elementos para fijar la cuantificación de los daños y perjuicios que resintieron los consumidores de las demandadas a efectos de fijar un monto de indemnización único o uniforme para cada uno de ellos, o una fórmula para su cálculo, lo conducente es que dentro de la etapa de ejecución, esta cuestión sea determinada en primer lugar, como cuestión previa para que pueda tener lugar la reclamación individual de cada consumidor.
18. Para tal efecto, se considera que, entre los sujetos legitimados para promover en la segunda etapa, el más idóneo para plantear el incidente mediante el cual se fije esa indemnización o tarifa es la PROFECO, tanto porque la materia del incidente es común a todo el grupo, como porque cuenta con la infraestructura y recursos materiales y humanos para, en condiciones más igualitarias a las demandadas, hacer el planteamiento y la demostración de ese importe.
19. Asimismo, las bases para llevar a cabo la cuantificación deben ser, primero, el porcentaje que representa en general el conjunto de fallas demostradas en la primera etapa respecto del universo de llamadas (poco más de veinte millones trescientos siete mil quinientos sesenta y ocho llamadas caídas; y, poco más de cuarenta y un millones seiscientos treinta y ocho mil setecientos sesenta intentos de llamadas); y segundo, las tarifas o precios que las demandadas cobraron a sus consumidores durante 2010, de manera estandarizada, o si se considera adecuado, al **Índice de Precios del Genérico Servicio de Telefonía Móvil** que elabora el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), correspondiente a ese año, calculado por usuario.
20. De manera que el porcentaje de las fallas se aplique a lo pagado por los consumidores para obtener el importe de los daños y perjuicios que les representan en lo individual.
21. A ese importe se le aplicaría el 20% de indemnización, a que también resultaron condenadas las demandadas.
22. La suma de lo anterior (importe obtenido de daños y perjuicios más indemnización de 20% sobre dicho importe) se traduciría en la suma a pagar como resarcimiento total de la condena por cada consumidor.
23. Lo anterior, en el entendido de que en el incidente la PROFECO puede optar por presentar una propuesta de liquidación de un importe uniforme de daños y perjuicios a ser pagado para cada consumidor en lo individual, o bien, presentar una fórmula para el cálculo que sea de fácil aplicación para cada consumidor; según lo que resulte más conveniente para facilitar la ejecución de la condena.
24. En la inteligencia de que si entre las pruebas que ofrezca la PROFECO para demostrar el importe de los daños y perjuicios, se encontraren algunas que estén en poder de las telefónicas demandadas, podrá solicitar al juez requiera a éstas su exhibición en el incidente, sin que con esto se afecte la distribución de las cargas probatorias que ha quedado firme en el caso, porque una cosa es la carga de la prueba, y otra muy diferente quién posee o tiene en su ámbito de disposición los elementos de prueba.
25. Tener la carga probatoria significa ofrecer y rendir las pruebas necesarias o suficientes para acreditar la propia pretensión, sin más limitación que las de que los medios probatorios estén reconocidos por la ley y tengan relación inmediata con los hechos controvertidos (artículo 79 del Código Federal de Procedimientos Civiles); en cambio, la posesión de los medios de prueba es un aspecto fáctico: pueden pertenecer o estar en poder del oferente, de la contraria, de un tercero o de alguna autoridad; y si las que necesita rendir quien tiene la carga probatoria están en poder de su contraparte o de un tercero, tiene la facultad de pedirle al juez haga el requerimiento respectivo, para que puedan allegarse al procedimiento judicial, en términos del artículo 598 del mismo ordenamiento.
26. Asimismo, con ese incidente se correría traslado a las demandadas para que estén en condiciones de oponer excepciones o defensas que consideren pertinentes en relación con la pretensión común del grupo, representado por la PROFECO, para fijar el importe individual del resarcimiento de daños y perjuicios y la indemnización a que resultó condenado.
27. Así, una vez desahogado ese incidente y habiéndose determinado en sentencia firme dictada en el incidente el importe líquido de las condenas en favor de cada consumidor o la fórmula para su liquidación, se habría agotado y cumplido la carga probatoria que fue impuesta a la parte incidentista en la sentencia de amparo emitida por el Tribunal Colegiado del conocimiento, relativa a la acreditación del importe de los daños y perjuicios.
28. De igual manera y a partir de lo anterior, cada uno de los consumidores estaría en condiciones de presentar su respectiva reclamación incidental para obtener el importe que se hubiere determinado, donde únicamente tendría que demostrarse la legitimación para recibirlo, es decir, su carácter de consumidor de los servicios de telefonía, por parte de las demandadas, durante el año 2010, sea con el contrato respectivo o con recibos de pago, o incluso con el informe que sobre ese hecho rindan las empresas demandadas, mediante la solicitud al juez para que se haga el requerimiento respectivo; o algún otro medio de prueba.
29. En tanto que corresponderá a las demandadas excepcionarse y probar si el respectivo consumidor ya había recibido alguna bonificación por las fallas en el servicio ocurridas en ese periodo, o si tuvo el servicio sólo durante cierta parte del año, o algún otro aspecto similar, caso en que, en su caso, se procedería a la reducción proporcional correspondiente, o bien, a la absolución.
30. Además, atendiendo a que es una cuestión firme el plazo de un año para promover el incidente, éste deberá computarse una vez que adquiera firmeza la sentencia incidental promovida por la PROFECO en primer término.
31. **Revisión adhesiva.** Por lo señalado previamente, resultan infundados los agravios de la **revisión adhesiva**. Ya que, como se vio al dar respuesta a la primera cuestión, si bien en el amparo anterior se determinó que en la segunda etapa la carga de la prueba corresponde a los consumidores afectados, Lo cierto es que no se vinculó respecto a sus alcances ni la precisión de los aspectos que tal carga abarcaría, sino que tal cuestión fue determinada en plena jurisdicción por la autoridad responsable.
32. Dicho aspecto fue materia de análisis en este recurso porque se dio un alcance a la carga probatoria desproporcionado y contrario a la tutela judicial efectiva en lo relativo a la ejecución de sentencia, como quedó demostrado previamente.
33. Además, contrariamente a lo alegado en la revisión adhesiva los agravios de la recurrente principal sí fueron fundados. Ya que estos no implican desconocer las cargas que razonablemente puedan corresponder a los consumidores. Por el contrario, demostraron la desproporción de la carga impuesta a cada consumidor. Carga que llevaría a una inefectiva ejecución de la sentencia favorable que obtuvieron en un primer momento.

**V. DECISIÓN**

1. Al haber resultado esencialmente fundados los agravios de la recurrente y no así los de la revisión adhesiva, lo procedente, en la materia de esta revisión, es revocar la sentencia recurrida y devolver los autos al Tribunal Colegiado del conocimiento a fin de que conceda el amparo a la quejosa, según lo resuelto y para los efectos señalados en esta ejecutoria.
2. En consecuencia, esta Primera Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación;

**RESUELVE:**

**PRIMERO.** En la materia de la revisión, se revoca la sentencia recurrida.

**SEGUNDO.** Devuélvanse los autos al Primer Tribunal Colegiado en Materia Civil del Primer Circuito para los efectos señalados en la parte considerativa final de esta ejecutoria.

**TERCERO**. Es infundada la revisión adhesiva.

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

Así lo resolvió la Primera Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, por mayoría de tres votos de los Señores Ministros Juan Luis González Alcántara Carrancá (Ponente), Alfredo Gutiérrez Ortiz Mena, y de la Ministra Presidenta Ana Margarita Ríos Farjat. En contra de los emitidos por la Señora Ministra Norma Lucía Piña Hernández y por el Señor Ministro Jorge Mario Pardo Rebolledo, quien se reservó el derecho de formular voto particular, al cual la Ministra Piña Hernández se adhirió para quedar como voto de minoría.

Firman la Ministra Presidenta de la Primera Sala y el Ministro Ponente, con el Secretario de Acuerdos, que autoriza y da fe.

**PRESIDENTA DE LA PRIMERA SALA**

**MINISTRA ANA MARGARITA RÍOS FARJAT**

**PONENTE**

**MINISTRO JUAN LUIS GONZÁLEZ ALCÁNTARA CARRANCÁ**

**SECRETARIO DE ACUERDOS**

**DE LA PRIMERA SALA**

**MTRO. RAÚL MENDIOLA PIZAÑA**

En términos de lo previsto en los artículos 113 y 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, y 110 y 113 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública; así como en el Acuerdo General 11/2017, del Pleno de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, publicado el 18 de septiembre de 2017 en el Diario Oficial de la Federación, en esta versión pública se suprime la información considerada legalmente como reservada o confidencial que encuadra en esos supuestos normativos.

1. Tomados de la sentencia de amparo directo \*\*\*\*\*\*\*\*\*\*. [↑](#footnote-ref-1)
2. El amparo directo en revisión 2244/2014 se resolvió por unanimidad de votos, en la sesión de la Primera Sala de once de marzo de dos mil quince. [↑](#footnote-ref-2)
3. Jurisprudencia 2ª./J.194/2007, sustentada por la Segunda Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, publicada en la página 239, tomo XXVI, Octubre de 2007, del Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, materia Administrativa, correspondiente a la Novena Época. [↑](#footnote-ref-3)
4. Sentencia de treinta de abril de dos mil trece, dictada en los autos del toca civil \*\*\*\*\*\*\*\*\*\* y su acumulado \*\*\*\*\*\*\*\*\*\*. [↑](#footnote-ref-4)
5. En términos de los artículos 107, fracción IX, de la Constitución Federal; 81, fracción II, y 96 de la Ley de Amparo; 21, fracción III, inciso a), de la Ley Orgánica del Poder Judicial Federal, así como los Puntos Tercero en relación con el Segundo del Acuerdo General Plenario 5/2013. [↑](#footnote-ref-5)
6. La sentencia recurrida fue notificada personalmente al autorizado de la recurrente el martes trece de agosto de dos mil diecinueve y surtió efectos el miércoles catorce del mismo mes y año. De ahí que el plazo para interponer la revisión, transcurrió del jueves quince al veintiocho de agosto de dos mil diecinueve, siendo que el escrito de agravios se presentóante la Oficina de correspondencia común de los tribunales colegiados en materia civil del primer circuito, el veintiocho de agosto del dos mil diecinueve, sin contar los días diecisiete, dieciocho, veinticuatro y veinticinco de agosto del mismo año, por ser sábados y domingos, en términos de los artículos 19 de la Ley de Amparo y 163 de la Ley Orgánica del Poder Judicial de la Federación. [↑](#footnote-ref-6)
7. En tanto se hace valer por la apoderada legal de la parte quejosa, Ariana Leal Romero, personalidad que se encuentra reconocida dentro del juicio de amparo Parte a la cual se le negó el amparo en la sentencia recurrida. [↑](#footnote-ref-7)
8. “***Artículo 81.*** *Procede el recurso de revisión:*

   *(…)* ***II.*** *En amparo directo, en contra de las sentencias que resuelvan sobre la constitucionalidad de normas generales que establezcan la interpretación directa de un precepto de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos o de los derechos humanos establecidos en los tratados internacionales de los que el Estado Mexicano sea parte, u omitan decidir sobre tales cuestiones cuando hubieren sido planteadas, siempre que fijen un criterio de importancia y trascendencia, según lo disponga la Suprema Corte de Justicia de la Nación, en cumplimiento de acuerdos generales del pleno.*

   *La materia del recurso se limitará a la decisión de las cuestiones propiamente constitucionales, sin poder comprender otras.”* [↑](#footnote-ref-8)
9. ARTICULO 81.- El actor debe probar los hechos constitutivos de su acción y el reo los de sus excepciones. [↑](#footnote-ref-9)
10. Cita la tesis: DERECHO AL ACCESO A LA JUSTICIA. SU RELEVANCIA TRATÁNDOSE DE CONSUMIDORES. [↑](#footnote-ref-10)
11. Cita la tesis de jurisprudencia P./J. 2/2013 (10a.), del Pleno de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, de rubro: AMPARO DIRECTO. SON INOPERANTES LOS CONCEPTOS DE VIOLACIÓN QUE PLANTEAN LA INCONSTITUCIONALIDAD DE UNA LEY QUE PUDO IMPUGNARSE EN UN JUICIO DE AMPARO ANTERIOR PROMOVIDO POR EL MISMO QUEJOSO, Y QUE DERIVAN DE LA MISMA SECUELA PROCESAL. [↑](#footnote-ref-11)
12. Véase la tesis 2a. XCVII/2003 de rubro “AMPARO CONTRA LEYES. EL PRIMER ACTO DE APLICACIÓN DE UNA NORMA PARA EFECTOS DE SU PROCEDENCIA, NO PUEDE SERLO UNA SENTENCIA DE UN TRIBUNAL COLEGIADO DE CIRCUITO AL RESOLVER UN AMPARO DIRECTO O UN RECURSO DE REVISIÓN” en el Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Novena Época, julio de 2003, Tomo XVIII, página 253 y número de identificación 183949. [↑](#footnote-ref-12)
13. OC-16/99, *El derecho a la información sobre la asistencia consular en el marco de las garantías del debido proceso legal.* 1999, párr. 119. También en el mismo sentido: OC-18/03, *Condición jurídica y derechos de los migrantes indocumentados,* 2003, párr. 121. Caso Pacheco Tineo vs. Bolivia EPFRC, 2013, párr. 130. [↑](#footnote-ref-13)
14. GARANTÍA A LA TUTELA JURISDICCIONAL PREVISTA EN EL ARTÍCULO 17 DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS. SUS ALCANCES. Tesis 1ª./J. 42/2007, publicada en el Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Novena Época, Tomo XXV, abril de 2007, pág. 124, y registro 172759. [↑](#footnote-ref-14)
15. Consideraciones emitidas en el Amparo en Revisión 882/2016, del cual derivó la tesis 1ª. CCXXXIX/2018 (10ª.) titulada: DERECHO A LA EJECUCIÓN DE SENTENCIAS, COMO PARTE DE LA TUTELA JURISDICCIONAL EFECTIVA., publicada en la Gaceta del Semanario Judicial de la Federación, Décima Época, Libro 61, Diciembre de 2018, Tomo I, página 284 y registro 2018637. [↑](#footnote-ref-15)
16. Véase la tesis 1ª. XCVII/2015 de rubro CONSUMIDOR. EL DERECHO A SU PROTECCIÓN TIENE RANGO CONSTITUCIONAL. en la Gaceta del Semanario Judicial de la Federación, Décima Época, marzo de dos mil quince, tomo II, página 1094 y número de registro 2008636 [↑](#footnote-ref-16)
17. Al resolver el amparo directo en revisión 5105/2019, en sesión virtual del trece de enero de dos mil veintiuno. [↑](#footnote-ref-17)
18. Véase la tesis aislada 1a. CCCXIII/2018, publicada en la página trescientos seis, del Libro 61, diciembre de 2018, Tomo I, de la Gaceta del Semanario Judicial de la Federación, Décima Época y cuyo registro es: 2018629, cuyo rubro dice: “DERECHO FUNDAMENTAL A LA PROTECCIÓN DE LOS INTERESES DEL CONSUMIDOR. SU ALCANCE SE PROYECTA A TODAS LAS VERTIENTES JURÍDICAS QUE ENMARCAN LAS RELACIONES DE CONSUMO”. [↑](#footnote-ref-18)
19. Véase en la Gaceta del Semanario Judicial de la Federación, Décima Época, octubre de dos mil diecisiete, tomo I, página 489 y número de registro 2015234. [↑](#footnote-ref-19)
20. Véase la tesis aislada 1a. XCVIII/2015 de rubro “PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR. TIENE FACULTAD PARA EJERCER ACCIONES Y REALIZAR TRÁMITES Y GESTIONES EN REPRESENTACIÓN DE LOS INTERESES DE LOS CONSUMIDORES” en la Gaceta del Semanario Judicial de la Federación, Décima Época, marzo de dos mil quince, tomo II, página 1105 y número de registro 2008645. [↑](#footnote-ref-20)
21. Resuelto en la sesión virtual del trece de enero de dos mil veintiuno. [↑](#footnote-ref-21)
22. Ovalle Favela, José, *Comentarios a la Ley de Protección al Consumidor,* McGraw-Hill, México, 1995, p. 154. Así mismo, ver Trejo Orduña, José Juan, “La sentencia y cosa juzgada en las acciones colectivas”, en *Acciones Colectivas, Reflexiones desde la Judicatura*, Coordinadores: Castillo González, Leonel y Murillo Morales, Jaime, Instituto de la Judicatura Federal-Escuela Judicial, México, 2013, p. 89. [↑](#footnote-ref-22)
23. Gidi, Antonio y Ferrer Mc Gregor, Eduardo (Coordinadores), Código Modelo de Procesos Colectivos, Un diálogo iberoamericano, comentarios artículo por artículo, Editorial Porrúa, UNAM, México, 2008, pp. 1-18. [↑](#footnote-ref-23)
24. Trejo Orduña, José Juan, op. cit. p. 67. [↑](#footnote-ref-24)
25. Rosales Sánchez, Juan José, “Introducción a las Acciones Colectivas”, en *Acciones Colectivas, Reflexiones desde la Judicatura*, Coordinadores: Castillo González, Leonel y Murillo Morales, Jaime, Instituto de la Judicatura Federal-Escuela Judicial, México, 2013, p. 24-35. Asimismo, Barajas Villa, Mauricio, “La construcción jurisprudencial de la tutela efectiva de los derechos humanos, a través del método del derecho comparado: clave del éxito de las acciones colectivas en México”, p. 98. Asimismo, Regla 23 (a) (2) de las Reglas del Proceso Civil Federal en los E.U.A. *(Federal Rules of Civil Procedure)*. [↑](#footnote-ref-25)
26. Esta información consta en las páginas 61 y 62 de la sentencia emitida el veintisiete de marzo de dos mil dieciocho por el Tercer Tribunal Unitario en Materias Civil y Administrativa del Primer Circuito. Se señala que los reportes de fallas fueron hechos del conocimiento de la Comisión Federal de Telecomunicaciones a través de los escritos enviados por las demandadas los días, veintitrés de febrero, veintitrés de marzo, veintinueve de abril, veintisiete de mayo, dieciocho de junio, veintitrés de julio, treinta y uno de agosto, veintisiete de septiembre, uno de noviembre y veinticuatro de noviembre; y veintiuno de diciembre, todos de dos mil diez, así como treinta y uno de enero de dos mil once. [↑](#footnote-ref-26)
27. Página 176 de la sentencia emitida el cinco de noviembre de dos mil dieciocho por el Tercer Tribunal Unitario en Materias Civil y Administrativa del Primer Circuito. [↑](#footnote-ref-27)