**RESEÑAS DE LA PRIMERA SALA**

**AMPARO DIRECTO EN REVISIÓN 6667/2019**

Resarcimiento e indemnización a consumidores de servicios de telefonía por fallas en la prestación.

**Ponente: Ministro Juan Luis González Alcántara Carrancá**.

Secretaria (o): Mónica Cacho Maldonado y Fernando Sosa Pastrana.

Colaboradoras: María Eugenia Canchola Vázquez y Elena López Cueva.

|  |
| --- |
| **Resumen:**Una empresa de telefonía tuvo múltiples fallas en el suministro de su servicio telefónico y afecto a varios usuarios. La Procuraduría Federal del Consumidor en representación de las y los consumidores afectados demandó, por vía de una acción grupal, el pago de daños y perjuicios a la empresa telefónica.En la sentencia del juicio se determinó que los usuarios deberían demostrar individualmente las afectaciones por la deficiencia de los servicios. En desacuerdo, la Profeco interpuso un amparo directo.Al resolver el caso, la Suprema Corte de Justicia concluyó que la demostración individual de la afectación implicaba una carga excesiva para las personas perjudicadas. |

**Antecedentes del caso:**

En el 2010 una empresa de telefonía presento múltiples fallas en su servicio telefónico, lo que afectó a una gran cantidad personas usuarias. La Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) en representación de la colectividad que fue perjudicada, promovió una acción grupal en contra de la empresa prestadora de servicios telefónicos y otras relacionadas con éste.

Después de seguir un largo proceso jurisdiccional, el Tribunal de Apelación condenó a las empresas demandadas al pago de daños y perjuicios más una indemnización del 20% sobre dicho importe a cada uno de los afectados.

Sin embargo, conforme al artículo 81 del Código Federal de Procedimientos Civiles,[[1]](#footnote-1) se estableció que la cuantificación del monto a pagar se realizaría en la segunda etapa de la acción grupal (ejecución de sentencia) mediante un incidente en el que cada uno de los consumidores debería probar individualmente los daños y perjuicios.

En contra de dicha resolución, la Profeco promovió juicio de amparo directo donde argumentó la inconstitucionalidad del artículo 81 del citado ordenamiento. El Tribunal Colegiado consideró inoperante el tema por lo que la quejosa interpuso recurso de revisión del cual conoció la Suprema Corte de Justicia de la Nación y es materia del presente análisis.

**Resolución de la Primera Sala:**

La Primera Sala estableció que la autoridad responsable transgredió los derechos de los consumidores al solicitar que individualmente se demostrará cada una de las llamadas que se habían cortado, caído o no habían podido realizarse. Lo anterior, pues tal medida obstaculizaba el derecho al acceso a la justicia, particularmente al momento de ejecutar la sentencia dado a que dicha carga era desproporcionada y dificultaba obtener el resarcimiento adecuado para cada persona perjudicada.

El Alto Tribunal precisó que, si bien es correcto que las y los afectados deban probar haber sido consumidores de los servicios de la empresa, era excesivo exigirles que probaran el alcance de los daños y su importe, pues sería la Profeco quien, en representación de las y los consumidores se encargaría del procedimiento para el cálculo del monto de reparación.

Asimismo, la Primera Sala fijó las bases para calcular el monto de la indemnización, ya sea que la Profeco optara por presentar una propuesta de liquidación de un importe uniforme de daños y perjuicios para el resarcimiento de cada persona consumidora en lo individual o una fórmula para realizar un cálculo que fuera de fácil aplicación a cada una de las personas afectadas. De tal manera que el cobro fuera lo más accesible para los consumidores y fuera posible hacer efectivo su derecho al acceso a la justicia de manera completa.

**Votación:**

El asunto fue aprobado en sesión de la Primera Sala del 9 de junio de 2021, 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 formuló voto particular, al cual la Ministra Piña Hernández se adhirió para quedar como voto de minoría.

|  |
| --- |
| Documento con fines de difusión. Las únicas fuentes oficiales son las sentencias emitidas por la Suprema Corte de Justicia de la Nación, así como el Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta. |

1. Código Federal de Procedimientos Civiles Articulo 81.- El actor debe probar los hechos constitutivos de su acción y el reo los de sus excepciones. [↑](#footnote-ref-1)