



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA
DE MÉXICO**

**ESCUELA NACIONAL DE ESTUDIOS PROFESIONALES
CAMPUS ARAGÓN**

**“DERECHO A LA PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS
DE SERVICIOS FINANCIEROS EN MÉXICO Y
FACULTADES DEL ORGANISMO ENCARGADO
PARA SU OBSERVANCIA”**

T E S I S

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE :
LICENCIADO EN DERECHO
P R E S E N T A :
MELBA REYES CRUZ

ASESOR: LIC. IRENE VÁZQUEZ VÉLEZ

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

*A Dios porque me ha permitido
concluir con una etapa más en
mi vida.*

*A mis padres y a todas las
personas que brindaron su más
atento apoyo y comprensión
para concluir con este trabajo.*

*A la Universidad Nacional Autónoma
de México así como a la Escuela Nacional
de Estudios Profesionales por que me ha
forjado para tener una formación profesional.*

*A la Licenciada Irene Vázquez Vélez
por su empeño y dedicación para la
realización de este trabajo.*

*A todos y a cada uno de los
Profesores por su atención y
apoyo en mi formación académica.*

INDICE

INTRODUCCIÓN.

I

CAPITULO I. ANTECEDENTES DE LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS.

	Pag.
1.1 Antecedentes.	4
1.1.1 Procuraduría Federal del Consumidor.	4
1.1.2 Procedimiento ante la Procuraduría del Consumidor.	6
1.1.3 Comisión Nacional Bancaria y de Valores.	13
1.1.4 Procedimiento ante la Comisión Nacional Bancaria.	16
1.1.5 Procedimiento ante la Comisión Nacional de Valores.	19
1.1.6 Procedimiento ante la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.	24
1.1.7 Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.	28
1.1.8 Procedimiento ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.	32
1.1.9 Comisión Nacional del Sistema para el Ahorro y el Retiro.	42
1.1.10 Procedimiento ante la Comisión Nacional del Sistema para el ahorro y el Retiro.	45
1.2 Exposición de motivos para la creación de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.	51
1.2.1 Naturaleza Jurídica de la Comisión Nacional para la protección y defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.	61*
1.2.2 Marco Jurídico.	63
1.2.3 Objeto y Finalidad de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.	64

CAPITULO II. ATENCIÓN A LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS EN EL DERECHO COMPARADO.

2.1 Estados Unidos de Norteamérica.	66
2.2 España.	69
2.3 Inglaterra.	75
2.4 Colombia.	79

CAPITULO III. FACULTADES DE LA COMISION NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS.

3.1	De la Información a los Usuarios.	83
3.2	Atención y solución a las reclamaciones presentadas por los usuarios.	84
3.2.1	Asuntos que no son atendidos por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.	87
3.3	De los Servicios de Orientación Jurídica y Asesoría Legal a los Usuarios.	92
3.4	Del Registro de Prestadores de Servicios Financieros.	95
3.5	De las Recomendaciones a las Instituciones Financieras.	97

CAPITULO IV. ESTRUCTURA DE LA COMISION NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS.

4.1	Del Patrimonio de la Comisión.	101
4.2	Junta de Gobierno.	102
4.2.1	Presidencia.	105
4.2.2	Vicepresidencias.	107
4.3	Direcciones Generales.	109
4.3.1	Dirección General Jurídico Consultiva.	110
4.3.1.1	Objetivo y Funciones.	110
4.3.2	Dirección General de Conciliación y Arbitraje.	113
4.3.2.1	Objetivo y Funciones.	113
4.3.3	Dirección General de Orientación Jurídica y Defensoría.	115
4.3.3.1	Objetivo y Funciones.	115
4.3.4	Dirección General Contenciosa.	118
4.3.4.1	Objetivo y Funciones.	118
4.4	Delegaciones Regionales, Estatales y Locales.	121

CAPITULO V. LA COMISION NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS Y SUS PROCEDIMIENTOS DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE.

5.1	Diferencia entre Usuarios y Consumidor.	126
5.1.2	Concepto de Reclamación.	127
5.2	Etapa Conciliatoria.	128
5.2.1	Concepto de Conciliación.	128
5.2.2	Presentación de la Reclamación.	129
5.2.3	Procedimiento de Conciliación.	131
5.2.4	Fin de la etapa Conciliatoria.	135
5.2.5	Dictamen Técnico.	139
5.3	Etapa Arbitral.	141
5.3.1	Concepto de Arbitraje.	141
5.3.2	Procedimiento de arbitraje en Amigable Composición o en estricto Derecho.	142
5.3.3	Emisión del Laudo Arbitral.	155
5.4	Recurso de Revisión.	156
5.5	De la Defensoría Legal Gratuita.	158
	CONCLUSIONES	167
	BIBLIOGRAFIA	173

INTRODUCCION

La ferviente necesidad de contar con un órgano especializado encargado de la protección a los usuarios de servicios financieros, se origina a raíz de los acontecimientos suscitados a finales de 1994, por lo que una de las prioridades del Estado, fue la de velar por los intereses de un grupo social que por su condición y recursos muchas de las veces requieren de una asesoría jurídica para hacer un uso adecuado de los servicios y productos que ofrecen las distintas entidades que conforman el Sistema Financiero Mexicano.

Lamentablemente en nuestro país existen diversos factores que han provocado molestar en el público usuario y que no necesariamente se encuentran establecidos en agentes externos a nuestra economía. La falta de cultura financiera ha propiciado que los usuarios recurran ante diversas instancias a fin de remediar su problemática ya que al tratar de satisfacer sus necesidades en materia financiera estos se hallan sumergidos en una serie de productos en constante cambio, establecidos en instrumentos jurídicos distinguidos por su complejidad y que en la mayoría de los casos van más allá de su propio entendimiento.

Ante tal situación el legislador tomo la decisión de crear un órgano especializado encargado de la protección de los intereses del público usuario, con la finalidad de promover de una alternativa distinta a la judicial y permitiendo que las actuales Comisiones Nacionales como lo son: la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas y la Comisión Nacional del

Sistema del Ahorro para el Retiro continúen con su labor de supervisión y vigilancia, dejando a un lado las funciones de atención y solución de controversias.

En tal virtud a principios de 1999 se publicó en el Diario Oficial de la Federación, la Ley de Protección y Defensa a los Usuarios de Servicios Financieros, dando paso a la creación del primer "Ombudsman" Financiero en México, órgano descentralizado de la Administración Pública el cual se encuentra constituido con aportaciones presupuestales, humanas y materiales que eran destinadas a las Comisiones Supervisoras.

En ese orden de ideas es nuestro interés dar a conocer la importancia que tiene hoy por hoy la Comisión Nacional de Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en virtud de que formamos parte activa del grupo de personas que hacen uso de los productos y servicios que ofrecen las Entidades Financieras.

Por tal motivo el presente trabajo se enfoca sobre puntos que tienen que ver sobre la protección al público usuario, tomando en consideración como primer punto los antecedentes, como marco de referencia a la creación de este órgano especializado.

En el segundo capítulo analizaremos lo referente a la existencia de organismos análogos encargados de la protección a los usuarios de servicios financieros como es el caso de Inglaterra, Estados Unidos de Norteamérica, España y Colombia a fin de proponer mejoras al procedimiento que viene desempeñando la CONDUSEF.

Como tercer punto tan solo haremos mención de algunas facultades que la CONDUSEF viene desempeñando en la atención y solución de controversias, así

mismo las recomendaciones que emite a las distintas entidades financieras con la finalidad de mejorar la atención al público usuario.

En el capítulo cuarto examinaremos la estructura del órgano especializado en mención, a fin de establecer las funciones que ejecuta cada una de las áreas de dicha Comisión Nacional.

Como quinto y último capítulo desarrollaremos los procedimientos de conciliación y arbitraje que viene desempeñando la Comisión, como órgano protector de los derechos de los usuarios de servicios financieros.

Las abreviaturas que se usaran en la presente investigación se localizan al final de la tesis.

CAPITULO I

ANTECEDENTES DE LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS

1.1 ANTECEDENTES

Son varios los ordenamientos legales y reglamentarios que establecen diversos instrumentos para la protección jurídica de los consumidores de bienes y servicios. Estos cuerpos normativos, por lo común otorgan facultades a la Administración Pública Federal (centralizada, desconcentrada y descentralizada) para resolver los conflictos que se presentan entre los consumidores y los proveedores de bienes y prestadores de servicios. Estas facultades convierten a la Administración Pública Federal, en un conciliador y en un arbitro en tales conflictos. Los procedimientos de conciliación y de arbitraje que se instituyen en dichos cuerpos normativos aparecen entonces como vías de solución alternativas a los procedimientos estrictamente judiciales.

Mas sin embargo, cabe mencionar que el Estado tuvo gran interés en establecer instrumentos y mecanismos jurídicos que garantizarán una honesta y eficiente administración en los bancos así como respeto de los intereses de los usuarios de servicios bancarios.

Así bien, ya que los bancos son comerciantes y son prestadores de servicio público de banca y crédito, se consideró que debía establecerse un instrumento de defensa de los intereses del público consumidor de sus servicios y operaciones.

1.1.1 PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Con fecha 22 de Diciembre de 1975, se publicó en el Diario Oficial de la Federación por decreto la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), en virtud de que por primera vez se establecen derechos para la población consumidora y empieza la procuración de justicia en la esfera del consumo.

La Procuraduría Federal del consumidor es un organismo descentralizado del Estado, teniendo como misión principal el procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones que establecen los consumidores con los proveedores.

Cabe hacer mención que la Procuraduría Federal del Consumidor protege y promueve el respeto a los derechos de los consumidores; sin embargo la mejor defensa es la que puede ejercer el propio consumidor, si cuenta con la información oportuna y suficiente sobre la mejor forma de comprar o contratar servicios.

Por lo anterior la Procuraduría Federal del Consumidor orienta, asesora y educa a la población en general a fin de prevenir abusos, mejorar los hábitos de consumo y fomentar una cultura de consumo consciente y responsable.

Sin embargo, la Ley Federal de Protección al Consumidor implantó los instrumentos de protección para los consumidores en forma general, pero hay que destacar que dicho ordenamiento no tenía competencia para conocer de los conflictos entre los consumidores y prestadores de servicios en materia bancaria.

“Por lo antes mencionado el Estado consideró la necesidad de crear un órgano encargado de la defensa de los intereses del público usuario de servicios financieros lo que hoy se conoce como Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros “CONDUSEF”; órgano encargado de dar solución a los conflictos suscitados entre los usuarios de los servicios bancarios y las instituciones de crédito”.¹

¹ Acosta Romero Miguel, “Nuevo Derecho Bancario”, Editorial Porrúa, México 2002. página 665.

1.1.2 PROCEDIMIENTO ANTE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Cabe señalar que los procedimientos de **Conciliación y Arbitraje** que actualmente se llevan a cabo por la Procuraduría Federal del Consumidor "PROFECO", fueron en su momento el detonador para que el legislador proveyera de ciertas atribuciones a las Comisiones Nacionales Supervisoras, quienes en su esfera de competencia proporcionarían un medio de defensa efectivo hacia los Usuarios de Servicios Financieros.

Por tal motivo es de importancia hacer un señalamiento de ellos en forma somera; iniciando por la reclamación que presentan los Consumidores cuando se ven afectados en su patrimonio por los distintos servicios que ofrecen los proveedores.

Las reclamaciones que presenten los Consumidores ante la PROFECO serán en forma escrita, oral o por cualquier otro medio que contengan los siguientes requisitos:

- Nombre y domicilio del reclamante.
- Descripción del bien o servicio que se reclama
- La relación sucinta de los hechos que dio origen a la reclamación.
- Nombre y domicilio del proveedor que contenga el comprobante que ampare la mercancía o en su defecto el que proporcione el reclamante.

La PROFECO podrá solicitar a las autoridades siendo estas Federales, Estatales, Municipales o Distritales los datos necesarios para identificar y localizar al proveedor.

Dichas autoridades tendrán un término de quince días siguientes a la fecha de la solicitud para proporcionar la información requerida.

Las reclamaciones podrán ser presentadas a elección del reclamante en el lugar donde se haya originado el hecho o bien en el domicilio del reclamante o del proveedor.

Una vez presentada la reclamación por el reclamante se tendrá por interrumpido el término para la prescripción de las acciones legales, durante el tiempo que dure el procedimiento.

La PROFECO tiene el deber de notificar al proveedor de la recepción y del registro de la reclamación en un término de quince días.

Las notificaciones serán personales en los siguientes casos:

Tratándose de la primera notificación.

- Requerimiento de un acto a la parte que deba cumplirlo.
- Tratándose de notificaciones de laudos arbitrales.
- De resoluciones que impongan una medida de apremio o una sanción.
- Cuando la PROFECO notifique al acreedor haber recibido cantidades en consignación.
- Cuando la autoridad lo estime necesario.
- Demás casos estimados por la Ley.

Las notificaciones personales deberán realizarse por notificador o por correo certificado con acuse de recibido del propio notificado o por otro medio fehaciente autorizado por la Ley.

Los consumidores deberán presentar su reclamación, en un plazo de seis meses siguientes a cualquiera de los supuestos que ocurra primero:

- A partir de que se expida el comprobante que ampare el precio o la contraprestación pactada.
- A partir de que se pague el bien o sea exigible total o parcialmente el servicio ó;
- A partir de que se reciba el bien o preste efectivamente el servicio.
- Tratándose del otorgamiento del uso o goce temporal de bienes será:
- A partir de que se expida el recibo a favor del que disfruta del uso o goce temporal ó;
- A partir de que se cumpla efectivamente la contraprestación pactada a favor del que otorga el uso o goce temporal.
- Pero tratándose de bienes inmuebles, el plazo de la prescripción será de un año.

Las partes podrán, realizar la consignación ante la Procuraduría, mediante la exhibición de billetes de depósito en los siguientes casos:

- Cuando el acreedor se rehúse a recibir la cantidad correspondiente.
- Cuando el acreedor se niegue a entregar el comprobante de pago.
- Cuando exista incumplimiento de algunas de las obligaciones contraídas por la contraparte en tanto se concluye el procedimiento ante la Procuraduría.
- En cumplimiento de convenios o laudos y;
- Como garantía de compromisos asumidos ante la Procuraduría.

La PROFECO realizará la notificación correspondiente y ordenará la entrega al consignatario o bien al órgano judicial competente.

Cuando se requiera promover la prueba pericial, tanto el consumidor como el proveedor, podrán designar sus respectivos peritos, los cuales solo ratificarán el dictamen al momento de su presentación y en caso de que existiera una discrepancia en los peritajes de las partes la Procuraduría designará un perito tercero en discordia.

Los plazos serán computados en días naturales y en caso de que el día en que concluya el plazo sea inhábil, se entenderá que concluye el día hábil inmediato siguiente.

La personalidad se puede acreditar en los términos requeridos por la PROFECO de la siguiente manera:

- Tratándose de personas físicas bastará con una carta poder firmada ante dos testigos.
- Tratándose de personas morales le será requerido, poder notarial.

Los convenios aprobados y los laudos emitidos por la Procuraduría tienen la fuerza de cosa juzgada y traen aparejada ejecución, lo que podrá promoverse a elección del interesado ante los Tribunales competentes en la vía de apremio o en juicio ejecutivo.

Aquejlos convenios aprobados, reconocimientos de proveedores y consumidores de obligaciones a su cargo y los ofrecimientos para cumplirlos, que sean formulados por escrito ante la Procuraduría y aceptados por la otra parte, se harán efectivos a través de las medidas de apremio.

Después de la admisión de la reclamación y de que la misma se haya notificado al proveedor, la Procuraduría llevará acabo la celebración de la Audiencia de Conciliación indicando día y hora para ésta, teniendo como objeto que el consumidor como el proveedor lleguen a conciliar sus intereses.

La Audiencia de Conciliación tendrá verificativo por lo menos cuatro días después de la fecha de notificación de la reclamación al proveedor.

En caso de que el proveedor no se presente a la audiencia se le impondrá medida de apremio y se citará a una segunda audiencia en un plazo no mayor de diez días y en caso de no asistir a ésta se impondrá una nueva medida de apremio y se tendrá por cierto lo reclamado por el promovente.

Así bien, si fuera el caso de que el reclamante no asistiera a la audiencia de conciliación este tendrá un plazo dentro de diez días siguientes a la celebración de la misma para presentar la justificación fehaciente de su inasistencia, si no lo hiciere se tendrá por desistido de la reclamación y no podrá presentar otra ante la Procuraduría por los mismos hechos.

El conciliador expondrá a las partes un resumen de la reclamación y del informe presentado, señalando los elementos comunes y los puntos de controversia exhortando a las partes a llegar a un arreglo siendo este de manera imparcial, proponiendo una o varias opciones de solución.

Además el conciliador podrá otorgar a las partes todos los elementos que estime necesarios para la solución del conflicto, así como para el ejercicio de las facultades y deberes otorgados a la PROFECO por la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Por otro lado las partes podrán aportar las pruebas que estimen necesarias para acreditar los elementos de la reclamación y del informe.

El conciliador podrá suspender la audiencia de conciliación cuando lo estime pertinente o bien a instancia de ambas partes, solo en dos ocasiones.

En este caso el conciliador señalará día y hora para la celebración de una nueva audiencia de conciliación misma que no podrá exceder el término de quince días.

El conciliador por cada audiencia celebrada, levantará el acta respectiva.

Los acuerdos de trámite emitidos por el conciliador no admitirán recursos alguno así como el acuerdo que apruebe los convenios celebrados por las partes y por la Procuraduría Federal del Consumidor.

En caso de que las partes no lleguen a un acuerdo, el conciliador exhortará a las partes, para que designen como árbitro a la Procuraduría o bien a cualquier otro árbitro que sea reconocido o designado por las partes para solucionar el conflicto.

Si las partes no aceptan someterse al arbitraje de la PROFECO o de alguno de los árbitros designados se dejarán a salvo los derechos de ambas partes para que las hagan valer ante la Autoridad Judicial.

El procedimiento arbitral puede iniciar cuando los interesados así lo decidan, sin necesidad de que exista una reclamación o bien que se agote el procedimiento conciliatorio.

El procedimiento arbitral se lleva a cabo a elección de las partes en alguna de las formas siguientes; **en Amigable Composición ó en Estricto Derecho.**

Se hará constar en acta respectiva la designación del árbitro o árbitros ante la Procuraduría señalando los puntos de controversia.

Cuando el procedimiento sea en **Amigable Composición**, el árbitro tendrá libertad para resolver en conciencia y a buena fe guardada, para observar las formalidades esenciales del procedimiento, pero sin sujeción a reglas legales, también el árbitro tendrá la facultad de allegarse a todos los elementos que este juzgue necesarios, para resolver las cuestiones que le hayan sido planteadas.

Por otra parte y tratándose del juicio en **Estricto Derecho** las partes precisarán en el compromiso arbitral, la designación del árbitro, la materia del arbitraje y las reglas que convencionalmente pacten las partes.

Sin embargo, lo que no se encuentre previsto en la presente Ley de la materia se aplicará supletoriamente el Código de Comercio ó bien en el Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal.

El laudo arbitral emitido por la Procuraduría o en su caso por él árbitro designado por las partes deberá cumplimentarse o en su caso iniciar su cumplimentación dentro de los quince días siguientes a la fecha de notificación, salvo pacto en contrario.

La designación del árbitro puede ser de la siguiente manera:

- Por las partes ó
- Por la Procuraduría Federal del Consumidor, a petición del proveedor ó del consumidor.

Por lo que hace a las reclamaciones, a las resoluciones que se dicten durante el procedimiento arbitral, estas admitirán como único recurso el de revocación,

mismo que tendrá que resolverse por él árbitro designado en un plazo no mayor de cuarenta y ocho horas.

El laudo arbitral, admitirá aclaración al mismo teniendo la parte afectada un plazo de dos días hábiles siguientes a la fecha de su notificación para que las partes puedan solicitar la misma.

1.1.3 COMISION NACIONAL BANCARIA Y DE VALORES

“Por lo que se refiere a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, su Ley fue publicada, el 28 de Abril de 1995 en el Diario Oficial de la Federación, agrupándose en este ordenamiento las facultades de **supervisión y vigilancia** dando por hecho la fusión de dos organismos por un lado, la COMISION NACIONAL BANCARIA (la cual tenía a su cargo la supervisión bancaria y de las organizaciones auxiliares de crédito) y la COMISION NACIONAL DE VALORES (que se encargaba de la inspección y vigilancia de las casas de bolsa, especialistas bursátiles, de las bolsas de valores y de las sociedades de inversión)”.²

Por lo antes mencionado se crea un órgano desconcentrado de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, con autonomía técnica y facultades ejecutivas llamado Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

“Dicha Comisión tiene por objeto el procurar la estabilidad y el correcto funcionamiento del sistema financiero, manteniendo un sano equilibrio en su

² Herrejón Silva, Hermilo, “El servicio de la Banca y Crédito”, Editorial Porrúa, México 1998 pp. 141-143.

conjunto con la finalidad de proporcionar mecanismos de protección al público y por último supervisar y regular a las personas físicas y morales cuando realizan actividades relativas al sistema financiero”.³

Entre las facultades de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, podemos mencionar; la expedición de normas de registro y operaciones, de reglas para la estimación de los activos y en su caso las responsabilidades y obligaciones de las entidades financieras (*Debemos entender por Entidades del sector financiero o entidades, a las sociedades controladoras de grupos financieros, instituciones de crédito, casas de bolsa, especialistas bursátiles, bolsa de valores, sociedades operadoras de sociedades de inversión, sociedades de inversión, almacenes generales de depósito, uniones de crédito, arrendadoras financieras, empresas de factoraje financiero, sociedades de ahorro y préstamo, casas de cambio, sociedades financieras de objeto limitado, instituciones para el depósito de valores, instituciones calificadoras de valores, sociedades de información crediticia, así como otras instituciones y fideicomisos públicos que realicen actividades financieras y respecto de los cuales la comisión ejerza facultades de supervisión*) donde ejerza su facultad de supervisión, así como la aplicación de criterios en general dentro del sector financiero acerca de los actos y operaciones que se consideren contrarios a los usos mercantiles, bancarios y bursátiles o *sanas practicas* de los mercados financieros; dictar las medidas necesarias para que las entidades ajusten sus actividades y operaciones a las

³ De la Fuente Rodríguez, Jesús. “Tratado de Derecho Bancario y Financiero”, Tomo I, Editorial Porrúa, México 2002, p. 144.

leyes que les sean aplicables y fungir como órgano de consulta del Gobierno Federal en materia Financiera.

Así bien podemos concluir que la supervisión tiene por objeto evaluar los riesgos a que están sujetos los sistemas de control y calidad de administración con la finalidad de procurar que las mismas mantengan una adecuada liquides, estabilidad, solvencia y en general se ajusten a las disposiciones que las rigen y a los usos y sansas practicas de los mercados financieros.

Asimismo por medio de la supervisión se evaluaran de manera consolidada, los riesgos de las entidades financieras agrupadas o que tengan vínculos patrimoniales así como en general el adecuado funcionamiento del sistema financiero.

Cabe señalar la estructura orgánica de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, la cual esta constituida por una Junta de Gobierno e integrada con diez vocales, cinco de ellos designados por la Secretaria de Hacienda y Crédito Publico, tres por el Banco de México, uno por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas y uno mas por la Comisión Nacional del Sistema del Ahorro para el Retiro; así como una presidencia, dos vicepresidencias, una Contraloría Interna, direcciones generales y demás unidades administrativas necesarias para su correcto y debido funcionamiento.

Por hacer mención la Comisión Nacional Bancaria y de Valores tomaba en cuenta la protección al usuario de cualquier anomalía suscitada en contra de estos, independientemente de su hoy principal facultad que es la de supervisión y vigilancia ya antes mencionada.

Debido a que el tema de protección a usuarios de servicios financieros es objeto de esta investigación es de importancia remontarnos a los procedimientos que eran atendidos por la Comisión Nacional Bancaria, la Comisión Nacional de Valores y lo que es la Comisión Nacional Bancaria y de Valores en su fusión, esto antes de la creación de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), ya que hoy en día es la encargada de atender las reclamaciones que presentan los usuarios de las instituciones financieras.

1.1.4 PROCEDIMIENTO ANTE LA COMISION NACIONAL BANCARIA

Los usuarios hacían del conocimiento a la Comisión Nacional Bancaria las reclamaciones en contra de las: Organizaciones Auxiliares de Crédito, Casas de Cambio, Sociedades de Ahorro y Préstamo y Uniones de Crédito.

Dentro del **Procedimiento de Conciliación** las instituciones financieras que estaban obligadas a someterse al mismo eran las organizaciones auxiliares de crédito y casas de cambio.

Cabe hacer mención que la presentación de la reclamación interrumpía la prescripción de la acción y la Comisión Nacional Bancaria tenía la obligación de poder conciliar a las partes y en su caso de resolver la controversia planteada.

Por lo que respecta a las reclamaciones, estas podían ser presentadas ante la Comisión Nacional Bancaria o ante la Delegación Regional que correspondía.

Estas delegaciones se encontraban distribuidas en todo el territorio nacional

y dependiendo del domicilio del reclamante era la Delegación Regional que le correspondía.

La reclamación se tenía que interponer por escrito, para correrle traslado a la Institución demandada, misma que debía contestar la reclamación por medio de un informe, en forma detallada en la fecha que hubiese fijado la Comisión Nacional Bancaria por medio de su representante. Todo esto con la finalidad de que se pueda celebrar la junta de avenencia la cual únicamente se podía diferirse una sola vez.

Para la celebración de la Junta de Avenencia ambas partes debían asistir donde la Comisión Nacional Bancaria exhortaba a estas para que pudieran conciliar sus intereses, pero si esto no era posible, entonces la propia autoridad sugería a las partes en conflicto que la designaran árbitro quedando a elección de las partes el procedimiento a seguir pudiendo ser el Juicio Arbitral en Amigable Composición o en Estricto Derecho. La resolución por la que optaran las partes se hacía constar en un acta que la Comisión Nacional Bancaria levantaba para tales fines.

En caso de que la reclamación se hubiera hecho ante la Delegación Regional correspondiente dicha autoridad podrá llevar a cabo el procedimiento ya sea en la conciliación o en el arbitraje pudiendo únicamente elaborar el proyecto de laudo que sometía a la aprobación de la Comisión Nacional Bancaria, misma que aprobaba o rechazaba.

Cuando las partes elegían el **Juicio Arbitral en Amigable Composición**, tenían que fijarse las cuestiones objeto del mismo ante la propia Comisión

Nacional Bancaria y hecho esto, esta se obligaba a resolver el conflicto con base en su criterio pero sin descuidar las formalidades del procedimiento.

Las partes estaban obligadas a proporcionar a la autoridad todos los elementos de prueba, sin embargo la Comisión Nacional Bancaria contaba con las facultades necesarias para allegarse de todos los elementos que creía necesarios para la resolución del procedimiento que había sido sometido a su consideración.

Por lo que hacia del **Juicio Arbitral de Estricto Derecho**, las partes fijaban dentro del acuerdo arbitral las cuestiones y las bases que serian sometidas a resolución, teniendo aplicación supletoria del Código de Comercio salvo los artículos 1217, 1235 y 1296.

En cuanto a las resoluciones dictadas dentro del Procedimiento Arbitral, únicamente podían ser recurridas mediante el Recurso de Revocación y el laudo que resolvía la controversia en dicho procedimiento únicamente podía ser impugnado a través del juicio de Amparo.

La Institución que resultaba condenada ya sea en el acuerdo o bien en la resolución emitida, durante el procedimiento de conciliación o del juicio arbitral y no cumplía con la resolución, La Comisión Nacional Bancaria estaba facultada para imponer una multa administrativa, misma que haría efectiva a través de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, que podía ir desde cien hasta mil veces el salario mínimo general vigente en el Distrito Federal.

Así bien la Institución condenada tenía un plazo de quince días hábiles siguientes a partir de la fecha de notificación del laudo dictado en el juicio arbitral tanto en Amigable Composición como en Estricto Derecho.

Pero aquella Institución que no cumplía voluntariamente con el laudo emitido por la Comisión Nacional Bancaria dentro de alguno de los procedimientos, la Comisión Nacional Bancaria tenía la facultad de imponerle a la Institución una multa de hasta tres veces el monto de lo condenado cuando fuere cuantificable este, pero si esto no fuera posible la multa seria de hasta diez mil veces el salario mínimo general vigente en el Distrito Federal.

Si la Institución Condenada no daba cumplimiento al acuerdo conciliatorio o al laudo arbitral emitido en Amigable Composición o en Estricto Derecho, el reclamante podía solicitar ante el Tribunal Competente la ejecución de la resolución de que se tratara.

1.1.5 PROCEDIMIENTO ANTE LA COMISION NACIONAL DE VALORES

La Comisión Nacional de Valores también previa los procedimientos a través de los cuales el usuario podía interponer sus quejas y reclamaciones surgidas ya sea por la presentación de un servicio fuera del término estipulado por las partes ó bien por las operaciones que fueran contrarias a los intereses del inversionistas, dichos procedimientos, eran contemplados tanto por la Ley del Mercado de Valores como en la Ley de Sociedades de Inversión.

Dentro del **Procedimiento Conciliatorio** las reclamaciones eran presentadas por duplicado ante la Comisión Nacional de Valores indicando el motivo así como la operación u acto que era impugnado después de esto la Comisión Nacional de Valores corría traslado del escrito de reclamación a la parte reclamada por duplicado que para tal efecto se había proporcionado a dicha Institución.

La Comisión Nacional de Valores tenía la facultad de solicitar al reclamante aquellas aclaraciones relacionadas con su escrito de reclamación cuando a su juicio era vaga, imprecisa o confusa.

Siendo así, la Institución Financiera tenía un término de nueve días para contestar de manera escrita la reclamación a manera de informe y por duplicado, donde se contestaba la queja de manera detallada en relación a cada uno de los puntos presentados en dicha reclamación, misma que tenía que estar rubricada sea de forma personal o bien por el representante legal de la Institución que se tratara.

Por lo que se refiere al informe este debía ajustarse a lo señalado por la propia autoridad, cuando este tenía que ser rendido por el inversionista y éste no lo hacía entonces la Comisión Nacional de Valores daba por entendido que el inversionista no aceptaba la conciliación.

Para llevar a cabo la celebración de la Junta de Avenencia la Comisión Nacional de Valores citaba a la partes en un término de treinta días hábiles siguientes a la recepción de la reclamación, en caso de no poder llevarse a cabo la junta de avenencia en la fecha señalada esta únicamente podía diferirse una sola vez, teniendo verificativo ocho días hábiles siguientes a la fecha señalada con anterioridad.

En este sentido sí el reclamante no comparecía a la Junta de Avenencia sin causa justificada, se consideraba que estaba renunciando al procedimiento siendo este conciliatorio o arbitral por lo que no podía presentar otra reclamación por el mismo hecho que originó la reclamación inicial ante la Comisión Nacional de Valores.

Después de esto se consideraba que el procedimiento estaba agotado por lo cual se levantaba el acta correspondiente haciéndose constar las siguientes circunstancias:

- Cuando alguna de las partes no acudía a la Junta de Avenencia.
- Cuando las partes argumentaban su voluntad de no conciliar.
- O bien cuando las partes hubieran conciliado sus diferencias.

En caso de que las partes no llegaran a un acuerdo conciliatorio la Comisión Nacional de Valores proponía a estas la solución del conflicto por medio del Procedimiento Arbitral en Amigable Composición o bien en Estricto Derecho, teniendo la Comisión Nacional de Valores la obligación de hacer constar en acta este acuerdo.

Tratándose del **Juicio Arbitral en Amigable Composición** las cuestiones que serían objeto de este procedimiento debía estipularse en forma breve y concreta, las cuales versaban sobre los hechos controvertidos de la reclamación o sobre el informe correspondiente.

El árbitro era el que proponía las reglas de sustanciación del procedimiento obteniendo para esto el consentimiento de las partes.

En este procedimiento no había incidentes y la resolución podía aclararse previa solicitud de parte interesada y una vez hecha la notificación de la misma se podía interponer dentro de los tres días hábiles siguientes a la notificación de la solicitud de aclaración.

Dentro del **Juicio Arbitral de Estricto Derecho** las reglas de sustanciación se fijaban de conformidad por las partes pacto que era celebrado ante el árbitro.

En cuanto a las notificaciones, estas surtían efecto al día siguiente de su realización pero había notificaciones que requerían ser en forma personal o por correo certificado siendo estas; el traslado de la reclamación, la citación a la Junta de Avenencia, la demanda y el laudo.

Después del compromiso arbitral, el reclamante tenía nueve días para presentar su demanda, teniendo el mismo término el demandado para realizar su contestación a partir del día hábil siguiente al emplazamiento a juicio.

El árbitro en un plazo de nueve días contados a partir del plazo para la contestación de la demanda dictaba un acuerdo donde fijaba el término para el ofrecimiento de las pruebas, admisión, recepción y desahogo de las mismas, no excediendo de cuarenta días.

Posteriormente las partes tenían diez días comunes para formular sus alegatos y diez días para las demás etapas del procedimiento.

Por lo que hacia a los términos estos eran improrrogables y eran computados en días hábiles y las notificaciones que eran personales se hacían a las partes en la forma convenida en el pacto arbitral y sus efectos empezaban a surtir al día siguiente de que se realizaba.

Una vez concluido los términos fijados por la Ley y las partes no manifestaban lo que a su derecho convenía, el procedimiento seguía su curso normal, sin que por este hecho se tuviera por rebelde a la parte que no contestaba al mismo, por lo tanto se tenía por perdido el derecho que había podido hacer valer la parte afectada.

El árbitro tenía la facultad de allegarse a todos los elementos que a su juicio que estimará necesarios para que pudiera resolver las cuestiones que se

sometían al arbitraje e incluso se podía solicitar información y documentos sobre el caso a la propia Comisión Nacional de Valores.

En este tipo de juicio, el laudo solo admitía aclaración a petición de parte y para ello tenía un término de tres días hábiles siguientes al de su notificación y tratándose de las demás resoluciones se admitía como único recurso el de revocación.

Cuando resultaba una casa de bolsa condenada, esta contaba con quince días hábiles a partir de su notificación para dar cumplimiento al laudo.

En caso de que no cumplirse lo convenido en la conciliación o bien en el laudo de amigable composición así como en el procedimiento arbitral de estricto derecho, la parte afectada debía acudir a los Tribunales competentes para la ejecución de una u otra resolución.

Si las partes no se ponían de acuerdo en la designación de un árbitro el reclamante podía recurrir ante el Tribunal Competente para hacer valer sus derechos.

La Comisión Nacional de Valores otorgaba las medidas necesarias para que llevara un mejor desarrollo del procedimiento conciliatorio.

Tratándose del incumplimiento por parte de una casa de bolsa en cuanto a los acuerdos dictados por la Comisión Nacional de Valores dentro del procedimiento conciliatorio era sancionado por la misma Comisión con una multa administrativa de cien a tres mil días de salario mínimo general vigente en el Distrito Federal.

1.1.6 PROCEDIMIENTO ANTE LA COMISION NACIONAL BANCARIA Y DE VALORES

La Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores no contemplaba los procedimientos a través de los cuales el usuario de servicios financieros trataba de solucionar los conflictos surgidos con las Instituciones Financieras.

Por lo anterior para la solución de los conflictos nos remitimos a la Ley de Instituciones de Crédito, contemplando la protección de los intereses del público, la Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares de Crédito y la Ley del Mercado de Valores.

Las Instituciones de Crédito debían contar con unidades especializadas para atender las consultas o reclamaciones de los usuarios mismas que debían ser contestadas de manera escrita en un plazo de treinta días hábiles contados a partir de la fecha de recepción a la consulta o a la reclamación.

Los usuarios podían presentar su reclamación en: la unidad especializada de la institución de crédito, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, o bien, en el Tribunal competente de la Federación o del orden común.

Las instituciones de crédito estaban obligadas a someterse al procedimiento de conciliación.

La presentación de la reclamación interrumpía la prescripción.

La Comisión Nacional Bancaria y de Valores estaba facultada para suplir la deficiencia en las reclamaciones a beneficio del usuario. Asimismo desechaba las reclamaciones que eran notoriamente improcedentes y aquellas de las que estuviera conociendo la autoridad judicial.

Por lo que hace a las reclamaciones, estas debían presentarse por escrito ante la Comisión Nacional Bancaria y de Valores o en la delegación regional conforme al domicilio del usuario.

La Comisión Nacional Bancaria y de Valores corría traslado a la Institución de Crédito de que se hubiese tratado y esta por medio de un representante legal tenía que presentar un informe detallado ante la Comisión, en la fecha señalada con el objeto de que se realizara la junta de avenencia.

La misma Comisión exhortaba a las partes para que conciliaran sus intereses dentro de la junta de avenencia, la cual solo se podía diferir en los siguientes casos;

- Si la Institución de Crédito no presentaba el informe en la junta de avenencia.
- Si la Institución de Crédito no rendía el informe en la forma indicada por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, solicitando las aclaraciones que consideraba necesarias.
- Si el reclamante no comparecía ni justificaba su ausencia en un plazo de diez días hábiles contados a partir de la fecha para la celebración de la junta de avenencia entonces se entendía que este no deseaba la conciliación dándose por concluido el procedimiento, quedando a salvo sus derechos para hacerlos valer ante los Tribunales competentes.

Si en la Junta de Avenencia no se lograba la conciliación entre las partes la comisión los invitaba a que de común acuerdo designarán como árbitro a la propia comisión o bien quien ésta les propusiera.

Las partes tenían el derecho a elegir entre el procedimiento arbitral en **Amigable Composición** o en **Estricto Derecho**, elección que debía ser asentada en el acta que al efecto levantaba la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

En el Juicio Arbitral en **Amigable Composición** se fijaban las cuestiones que debían ser objeto del arbitraje y la Comisión tenía la libertad de resolver de buena fe pero observando las formalidades esenciales del procedimiento, sin que estuviera sujeta a reglas legales.

En este procedimiento no había términos ni incidentes y la resolución correspondiente, solo admitía aclaración de la misma.

En cuanto al procedimiento Arbitral en **Estricto Derecho**, tenía aplicación supletoria por el Código de Comercio con excepción de los artículos 1217, 1235 y 1296, más sin embargo en el compromiso arbitral las partes establecían las reglas del procedimiento que se estipulaban para ello.

Las resoluciones dictadas en este tipo de procedimiento admitía como único recurso el de revocación y el laudo solo podía ser impugnado por el juicio de amparo.

Si existía incumplimiento por parte de la institución crediticia a los requerimientos, solicitudes de informes, acuerdos o resoluciones dictadas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores en el curso del procedimiento se les imponía una multa administrativa de cien a mil veces el salario mínimo general diario vigente en el Distrito Federal.

Para el cumplimiento del laudo la Comisión Nacional Bancaria y de Valores otorgaba quince días hábiles siguientes a la notificación del mismo a la institución condenada y en caso de incumplimiento la Comisión Nacional Bancaria y de

Valores imponía una multa de tres veces el importe de lo condenado, si éste era cuantificable o hasta cinco mil veces el salario mínimo general diario vigente en el Distrito Federal.

Cuando faltaba el cumplimiento voluntario de lo convenido en la conciliación o al laudo en amigable composición o en estricto derecho, la parte afectada podía acudir a los tribunales competentes para la ejecución de una u otra resolución.

Las notificaciones surtían efecto al día hábil siguiente a aquel en el que se efectuaban.

En el juicio Arbitral de **Estricto Derecho** las notificaciones se hacían a las partes por cédula fijada en los estrados de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores o de la delegación regional correspondiente, excepto el traslado de la reclamación, la demanda, la citación a la junta conciliatoria y del laudo, mismas que tenían que hacerse personalmente o bien por correo certificado con acuse de recibido.

Cuando la Institución de crédito declinaba el arbitraje y el contenido del escrito de reclamación así como el informe que dicha institución presentaba se desprendían elementos que a juicio de la Comisión permitían suponer la procedencia de lo reclamado, la misma Comisión podía emitir un dictamen técnico que contenía su opinión.

La Comisión tenía que entregar al reclamante una copia certificada del dictamen técnico a efecto de que lo pudiera hacer valer ante los Tribunales competentes.

Dicha comisión podía requerir a la institución datos, informes, registros, auxiliares, correspondencia y demás documentación relativa así como practicaba las visitas de inspección que se requerían.

1.1.7 COMISION NACIONAL DE SEGUROS Y FIANZAS.

Las últimas reformas a la Ley Reglamentaria del Servicio Público de Banca y Crédito publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 27 de Diciembre de 1989, la Comisión Nacional Bancaria y de Seguros dejó de tener esa denominación para convertirse en la Comisión Nacional Bancaria y en consecuencia se crea un nuevo organismo denominado “**Comisión Nacional de Seguros y Fianzas**”.

Al existir fundamentalmente el crecimiento de las actividades financieras y la necesidad de atender de manera más eficiente los sectores especializados fue la razón por la cual se dio la separación del sector de seguros y fianzas de la materia bancaria.

La Comisión Nacional de Seguros y Fianzas tiene como misión primordial garantizar al público usuario que los servicios y las actividades que realizan las instituciones y entidades autorizadas en este ámbito, se apeguen a lo establecido por las leyes. Para cumplir con este propósito tiene a su cargo las siguientes funciones:

- La supervisión de solvencia de las instituciones de seguros y fianzas.
- La autorización de intermediarios de seguro directo y reaseguro.
- El apoyo al desarrollo de los sectores asegurador y afianzador.

De acuerdo con lo establecido en los artículos 108 de la Ley de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros y 66 de la Ley Federal de Instituciones de Fianzas. La Comisión Nacional de Seguros y Fianzas tiene las siguientes facultades:

- Inspección y Vigilancia de la diversas entidades que conforman el sistema de Seguros y Fianzas.
- Como órgano de consulta de la Secretaria de Hacienda y Crédito Público en el régimen de asegurador y afianzador.
- Emitir disposiciones necesarias. Para el ejercicio de las facultades que la ley le otorga, y para el eficaz cumplimiento de las mismas, así como las reglas y reglamentos que con base en ella se expiden y coadyuvar mediante la expedición de disposiciones e instrucciones a las instituciones y sociedades mutualistas de seguros, y las demás personas y empresas sujetas a su inspección y vigilancia, con las políticas que en esas materias competen a la Secretaria de Hacienda y Crédito Público, siguiendo las instrucciones que reciba de la misma;
- Emitir opinión. A la Secretaria de Hacienda y Crédito Público sobre la interpretación de las citadas leyes en caso de duda a su aplicación;
- Coadyuvar con la Secretaria de Hacienda y Crédito Público. En el desarrollo de políticas adecuadas para la selección de riesgos técnicos y financieros, en relación con las operaciones practicadas por los sistemas asegurador y para el desarrollo de políticas adecuadas para la asunción de responsabilidades y aspectos financieros con las operaciones del

sistema afianzador siguiendo las instrucciones que reciba de la propia Secretaría;

- Proveer medidas que estime necesarias. Para que las instituciones de fianzas cumplan con las responsabilidades contraídas con motivo de las fianzas otorgadas;
- Intervenir en términos y condiciones de la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros. Respecto a la elaboración de reglamentos y reglas de carácter general a que la misma se refiere;
- Proveer las medidas que estime necesarias para que las instituciones y sociedades mutualistas de seguros cumplan con los compromisos contraídos en sus contratos de seguros celebrados;
- Autorizar la actividad de los agentes de seguros o bien, suspender dicha autorización hasta los dos años o revocarla;
- Autorizar el ejercicio de la actividad de ajustadores de seguros o revocar la misma;
- Remoción, suspensión, destitución e inhabilitación de los funcionarios que señala la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros, y
- Las demás que le están atribuidas por la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros, Ley Federal de Instituciones de Fianzas y otros ordenamientos legales respecto a los sectores asegurador y afianzador siempre que no se refieran a meros actos de vigilancia o ejecución.

La Comisión Nacional de Seguros y Fianzas para el cumplimiento de sus funciones y obligaciones cuenta; de acuerdo a lo establecido en el artículo 108 apartado A de la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros con la siguiente estructura orgánica:

- Junta de Gobierno
- Presidencia
- Vicepresidencias
- Delegaciones Regionales y;
- Demás Servidores Públicos necesarios.

“La Junta de Gobierno estará integrada por el Presidente y Vicepresidentes de la Comisión y por nueve vocales, cuatro de estos serán designados por la Secretaria de Hacienda y Crédito Público uno por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, uno por el Banco de México y uno por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, la propia Secretaria designara los otros dos vocales, quienes no deberán ser servidores públicos de la dependencia, por cada vocal propietario se nombrara un suplente, la Secretaria de Hacienda y Crédito Público nombrara al presidente de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas quien lo será a su vez de la Junta de Gobierno”.⁴

Cabe hacer mención que actualmente para cualquier reclamación o queja contra alguna de la Instituciones de Seguros o de Fianzas, la autoridad que conoce de ello es la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, (CONDUSEF).

⁴ De la Fuente Rodríguez, Jesús. “Tratado de Derecho Bancario y Bursátil”. Editorial Porrúa. México 2002. paginas 203 – 208.

1.1.8 PROCEDIMIENTO ANTE LA COMISION NACIONAL DE SEGUROS Y FIANZAS

Los procedimientos tanto de **Conciliación** como de **Arbitraje** eran, contemplados en el Titulo Quinto nombrado "De las Relaciones Fiscales de los Procedimientos y de las Sanciones" en su Capitulo II denominado "De los Procedimientos" de la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros, los cuales eran tramitados de la siguiente manera:

Se tenía que agotar, principalmente el procedimiento conciliatorio.

El reclamante tenía que presentar su escrito ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, con el cual se corría traslado a la empresa de que se tratara y la sola presentación de esta reclamación interrumpía el plazo para la prescripción de la acción.

La Comisión Nacional de Seguros y Fianzas requería a la Institución Aseguradora, que presentara un informe por conducto de un representante, el cual debía presentarse con anterioridad o hasta el momento de la celebración de la Junta de Avenencia, misma en la que se respondía de manera razonada con respecto a todos y cada uno de los hechos a que se refería la reclamación.

Aunque la falta de presentación del escrito, no era causa para suspender o diferir la Junta y ésta tenía que darse por concluida el día señalado para su celebración, salvo que por cualquier circunstancia y a juicio de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, no era posible llevar a cabo la junta esta se podía celebrar dentro de los diez días siguientes.

En caso de que la Institución no presentara el informe, esta era acreedora a una sanción que iba de cien a doscientos días de salario mínimo general vigente en el Distrito Federal.

La Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, cuando así lo considerara o bien a petición del reclamante, podía requerir información adicional a la empresa aseguradora ya sea en la junta de avenencia o dentro de los diez días hábiles siguientes a la celebración de la misma y en caso de que hubiera sido diferida, se le pedía a la empresa que presentara el informe adicional en la nueva fecha, pero en caso de que ésta no lo hiciera era acreedora a la sanción antes mencionada.

Una vez que era recibida la reclamación, la Comisión citaba a las partes a una junta de avenencia que era realizada, dentro de los veinte días hábiles siguientes a su recepción.

Si no comparecía la parte reclamante, se entendía que deseaba la conciliación y que era su voluntad no someter sus diferencias al procedimiento de arbitraje, mismo que era del conocimiento de la propia Comisión.

En caso, de que no comparecía la empresa de seguros, ésta era acreedora a una multa, la cual era de doscientos a trescientos días de salario mínimo general vigente en el Distrito Federal, más sin embargo se le podía citar a la misma cuantas veces eran necesarias, a menos de que el reclamante hubiera solicitado que se dejaran a salvo sus derechos.

Debido a la reincidencia de instancia por la empresa aseguradora se le podía castigar con una multa de hasta lo doble de la ya impuesta.

Sin embargo, la empresa aseguradora podía argumentar la imposibilidad de conciliar y así mismo expresar su voluntad de no someter sus diferencias al arbitraje en la presente audiencia.

La Comisión Nacional de Seguros y Fianzas podía abstenerse de ordenar la constitución de la reserva técnica específica si a su juicio carecía de elementos suficientes para fundamentar la procedencia de la reclamación.

En caso de que en la Junta de Avenencia se dejaran a salvo los derechos del reclamante, éste tenía que acreditar a la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas en un plazo de ciento veinte días naturales, que había presentado su demanda y en caso de no hacerlo la empresa de seguros podía cancelar, bajo su responsabilidad la constitución de la reserva técnica. Teniendo como obligación la empresa aseguradora, la reconstitución de esta reserva, en un plazo de diez días hábiles siguientes al que se emplace a juicio.

La empresa de seguros podía cancelar la reserva técnica específica cuando:

- Había sido decretada la caducidad de la instancia;
- Por la preclusión;
- Por que había sido procedente la excepción superveniente de la prescripción ó;
- Por que existía una sentencia que había causado ejecutoria, en la cual se absolvía a la empresa aseguradora y;
- Por haberse efectuado el pago.

Se tenía que dar aviso a la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas de los supuestos anteriores, acompañando el documento que acreditaba tal circunstancia.

Durante la Junta de Avenencia, se exhortaba a las partes a conciliar sus intereses y si esto no era posible, la Comisión hacía la invitación para que voluntariamente y de común acuerdo, designarán arbitro, teniendo a elección las partes, el procedimiento al que iban a someterse, sea en amigable composición o en juicio arbitral de estricto derecho, lo cual se hacía constar en acta que a efecto levantaba la Comisión.

En el convenio que fundamentaba el juicio arbitral en amigable composición, la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, estaba facultada para resolver la controversia a conciencia, a verdad sabida y buena fe guardada, así mismo se fijaban de manera específica, de común acuerdo y previa opinión de la Comisión, las situaciones y puntos de controversia, donde se establecía las etapas, formalidades o términos a que se sujetaba el arbitraje, todo esto se realizaba con la facultad de las partes.

La Comisión Nacional de Seguros y Fianzas resolvía la controversia planteada por escrito, con apego a las disposiciones legales aplicables y los términos que eran aplicables a éste procedimiento no tenían que exceder de los siguientes plazos:

Tenía nueve días para la presentación de la demanda, contados a partir del día siguiente al de la celebración del compromiso arbitral y el mismo plazo para presentar la contestación por la parte reclamante, esto contado a partir del momento en que surtía efecto la notificación, debiendo acompañar a los escritos,

el documento o documentos en que se fundamentaba la acción y las excepciones o defensas y aquellos que podían servir como prueba a favor del juicio.

Una vez contestada la demanda, se habría el plazo, para dar comienzo a la etapa probatoria, el cual constaba de cuarenta días hábiles, donde:

- Los diez primeros días eran utilizados para el ofrecimiento de estas y;
- Los treinta días restantes eran designados para el desahogo de las mismas.

Sin embargo y en todo caso, se tenían como prueba todas las constancias que integraban el expediente aunque no las hubieran ofrecido las partes.

En cuanto a los exhortos y oficios la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas se hacía cargo de entregarlos a la parte oferente ya que tenía la obligación de gestionar su diligencia.

Así bien, las partes tenían diez días comunes para poder formular sus alegatos.

Una vez concluidos los términos fijados para el curso del procedimiento, no se podía acusar de rebeldía a la parte que no realizaba las actuaciones que a su derecho convenía, por lo tanto se tenía por perdido éste derecho, solo cuando se trataba de la presentación de la demanda, entonces se dejaban a salvo los derechos de la parte reclamante.

Por lo que hacía a los términos, estos eran improrrogables eran computarizados en días hábiles contando a partir del día siguiente a aquel en que surtían efecto las notificaciones respectivas.

En determinado momento podía aplicarse supletoriamente el Código de Comercio con excepción del artículo 1235 y a falta de este ordenamiento legal, era

aplicado el Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal con excepción del artículo 617.

Si no existía alguna promoción por las partes en un lapso de noventa días contados a partir de la última actuación operaba la caducidad de la instancia.

La Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, tenía la facultad de allegarse de todos los elementos que estimaba necesarios para resolver la controversia sometida al arbitraje y para tal efecto podía valerse de cualquier persona, sea parte o tercero, de cualquier cosa o documento que pertenecía a las partes o a un tercero, sin limitación alguna, que la de que la prueba no este prohibida por la ley ni que fuera contraria a la moral. Así bien las autoridades administrativas, como los tribunales tenían que auxiliar en su esfera de competencia.

Tanto las resoluciones que ponían fin a los incidentes de ejecución como el laudo, solo admitían como medio de defensa el juicio de amparo.

Las partes podían solicitar la aclaración del laudo en un término de setenta y dos horas siguientes a su notificación cuando a su juicio de las mismas existía un error de calculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar sin que esto fuera considerado como un recurso de carácter procesal o administrativo.

Las demás resoluciones podían ser impugnadas mediante el recurso de revocación.

El laudo que condenaba a una empresa de seguros únicamente le otorgaba un plazo de quince días hábiles a partir de la notificación para el cumplimiento de este.

La Comisión Nacional de Seguros y Fianzas tenía facultad de dar ejecución al laudo pronunciado, para lo cual mandaba que se le pagara a la persona en cuyo

favor se hubiera dictado el laudo y este pago era con cargo a la reserva técnica constituida.

Pero si existía negativa u omisión, por parte de la empresa de seguros, la Comisión le imponía un plazo máximo de cinco días hábiles para poner en remate los valores que la empresa tenía invertidos conforme a la ley y si estos estaban considerados en las reservas de la empresa de seguros ésta debía reponerlos de acuerdo a lo que legalmente se establecía para la reconstitución de reservas.

Los convenios celebrados ante la propia Comisión tenían el carácter de una sentencia ejecutoria y la propia autoridad los tenía que ejecutar.

Si alguna de las partes no estaba de acuerdo en designar como arbitro a la Comisión, estas podían recurrir desde luego a los Tribunales competentes.

La empresa de seguros tenía que cumplir con las obligaciones asumidas en el contrato de seguro, cuando estas se hacían exigibles aun cuando la reclamación era extrajudicial.

Las obligaciones en moneda nacional se denominaban Unidades de Inversión, a partir de la fecha que se exigían y su pago se hacía en moneda nacional al valor que se efectuaba el mismo.

La empresa aseguradora tenía que pagar un interés sobre la obligación, el cual se calculaba aplicando al monto de la obligación, el porcentaje que resultaba de multiplicar el uno punto veinticinco que era el costo anual de captación a plazo de los pasivos denominados unidades de inversión (de las Instituciones de Banca Múltiple del país, esto publicado en el Diario Oficial de la Federación) y lo que resultaba era dividido entre doce.

Los intereses eran generados mes a mes, tomando en cuenta desde aquel en que se incumplía la obligación y hasta el mes en que se realizaba el pago aún cuando sólo había transcurrido una fracción de los mismos.

Cuando la obligación era en moneda extranjera, la empresa de seguros estaba obligada a pagar un interés que se calculaba aplicando al monto lo que resultaba, se multiplicaba el uno punto veinticinco de la tasa más alta de rendimiento del instrumento que emitía el Gobierno Federal denominado en dólares de los Estados Unidos de América que se hubiera emitido en el mes que se trataba.

Los derechos eran irrenunciables, tenían el carácter de mínimos y el pacto que pretendía extinguirlos o reducirlos no producían efecto alguno estos derechos surgían por el solo transcurso del plazo establecido por la ley.

En caso de juicio, el juez tenía que formular en la sentencia o laudo, la condena accesoria al pago de indemnización.

Los Tribunales aceptaban la demanda contra una empresa aseguradora, si el actor afirmaba bajo protesta de decir verdad que se había agotado el procedimiento conciliatorio ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.

En cualquier etapa del procedimiento que se demostrara que no se había agotado el procedimiento conciliatorio, el Tribunal tenía que sobreseer la instancia así como imponía al actor las costas originadas por el procedimiento.

La empresa de seguros podía interponer como excepción dilatoria, la omisión del procedimiento conciliatorio en la vía administrativa.

Cuando la empresa de seguros había sido condenada, ésta tenía que demostrar en un plazo de setenta y dos horas el pago de las prestaciones y en

caso de que hubiera omitido la comprobación, el juez le comunicaba a la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas para que esta impusiera la sanción y se le pagara a la persona en cuyo favor se había dictado la sentencia.

Se efectuaba el pago con el morito que se hacía de la reserva técnica constituida o mediante el remate de valores y si estos no eran suficientes para el pago de lo condenado al remate en bolsa de valores y si no por el remate que constituía la reserva de la empresa, pero ésta tenía que reponerlos para su reconstitución de las reservas.

La Comisión tenía que cumplir con la solicitud que hacía el Tribunal en un plazo de quince días hábiles siguientes a la fecha en que la recibía.

Si se daba el caso de extravió de actas del Registro Civil y los asegurados o bien los beneficiarios no podían comprobar su edad, ni con estas constancias o con documentos fehacientes, podían rendir información testimonial ante el juez, con previa citación, por parte de la institución de seguros para poder comprobar este hecho.

Se debía seguir el mismo procedimiento para aquellos beneficiarios de la póliza, si estos podían comprobar su parentesco por los medios que establece el Código Civil.

Cabe destacar que el nuevo sistema del ahorro tiene dos grandes objetivos, el primero que los trabajadores obtengan una mejor pensión llegando el momento de su retiro de la vida productiva y en segundo lugar que en base al ahorro obligado que hagan los asegurados se alcance la meta de incrementar el ahorro interno del país, tarea que tiene el sistema creado para dicha actividad que es lo

que ahora se conoce como la ***Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro.***

Dicho organismo, lo podemos concentrar en tres grandes rubros debido a que cuenta con funciones regulatorias, discrecionales y de supervisión y de vigilancia.

Dentro de las funciones regulatorias se encuentran las disposiciones de carácter general y obligatorio, ya que determina todo lo conducente al correcto manejo operativo del SAR. Por lo que hace a las funciones discrecionales, la CONSAR autoriza desde la integración de los grupos financieros que participan activamente, hasta la revocación de concesiones otorgadas para tal efecto, y por ultimo las funciones de supervisión y vigilancia tienen como objeto que se prevenga o corrijan los problemas que ya en la práctica se presenten en la operación cotidiana del SAR, evaluándose los sistemas de control y administración implementados por las entidades financieras participantes, su solvencia, estabilidad, información actualizada, cumplimiento de objetivos, evaluación de riesgos y otras actividades afines que le son propias.

Por lo antes mencionado, la CONSAR depende de su gran correcto funcionamiento para alcanzar los objetivos planeados de incrementar el ahorro interno nacional así como el respeto integro de los derechos de los trabajadores que confiando en las instituciones se prevea un retiro digno.

Ante la crisis de valores en que nos hallamos inmersos, nos resulta difícil creer en nuestras instituciones recordemos que la legitimidad de la ley y la confianza de la gente se gana en base a los resultados tangibles muy lejano de un discurso oficial y a la insistencia sospechosa sobre el tema de quienes conforman

los grupos financieros privados que manejan nuestros ahorros para que se amplíe el mercado.

Ahora bien, cabe depositar la confianza en este órgano desconcentrado para que se desenvuelva con transparencia y estricto apego a derecho, por más fuertes que sean las presiones de los grupos financieros nacionales y extranjeros involucrados en el mismo.

1.1.9 COMISION NACIONAL DEL SISTEMA DE AHORRO PARA EL RETIRO

“Cabe destacar que las primeras Administradoras de Fondos para el Retiro, aparecieron hace poco más de quince años en el país de Chile, como un proyecto que no solo buscaba crear un sistema de pensiones, sino que también pretendía el establecimiento de un mecanismo capaz de fortalecer el ahorro interno y la generación de actividades productivas”.⁵

“La Comisión Nacional del Ahorro para el Retiro, como ente rector del sistema de ahorro obligado, al inicio de operaciones del nuevo sistema del ahorro para el retiro, tenía ya algunos años de existencia legal y por ende gozaba de experiencia operativa al haber sido creada cuando se introdujo, en el mes de mayo de 1992, el capítulo V-Bis del Título Segundo de la Ley del Seguro Social que alude al Seguro de Retiro del Régimen Obligatorio, reforma legal que diera

⁵ Acosta Romero, Miguel. “Nuevo Derecho Bancario”. Editorial Porrúa. Octava edición. México 2000. p.1145.

lugar a la expedición de la abrogada "Ley para la Coordinación de los Sistemas de Ahorro para el Retiro".⁶

Por otro lado, la "Ley de los Sistemas del Ahorro para el Retiro", publicada en Mayo de 1996, con la que el Estado intentaba desenlazar el nudo gordiano de la jubilación de los trabajadores, la cual solo reitera la existencia formal y material, aunque dotado de una nueva estructura, funciones operativas y facultades legales, de lo ya existente.

"El establecimiento del nuevo Sistema de Ahorro para el Retiro, deriva fundamentalmente de reformas a la Ley del Seguro Social publicadas en el Diario Oficial, el 21 de diciembre de 1995 y otra el 21 de noviembre de 1996, entrando en vigor el 1º de julio de 1997; y la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado publicada en el Diario Oficial el 27 de diciembre de 1983, el 28 de diciembre de 1984 y el 4 de enero de 1993".⁷

Es a partir de 1997, que el sistema de Seguridad Social sufrió una profunda transformación. La plena vigencia de las Leyes del Instituto Mexicano del Seguro Social y de los del Sistema de Ahorro para el Retiro aunada al surgimiento de las Administradoras de Fondos para el Retiro de los trabajadores, nos sitúan ante una nueva realidad. Las viejas prácticas de la seguridad social habrán desaparecido casi por completo.

Por lo antes mencionado, es así como la Comisión Nacional para el Ahorro y el Retiro es un órgano especializado desconcentrado de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, siendo su Ley de orden público e interés social, la cual tiene por

⁶ Ruiz Moreno, Ángel Guillermo. "Las Afore, El Nuevo Sistema de Ahorro y Pensiones". Editorial Porrúa. México 2002. pp.51 y 52.

⁷ Acosta Romero, Miguel. Op.Cit. p.1145

objeto regular el funcionamiento de los Sistemas de Ahorro para el Retiro y sus participantes previstos en esta Ley y en las Leyes del Seguro Social, del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores y del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

Así bien, dicha Comisión concentra las facultades de coordinación, regulación, supervisión y vigilancia de los sistemas de ahorro para el retiro, dotado de autonomía técnica y facultades ejecutivas, con competencia funcional propia.

Cabe destacar, que la Comisión para el ejercicio de sus funciones contará con los siguientes órganos y unidades administrativas:

Junta de Gobierno;

Presidencia;

Comité Consultivo y de Vigilancia;

Vicepresidencias:

-Jurídica;

-De Operación;

-De Planeación.

Secretariado Técnico, y

Direcciones Generales:

-Jurídica;

-De Análisis de Riesgos;

-De Inspección;

-De Vigilancia;

- De Planeación Financiera;
- De Informática y Estadística;
- De Administración.

Ahora bien, por lo que hace a la protección de los intereses del público, la Comisión contaba con las facultades para conocer y en su caso, resolver las quejas, inconformidades o reclamaciones que presenten los trabajadores o sus beneficiarios y patrones en contra de las entidades financieras que participen en el Sistema del Ahorro para el Retiro, conforme al procedimiento de conciliación y arbitraje que establecía la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro y su Reglamento.

Lo anterior, antes de que se le delegaran facultades a lo que es ahora la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, órgano que se encarga de dar solución a las quejas y reclamaciones presentadas en este ámbito.

1.1.10 PROCEDIMIENTO ANTE LA COMISION NACIONAL DEL SISTEMA DE AHORRO PARA EL RETIRO

Cabe hacer mención de como eran considerados los **Procedimientos de Conciliación y Arbitraje** ante la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro.

Podían interponer cualquier queja o reclamación:

- Los trabajadores titulares de cuentas individuales de los sistemas de ahorro para el retiro.
- Los beneficiarios de los trabajadores titulares de cuentas individuales de los sistemas de ahorro para el retiro.
- El apoderado Sindical autorizado.
- Los patrones.

Mismos, que lo podían hacer a su elección ya sea que presentarán su reclamación en contra de las instituciones de crédito o administradoras, ante la Comisión o bien podían hacer valer sus derechos ante los Tribunales competentes.

Las Instituciones de Crédito y Administradoras estaban obligadas a someterse tanto al procedimiento de conciliación como al de arbitraje este último solo en su modalidad de amigable composición.

Los Institutos de seguridad social podían recibir las reclamaciones, pero solo con el objeto de que estos las turnaran a la Comisión.

Si existía una deficiencia en la reclamación, la Comisión tenía la obligación de suplirla, en beneficio de los trabajadores o de sus beneficiarios, con arreglo a las disposiciones aplicables a los sistemas de ahorro para el retiro. Para ello la Comisión podía hacer uso de la información que estaba contenida en sus registros y en la Base de Datos Nacional del SAR.

La Comisión desechaba aquellas reclamaciones que eran notoriamente improcedentes o bien las que eran promovidas ante los Tribunales competentes.

En las controversias relacionadas con los sistemas de ahorro para el retiro, el Tribunal competente debía solicitar así como tenía que tomar en cuenta el dictamen técnico, el cual era emitido por la Comisión una vez que se concluía la Junta de Avenencia.

Es por ello que los trabajadores o sus beneficiarios, así como las Instituciones de Crédito o Administradoras podían exhibir en juicio el dictamen técnico antes mencionado.

Cabe hacer mención de cómo se llevaba a cabo el **Procedimiento Conciliatorio** ante la Comisión Nacional del Sistema para el Ahorro y el Retiro, mismo al que se le daba inicio, cuando el reclamante mediante un escrito hecho por duplicado, lo presentaba ante la Comisión precisando los actos, omisiones u operaciones que reclamaba y las razones que tenía para hacerlo.

Más sin embargo la Comisión podía solicitar que la reclamación fuera aclarada, cuando se presentaba de manera vaga, general o confusa, indicándole al reclamante los defectos u omisiones en que hubiera incurrido, así como lo prevenía para que fueran subsanados, en un plazo de diez días hábiles contados a partir de la fecha en que surtía efectos la notificación de este hecho.

Pero, en caso de que el reclamante no subsanara los defectos u omisiones en el término antes estipulado, la Comisión tomaba la reclamación como no presentada.

La presentación de la reclamación interrumpía la prescripción a que se encontraban sujetas las acciones de carácter mercantil o civil que eran procedentes.

Por otro lado, la parte demandada, tenía un plazo de nueve días hábiles, contados a partir de la fecha en que surtía efectos la notificación para rendir un informe por escrito y por duplicado a la Comisión, en el que contestaba en forma detallada todos y cada uno de los hechos a que se refería la reclamación.

Si la Institución de Crédito o Administradora reclamada, en el supuesto de que no presentaba el informe correspondiente, era acreedora a una multa estimada de mil a tres mil días de salario mínimo general vigente en el Distrito Federal.

Una vez, presentada la reclamación ante la Comisión, citaba a las partes para celebrar la Junta de Avenencia, teniendo un plazo de treinta y cinco días para que se realizará ésta. En caso de que no se celebraba la junta en la fecha indicada por cualquier circunstancia, esta se celebraba dentro de los ocho días siguientes. Pero en todo caso la Junta de Avenencia no podía diferirse más de una vez, si las partes se encontraban debidamente notificadas.

Cuando el reclamante no comparecía a la junta de avenencia sin causa justificada, se entendía que no deseaba la conciliación y que era su voluntad de no someter sus diferencias a juicio arbitral, dejando a salvo sus derechos, pudiendo hacerlo efectivos ante la instancia que consideraba correspondiente. Por lo antes dicho resultaba ser improcedente presentar una nueva reclamación sobre el mismo caso.

En caso de que la Institución de Crédito o Administradora no comparecía a la junta de avenencia, a pesar de haber sido debidamente notificada y apercibida, se señalaba un nuevo día y hora para la celebración de la junta, pero no obstante,

se le imponía una multa de mil a tres mil días de salario mínimo general vigente en el Distrito Federal.

Substanciado el procedimiento conciliatorio, ante la Comisión, tenía que recaer un dictamen técnico que era elaborado por el conciliador que la propia comisión designaba.

El procedimiento conciliatorio se tenía por agotado en los siguientes supuestos:

- Si el reclamante no asistía a la Junta de Avenencia.
- Si las partes argumentaban en la Junta de Avenencia no conciliar.
- Si las partes llegaban a conciliar sus intereses.

Una vez, encontradas las partes en uno de los supuestos anteriores, la Comisión levantaba el acta en el que se hacía constar la circunstancia y así también la terminación del procedimiento conciliatorio.

En la Junta de Avenencia, se tenía como principal objeto el que las partes conciliaran sus intereses y si esto no era posible, la Comisión invitaba a las partes a someterse al procedimiento arbitral.

Si se daba el caso en que las partes decidían someter su controversia al juicio arbitral, la Comisión fungía como arbitro, haciéndose constar en el acta correspondiente para tal efecto.

El **Juicio Arbitral** era en **Amigable Composición** y de manera breve y concisa, se fijaban ante la Comisión, las cuestiones que debían ser objeto del arbitraje, mismas que tenían que corresponder a los hechos controvertidos en la reclamación.

Para la substanciación del juicio, la Comisión proponía a las partes las reglas, respecto de las cuales, se tenía que manifestar la conformidad de las partes.

En el procedimiento arbitral en amigable composición, no era admitido ningún incidente y la resolución que se emitía al concluir el mismo, admitía aclaraciones pero únicamente a instancia de parte, misma que tenía que ser presentada dentro de los tres días hábiles siguientes al de la notificación de la resolución.

La Comisión Nacional del Ahorro para el Retiro, tenía la facultad de allegarse a todos los elementos de juicio que estimará necesarios, para que resolviera las cuestiones que se le hubieran sometido al arbitraje y era la propia Comisión la que emitía el laudo que daba solución a la controversia planteada.

La parte que resultaba condenada en el laudo, esta tenía un plazo de quince días hábiles a partir de su notificación para su cumplimiento.

Cuando el laudo no había sido impugnado o bien que hubiera sido impugnado y la resolución judicial que lo confirmaba hubiera causado estado, persistiendo su incumplimiento, la Comisión imponía una multa de tres a diez mil días de salario mínimo general vigente en el Distrito Federal.

En caso de incumplimientos reiterados, la propia Comisión incrementaba el monto de la sanción hasta en un cincuenta por ciento sobre el límite máximo previsto en la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro y en su caso podía incluso suspender o revocar la autorización correspondiente.

Cuando se faltaba al incumplimiento voluntario de lo convenido en el laudo de la conciliación o en la amigable composición, la parte afectada tenía que acudir

a los tribunales competentes, para efectos de que se ejecutara o una u otra resolución.

En contra del laudo arbitral solo procedía el juicio de amparo.

Si existía el incumplimiento por parte de las Instituciones de Crédito y administradoras, a los convenios, laudos o acuerdos dictados por la Comisión Nacional del Ahorro para el Retiro, dentro del procedimiento conciliatorio, era sancionado por la propia Comisión con una multa administrativa de tres mil a diez mil días de salario mínimo general vigente en el Distrito Federal.

1.2 EXPOSICIÓN DE MOTIVOS PARA LA CREACIÓN DE LA LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS

De conformidad con las facultades que le otorga la fracción II, del artículo 71 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, el día 19 de noviembre de 1998, el Diputado Jorge Estefan Chidiac a nombre del Grupo Parlamentario del Partido Revolucionario, presentó la iniciativa por la cual se expidió la "**Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros**".

Es incuestionable que la iniciativa a dictamen se encuentra comprendida en un proceso profundo de renovación de las normas y procedimientos vinculados con el Sistema Financiero.

También es claro que el objetivo principal de la misma es el de proteger a un importante sector de nuestra sociedad, que a la luz de los últimos acontecimientos, ha quedado, en evidencia que necesita de una instancia idónea y

especializada que vele por sus legítimos intereses como usuario de los servicios financieros.

En efecto, esta Dictaminadora coincide con la iniciativa en el sentido de que la crisis por la que atravesó nuestro país a finales de 1994, hizo palpable la ingente prioridad del estado de velar por los intereses y derechos de un grupo social, que por su condición y recursos, requiere de asesoría jurídica para hacer uso adecuado de la cada día más sofisticada gama de servicios financieros y, en su caso, para reclamar ante las diversas entidades que conforman al Sistema Financiero Mexicano, sus legítimos derechos. Dicho grupo social esta compuesto, fundamentalmente, de miles de pequeños ahorradores, que con muchos esfuerzos logran constituir un patrimonio familiar a lo largo de su vida.

Por ello, la Comisión que dictamina concuerda con el hecho de que la globalización y volatilidad de los mercados mundiales, han propiciado la necesidad de que este sector social disponga de una entidad pública que oriente y vele por la protección y defensa de sus derechos, los cuales en algunas ocasiones, no son cabalmente respetados por dichas instituciones.

Dentro de este contexto, la dictaminadora se encuentra plenamente convencida de que, la protección y defensa a los derechos del público usuario de los servicios presentados por los distintos intermediarios financieros, requiere de una atención especial, sobre todo hoy en día, en que los servicios financieros forman parte necesariamente de la vida cotidiana de los mexicanos.

La Comisión que dictamina es consciente de las claras desventajas en que el pequeño ahorrador se encuentra ante las instituciones financieras, motivadas tanto por la desigualdad entre las partes, como por la carencia de los

conocimientos necesarios para obtener las mayores ventajas del nuevo entorno financiero.

Los procesos de globalización, así como la constante evolución del sistema financiero y la diversificación y creación de nuevos servicios que sus entidades integrantes ofrecen al público usuario, han provocado que en la práctica, las relaciones existentes entre estos y dichas entidades se orienten hacia la búsqueda de mayor calidad en los servicios ofrecidos, así como a la búsqueda de alternativas para el cumplimiento puntual e irrestricto de los derechos que las partes se otorgan recíprocamente en los contratos respectivos, principalmente por lo que toca a las expectativas que al público usuario tiene en relación con los servicios que prestan las citadas entidades.

Cuando algún ciudadano busca satisfacer sus crecientes necesidades en materia financiera, sale al mercado y se encuentra con una amplia gama de servicios financieros, producto de la constante evolución del mercado. Estas operaciones se documentan en instrumentos jurídicos caracterizados por una complejidad que, en muchas ocasiones, van más allá del entendimiento de la mayoría de la población, lo que aunado a la diversidad de intermediarios existentes, pudiera provocar confusión en los receptores de los citados servicios acerca del correcto cumplimiento de lo pactado en la contratación de los mismos.

Por otra parte, la expansión de la actividad financiera ha generado un efecto simultáneo, que es el desarrollo de una conciencia financiera más desarrollada entre la población mexicana. Debemos reconocer, sin embargo, que este fenómeno se encuentra en una etapa inicial y que los usuarios de servicios financieros necesitan de elementos que les permitan comprender claramente el alcance de

sus derechos y obligaciones en esta materia, a efecto de proveer su cumplimiento, en su caso, a exigir al respecto a sus derechos.

En este sentido, un elemento de juicio fundamental para que el público usuario tome decisiones acerca de los diferentes servicios financieros, es la difusión de información sobre las operaciones y los servicios que ofrecen las entidades financieras, y sobre sus características específicas. Lo anterior hace necesaria la existencia de una fuente de información relacionada con el nivel de quejas que son entabladas en contra de las entidades que ofrecen servicios financieros, así como del número que ha sido resuelto en contra de las mismas y otros indicadores que reflejen su eficiencia y condición financiera. Esto podría normar un criterio a fin de conocer la calidad de los servicios ofrecidos por las entidades, con lo que se estaría aportando un elemento adicional a los usuarios para tomar una decisión más acertada con respecto de la contratación de dichos servicios.

En relación con la protección y defensa de los intereses del público usuario de servicios financieros en nuestro país, a pesar de haber alcanzado una gran importancia desde hace tiempo y que se refleja en el gran número de usuarios y de operaciones que se realiza, éste careció durante mucho tiempo de un sistema especializado que diera cauce jurídico a las reclamaciones presentadas por el público. La Ley Federal de Protección al Consumidor no se aplicó a los intermediarios financieros como reconocimiento a su peculiar naturaleza y reconocimiento el papel supervisor y de vigilancia que las comisiones Nacionales han adoptado sobre el sistema.

La Ley General de Instituciones de Crédito y Organizaciones Auxiliares de 1941, no contenía disposiciones protectoras de los usuarios de los servicios financieros. Sin embargo, la entonces Comisión Nacional Bancaria desempeñó de hecho, durante mucho tiempo, la función de conciliador. Esta función la desarrollaba por medio de un procedimiento administrativo de conciliación no establecido en la ley, por lo que simplemente esa Comisión comunicaba por escrito a los intermediarios, las reclamaciones y quejas que le eran planteadas por los usuarios. En caso de que los bancos reconocieran incumplimientos o errores se resolvían los conflictos; de otro modo la Comisión notificaba a los usuarios que sus reclamaciones debían ser planteadas ante los tribunales competentes, habida cuenta de la falta de atribuciones legales para resolver en calidad de conciliador o arbitro.

A raíz de la nacionalización de la banca en 1982, se dio inicio a un largo proceso de cambio en la política bancaria y financiera, que se reflejó en el cúmulo de disposiciones legales y reglamentarias que en materia financiera fueron expedidas desde entonces. La Ley Reglamentaria del Servicio Público de Banca y Crédito de 1982, estableció procedimientos de conciliación y arbitraje que se substanciaban ante la Comisión Nacional Bancaria y de Seguros y cuyos fines eran resolver los conflictos que se presentaban entre los bancos y sus usuarios. Estos procedimientos fueron revisados y mejorados en la nueva Ley Reglamentaria de 1985, y se reflejaron en materia de organizaciones y actividades auxiliares del crédito, y de seguros y fianzas de 1990, especialmente en cuanto a la creación de una comisión supervisora especial para estos dos últimos intermediarios.

De igual forma, y como consecuencia de la crisis de 1987, se reformó la Ley del mercado de Valores para establecer procedimientos de resolución de controversias entre casas de bolsa y especialistas bursátiles por un lado, y los inversionistas por otro, mediante la actuación de árbitros particulares. Asimismo, se determinó la manera de realizar la contratación bursátil entre las casas de bolsa y su clientela, todo lo cual perdura en la legislación vigente. La promulgación de la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro en 1996, recogió las experiencias de sus similares y adoptó los procedimientos de resolución de controversias entre trabajadores, patrones y afores, a través de la conciliación y el arbitraje.

La reciente inestabilidad en la que vieron envueltos los mercados financieros internacionales ha puesto de manifiesto la necesidad de fortalecer los mecanismos de supervisión y vigilancia de los intermediarios financieros. En el caso de México, estas funciones coinciden en la actualidad con la protección de los intereses del público usuario, y son ejercidas por sendos órganos desconcentrados de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público. La Dictaminadora considera que, por virtud de la creciente complejidad en la supervisión y vigilancia de los intermediarios financieros por una parte, y la necesidad de especializar e individualizar la atención al público usuario por la otra, se requiere de una atención distinta para el adecuado cumplimiento de dicha función, especialmente cuando, en la mayoría de los casos, una de las partes carece de los elementos necesarios para ejercer la defensa de los derechos e intereses.

Asimismo, esta Dictaminadora reconoce que las diversas leyes que regulan a las entidades que integran el sistema financiero mexicano contemplan

mecanismos de protección a los intereses del público, establecido la posibilidad de que los conflictos surgidos por quejas o reclamaciones entre los mismos, sean dirimidos, mediante procedimientos conciliatorios o arbitrales, en las Comisiones Nacionales que se encargaban de vigilar al intermediario en cuestión.

A pesar de que se ha observado que el trabajo de protección de los intereses del público usuario se ha desarrollado sustanciando en las Comisiones señaladas, debemos reconocer que los usuarios se ven en franca desventaja frente a las entidades cuando acuden a los tribunales correspondientes, a fin de buscar solución a las controversias suscitadas en la presentación de servicios financieros, las cuales no pueden ser resueltas por las Comisiones Nacionales debido a limitaciones en su actuación. Esta posición desventajosa obedece a que las entidades cuentan con los medios necesarios para atender dichos asuntos, mientras que los usuarios, en muchas ocasiones, renuncian a la posibilidad de acudir a los citados tribunales, en virtud de que carecen de recursos, tiempo y conocimientos para poder asesorarse legalmente.

Por lo anteriormente expuesto, se ha contemplado la necesidad de crear un ordenamiento que prevea la protección y defensa de los derechos e intereses de los usuarios de servicios financieros. En la iniciativa que se dictamina, se propone la creación de un organismo público descentralizado que tendrá por objeto promover, proteger y defender los derechos e intereses de las personas que utilizan los servicios ofrecidos por las entidades financieras, procurar crear una cultura en esta materia entre el público en general, y proveer de la información necesaria a los usuarios citados, para que puedan decidir con mayores y mejores elementos, las decisiones relativas a la contratación de servicios financieros.

El organismo en cuestión, absorbería las funciones que en materia de protección de los intereses del público desarrollan las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores, de Seguros y Fianzas y del Sistema de Ahorro para el Retiro; Con ellos se pretende que sea una sola autoridad la que se encargue de la protección y defensa de los intereses del público, lo que permitirá a dichas Comisiones Nacionales, dedicar toda su estructura, tiempo, recursos, personal y capacidad a las funciones de inspección y vigilancia que tienen encomendadas. Fundamentalmente para detectar prácticas insanas dentro de las entidades que están en sus esferas de competencia. En este sentido, esta Comisión considera que la iniciativa que se dictamina coadyuvaría al fortalecimiento y especialización de la supervisión sobre el sistema financiero nacional, y profesionalizaría la supervisión financiera, para disminuir los riesgos de nuevas crisis.

Se pretende que ese organismo, que se denominaría Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, se figure como la instancia en la que se ventilen y resuelvan los conflictos surgidos con motivo de la contratación de servicios financieros, sin que sea necesario que las partes acudan a otra instancia. Esta Dictaminadora estima conveniente el hecho de que, en caso de que sea necesario acudir a algún tribunal para la resolución de la controversia, dentro de la propia ley se establece que el propio instituto podría asesorar al usuario, a efecto de que éste no se viera en desventaja frente a la entidad en cuestión, lo que comúnmente ocurre. Otra característica de este instituto, sería que el público usuario de sus servicios contaría con una sola instancia que le oriente, asesore, y reciba sus quejas; para cumplir con dicho fin, el

instituto podría recurrir tanto a las autoridades en materia financiera, como a las entidades financieras a efecto de que le proporcionen la información necesaria.

Esta Dictaminadora considera necesario señalar que la iniciativa que se presenta, preserva y mejora la instrumentación de los procedimientos de conciliación y arbitraje que la legislación mexicana ha desarrollado a lo largo del tiempo. Se estima que la permanencia de estos mecanismos es indispensable, toda vez que la solución de las controversias a corto plazo por una vía que no implique la contención o que promueva la sujeción voluntaria a las resoluciones de una autoridad reditará beneficios al usuario de servicios financieros. En este sentido, los procedimientos que prevé esta iniciativa fermentarían la resolución pronta, expedita y gratuita de los conflictos entre el público y las entidades financieras.

Dentro del mismo proyecto, se contempla la creación del Registro de Prestadores de Servicios Financieros, en el cual se inscribirán todas y cada una de las sociedades que ofrezcan al público servicios en materia financiera, con el fin de que el instituto señalado pueda tener un control más completo sobre aquellas entidades que serán objeto de sus procedimientos conciliatorios y arbitrales.

Por otra parte, también se debe mencionar que las entidades en muchas ocasiones desconocen las necesidades que con respecto de sus servicios tienen los usuarios, por lo cual se pretende que el instituto les proporcionen esa información, con lo que las entidades tendrían mayores elementos para planear sus estrategias de mercado y atender de mejor manera las demandas de dichos usuarios.

Cabe mencionar que para el mejor desarrollo de sus actividades y cumplimiento de sus fines, se prevé que la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros cuente con las delegaciones en diversas entidades del país. Con ello se pretende lograr una adecuada cobertura geográfica en la protección que se brinde a todas y cada una de las personas que utilicen los servicios que ofrecen las entidades financieras.

Como un elemento adicional, esta Comisión considera oportuno mencionar que la Comisión Nacional contara con un Consejo Consultivo Nacional, así como con los Consejos Consultivos Regionales, Estatales o Locales que se consideren necesarios para el cumplimiento de sus fines. Sus funciones serían coadyuvar con el instituto para el mejor desempeño de las funciones de éste.

Por lo anteriormente expuesto, esta Comisión Dictaminadora estima que la iniciativa que se analiza, asume como propias inquietudes y necesidades del pueblo mexicano dar certeza y seguridad jurídica a sus reclamos, a la vez que coadyuvará al sano e integral desarrollo del Sistema Financiero Mexicano y de sus propias autoridades, y dará respuesta al reclamo de la población en general en pro de una instancia para proteger sus derechos como usuario de los servicios financieros.

1.2.1 NATURALEZA JURÍDICA DE LA COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, es un órgano descentralizado de la Administración Pública Federal, que tiene personalidad jurídica y patrimonio propio, así como autonomía técnica para dictar sus resoluciones y laudos, cuenta con facultades para imponer las sanciones correspondientes.

Por su parte el artículo 90 Constitucional establece que:

“La Administración Pública Federal será centralizada y paraestatal conforme a la Ley Orgánica que expida el Congreso, que distribuirá los negocios del orden administrativo de la Federación que estarán a cargo de las Secretarías de Estado y Departamentos Administrativos y definirá las bases generales de creación de las entidades paraestatales y la intervención del Ejecutivo Federal en su operación. Las Leyes determinarán las relaciones entre las entidades paraestatales y el Ejecutivo Federal o entre éstas y las Secretarías de Estado y Departamentos Administrativos.”

En tal virtud, cabe señalar que el artículo 1º de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal establece lo siguiente:

“La presente Ley establece las bases de organización de la Administración Pública Federal, centralizada y paraestatal.

La Presidencia de la República, las Secretarías de Estado, los Departamentos Administrativos y la Consejería Jurídica del Ejecutivo Federal, integran la Administración Pública Centralizada.

Los organismos descentralizados, las Empresas de Participación Estatal, las Instituciones Nacionales de Crédito, las Organizaciones Auxiliares Nacionales de Crédito, las Instituciones Nacionales de Seguros y de Fianzas y los Fideicomisos, componen las Administración Pública Paraestatal."

En ese orden de ideas, los organismos descentralizados de la Administración Federal como personas de derecho público cuentan con las siguientes características:

- Son creados por Ley o Decreto del Congreso de la Unión o por Decreto del Ejecutivo Federal, y cuentan con personalidad jurídica y patrimonio propios. (artículo 45 de la LOAPF).
- Se encuentran sectorizados algunas Secretarías de Estado o Departamento Administrativo. (artículo 48 de LOAPF). En el caso de la CONDUSEF se encuentra sectorizado a la Secretaria de Hacienda y Crédito Publico.
- Cuentan con denominación y domicilio propio. (LFEP).
- Tienen un objeto específico.
- La realización de sus actividades corresponden a las áreas estratégicas o prioritarias.
- La prestación de un servicio público o social.
- La obtención de recursos para fines de asistencia o de seguridad social. (artículo 14 de la LFEP).
- Cuentan con órganos de dirección, administración y representación o su equivalente, las juntas de gobierno y director general.

- Tienen su propia Ley Orgánica y su finalidad es la satisfacción del interés general en forma rápida, idónea y eficaz.

Por lo antes mencionado la CONDUSEF cumple con todas y cada una de las características establecidas por la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal así como por la Ley Federal de Entidades Paraestatales para ser un órgano descentralizado.

1.2.2 MARCO JURÍDICO

El marco jurídico de la Comisión Nacional Para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros se integra por:

Marco primario: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de enero de 1999 y reformas a la ley el 5 de enero de 2000. Estatuto Orgánico publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de febrero de 2001. Reglas de procedimiento a que se refiere el artículo 72-bis de la LPDUSF, publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 23 de junio de 2000. Acuerdo por el que el Presidente de la CONDUSEF delega Facultades a los Vicepresidentes, Directores Generales y otros Funcionarios publicado en el Diario Oficial de la Federación el 09 de diciembre de 1999, Bases y Criterios a los que se sujetará la CONDUSEF para brindar la Defensoría Legal Gratuita publicado en el Diario Oficial de la Federación el 01 de agosto de 2001 y Reglas para la Organización y Funcionamiento del Registro de Prestadores de Servicios Financieros, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 19 de noviembre de 2001.

Marco Supletorio: Lo que no se encuentra previsto por la Ley de la materia se aplicará supletoriamente, para efectos de las notificaciones, el Código Fiscal de la Federación (artículo 7 de la LPDUSF). Excepto en las notificaciones de los procesos de conciliación y arbitraje seguidos conforme a la Ley, así mismo la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito, Ley General de Sociedades Mercantiles, Ley sobre el Contrato de Seguro, Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros, Ley Federal de Instituciones de Fianzas, Ley del Mercado de Valores, Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, Ley del Impuesto al Valor Agregado, Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos, Ley de Planeación, Ley del Banco de México, Ley de Sociedades de Inversión, Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares de Crédito, Ley Federal de Entidades Paraestatales, Ley de Instituciones de Crédito, Ley para Regular las Agrupaciones Financieras, Ley de los Sistemas para el Ahorro y el Retiro y Ley de Concursos Mercantiles.⁸

1.2.3 OBJETO Y FINALIDAD DE LA COMISION PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS

La CONDUSEF, tiene como objeto principal proveer de equidad las relaciones entre los usuarios y las instituciones financieras, otorgando seguridad jurídica a los primeros respecto de las operaciones que se efectúen con las

⁸ Acosta Romero, Miguel, "Derecho de la Protección a los Usuarios de Servicios Financieros Mexicanos". Editorial Porrúa, Primera Edición, México 2002.

segundas, tal como lo establece el artículo 4º párrafo segundo de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

Por otro lado, en atención a lo establecido en el artículo 5º de la Ley de la materia la finalidad de este organismo es:

1. **Promover:** se entiende por promover al efecto de ejercitar acciones administrativas y jurisdiccionales en defensa del público usuario.
2. **Asesorar:** esta función de asesoramiento, no es una novedad en la legislación y creemos que es un paso delante de la defensa del usuario pero no abarca a todos los usuarios, ya que solo asesora a personas de escasos recursos, con limitaciones que la propia ley señala.
3. **Proteger:** significa defender una idea, una persona o una empresa; por lo que dicha actividad es una finalidad muy importante de la protección y defensa al usuario y no a las instituciones financieras. Surge a la creación de la comisión y es relativamente nueva pues esta se creo el 19 de enero de 1999 cumpliendo una necesidad muy importante de la sociedad.
4. **Defender:** luchar contra los que atacan una persona o cosa, por lo que esta actividad también es muy importante pero no siempre esta defensa es lo eficaz.
5. **Arbitrar:** cabe señalar que si es por parte de la CONDUSEF consideramos que debe de ser gratuito pero si se encomienda a árbitros privados se aplicara lo referente al artículo 72 bis de esta ley.

CAPITULO II

ATENCIÓN A LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS EN EL DERECHO COMPARADO

2.1 ESTADOS UNIDOS DE NORTEAMÉRICA

En Estados Unidos de América, los usuarios de servicios financieros cuentan con la Procuraduría del Consumidor, denominada *North American Securities Administrators (NASA)*, que tiene como principal función el proteger a los consumidores en contra las prácticas engañosas, fraudulentas e injustas.

Esta Institución toma en cuenta tanto las leyes que provienen del Congreso así como las reglas que son emitidas por las diferentes comisiones nacionales, siempre y cuando tengan como objeto la protección del consumidor.

Cabe destacar que el organismo norteamericano se divide en cinco departamentos, de los cuales cada uno cuenta con sus áreas específicas que son:

- La división de prácticas publicitarias.
- La división de prácticas crediticias.
- La división de ejecutoria o de imposición de la ley.
- La división de prácticas de mercado.
- La división de prácticas de servicios industriales.

Más sin embargo el área de mayor importancia, en esta investigación es la división de prácticas crediticias, debido a que es la que aplica leyes relativas a los usuarios de los servicios financieros en el ámbito nacional como: Prohibición de discriminación, información manejada por los buroes de crédito, costos de los servicios financieros, solución de problemas en cuanto al cobro, y prácticas injustas o abusivas, entre otras.

North American Securities Administrators Association (NASA), es una asociación de reguladores de valores a nivel internacional, cuyo objetivo principal es la protección de los intereses de los inversionistas y ahorradores estatales y regionales.

La NASA se instituyó en 1919, teniendo su sede en Washington, D. C. en los Estados Unidos, y actualmente se encuentra constituida por cincuenta agencias de reguladores estatales de los Estados Unidos, algunas provincias de Canadá y Puerto Rico.

Dicha Asociación cumple con su objetivo general por medio de grupos de trabajo y su proyecto es subdividido en cuatro secciones que son:

1. Regulación de los asesores de inversión y corredores de bolsa;
2. Aplicación de las leyes estatales y provinciales;
3. Finanzas corporativas; y
4. Administración e informática.

La NASA está conformada por un Consejo de Directores que se encarga de la planeación y políticas de desarrollo de la Asociación de igual manera cuenta con un Presidente que es electo voluntariamente dentro de los países miembros.

El objeto principal de la NASA es la protección del inversionista y ahorrador, realizando así otras actividades como: el apoyo y asesoría para la formación de capital de la pequeña empresa, participando activamente en los procesos de reforma y modificación de las leyes de valores, desarrollando la regulación prudencial en coordinación con otras agencias así como la cooperación en acciones de aplicación de la ley con otros reguladores.

En cuanto a la protección del usuario de servicios financieros las leyes son relativamente nuevas en los Estados Unidos de Norteamérica, la primera de ellas es la "Ley del Efecto Corporativo de California", asimismo el usuario puede solicitar que su queja sea conocida a través del arbitraje en las siguientes agencias. "Las Asociaciones Nacionales de Seguridad y Distribuidores INC" y "La Asociación del Arbitraje Americano".

"Cabe destacar que la División de Regulación de Efecto es responsable de la calificación de la oferta y venta de seguridades en California así como la autorización y regulación de corredor-distribuidor, agentes del corredor-distribuidor, consejeros de la inversión y representantes del consejero de inversión. De igual manera se encarga de registrar la oferta y venta de franquicias bajo la "Ley de Inversión de Franquicias y Licencias" y las compañías de accesos importantes bajo la "Ley de compañía de Acceso Importante".⁹

En este sentido los organismos antes señalados, son los encargados de la supervisión bancaria resolviendo quejas y supervisando a las instituciones, esta interacción entre el público y el banco central se constituye como una de las principales responsabilidades del Banco de la Reserva Federal.

"Sin embargo, antes de emitir cualquier tipo de recomendación, existe la obligación de investigar todas las reclamaciones que pueden suscitarse. Y que como regla general se considera que, en la medida de lo posible, tanto los bancos como sus clientes deben intentar resolver sus controversias directamente, ya que a través de la creación de patrones de apertura y honestidad en el trato, se logrará

⁹ Acosta Romero, Miguel. "Derecho de la Protección a los Usuarios de Servicios Financieros Mexicanos". Editorial Porrúa. Primera Edición, México 2002. pp. 59 - 63

crear un clima de confianza en las instituciones financieras. Las leyes y los reglamentos, aunque resultan de gran utilidad, solo deben ser un fin último, de tal forma que la confianza del usuario llegue a convertirse en una norma".¹⁰

2.2 ESPAÑA

En España la disposición básica para el estudio de esta materia faculta al Ministro de Economía y Hacienda para que, con el fin de proteger los legítimos intereses de la clientela activa y pasiva de las entidades de crédito y sin perjuicio de la libertad de contratación lleve a cabo las siguientes funciones.

- Que todos los contratos se formalicen por escrito y que las normas que se precisen en ellos sean de forma clara y explícita, entregando una copia del ejemplar a los usuarios del servicio.
- Que las Instituciones Financieras comuniquen a su clientela así como a las autoridades administrativas, cualesquier condición relativa a sus operaciones activas y pasivas.
- Efectuar por si, o por medio del Banco de España, la publicación con carácter oficial, de los tipos de interés que se encuentren vigentes y que serán aplicados por las distintas entidades financieras en especial a los préstamos con interés variable.

¹⁰ Sr. James Hodgetts, Federal Reserve Bank of New York, Estados Unidos "Seminario Internacional sobre la Protección de Usuarios de Servicios Financieros", que se llevo a cabo en la Ciudad de Mérida Yucatán en el mes de Junio de 2000.

- Asimismo, las entidades de crédito tendrán la obligación de establecer y publicar, previo registro en el Banco de España, las reglas sobre las fechas de valoración, fijando los desfases máximos posibles en los asientos contables en favor de la clientela y los desfases mínimos en los asientos en contra de ella.

En relación a las comisiones que por operación se cobran de los servicios prestados a los usuarios, las Instituciones Financieras serán libres para fijarlas y publicarlas, previo registro en el Banco de España, por lo que en ningún caso podrán cargarse comisiones o gastos no aceptados o solicitados en firme por el cliente; las comisiones y gastos deberán responder a servicios efectivamente proporcionados y, a gastos habidos.

Con base en las recientes reformas en materia financiera se ha establecido que todas las entidades dispongan de un tablón de anuncios en cada una de las oficinas que tengan atención directa al público con carácter de permanente, en el que se adherirán los avisos en donde se haga referencia de: "los tipos de interés, la existencia y disponibilidad del folleto de tarifas y normas de valoración; las modificaciones del tipo de interés, comisiones o gastos repercutibles, en contratos de duración indefinida; las modificaciones de tipos de interés de títulos emitidos a tipo variable; la referencia al Servicio de Reclamaciones del Banco de España y en su caso, del defensor del cliente; referencia a la normativa que regula la transparencia de las operaciones bancarias y la protección de la clientela; referencia en su caso a la existencia de tipos de cambio mínimos de compra y máximos de venta para las operaciones de compra de divisas y billetes y las comisiones y gastos aplicables; los tipos de conversión entre la peseta y las

monedas integradas en el *euro*, acompañados, si los hay, de las comisiones o gastos que, en concepto distinto del de cambio puedan aplicarse; la existencia del folleto informativo gratuito sobre préstamos hipotecarios si la entidad los ofrece; información referente a tarifas, existencia y disponibilidad de folletos de emisión y ofertas públicas de venta y contratos tipo todo ello en operaciones relacionadas con el mercado de valores y finalmente referencia al derecho de los clientes a solicitar las ofertas vinculantes sobre créditos al consumo y préstamos hipotecarios".¹¹ Por lo que todas las disposiciones tendrán que redactarse de forma clara y concreta y de fácil comprensión para los usuarios, estipulándose en el contenido de los contratos o de forma separada, el importe efectivo de las operaciones, el tipo de interés mensual o anual así como las comisiones y gastos repercutibles al cliente.

Ahora bien en cuanto a la protección de los legítimos intereses del público usuario, el Gobierno de España ha implementado varios mecanismos de protección, que se encuentran establecidos en legislaciones que varían de una entidad a otra y en donde los organismos encargados de la supervisión de las entidades financieras son distintos. Los mecanismos se encuentran establecidos en los siguientes Sistemas.

El primer mecanismo de protección lo hallamos establecido en el **Sistema Arbitral de Consumo**, mismo que tiene su origen en la Constitución Española, mediante el cual el legislador declara los principios, criterios, obligaciones y derechos que configuran la defensa de los consumidores y de los usuarios, frente

¹¹ Sr. Juan Ignacio Valdés de Murúa, Servicios de reclamaciones del Banco de España, "Seminario Internacional sobre la Protección de Usuarios de Servicios Financieros", que se llevo a cabo en la Ciudad de Mérida Yucatán en el mes de Junio de 2000.

a los proveedores de productos y servicios, estableciendo un marco legal supletorio, determinado en la **Ley 24/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (LGDCU)**, **Ley General de Valencia 2/1987 (LGV), de 9 de abril**, la **Ley 36/1988 de 5 de diciembre, de Arbitraje**, el **RD 636/93 de 3 de mayo, Regulador del Sistema Arbitral de Consumo (RDAC)** y por último la **Jurisprudencia emitida por el Tribunal Constitucional**.

El procedimiento inicia en el momento, en el que el usuario presenta su reclamación ante la Junta de Arbitraje (art. 5 RDAC), dicho organismo se encargara de notificar por escrito a la parte reclamante en un término no mayor a quince días (art. 9 de la LGDCA), la aceptación de su solicitud de arbitraje, pero si no contestase o lo hiciere en sentido negativo y no existiera convenio arbitral previo, la Junta ordenara el archivo de las actuaciones, notificándole al reclamante, quedando así expedito su derecho para hacerlo valer ante la autoridad judicial (art. 8 de la LGDCA).

Una vez aceptada la reclamación el Presidente designara a los miembros del Colegio Arbitral, citando a Audiencia a las partes ante el Colegio (artículos 11 y 12 de la LGDCA). En este sentido el reclamante podrá actuar por si o por medio de su representante legal, en cuanto a la Institución Financiera está tendrá que hacerlo por medio de su apoderado Legal.

La Audiencia Arbitral tendrá carácter de privado, mediante la cual se exhorta a las partes para que durante el procedimiento concilien sus intereses (art.12.4 LA), el Convenio Arbitral tiene su sustento en la libertad y en el principio de autonomía de voluntad de las partes. Su naturaleza es inequívocamente contractual en virtud a lo dispuesto en el RDAC, y en la L.A.

“El artículo 5 de la L.A. exige que el convenio arbitral exprese la obligación de cumplir la decisión de los árbitros, asimismo obliga a las partes a estar y pasar por lo estipulado en el Laudo (art. 11.1 de LA)”¹²

“Un segundo mecanismo de protección se erige en favor de los Usuarios de servicios financieros por medio de la **Protección Administrativa**, procedimiento establecido mediante un sistema de reclamaciones, en el seno de cada uno de los organismos encargados de la vigilancia de las distintas entidades que conforman el sistema Financiero Español, haciendo del conocimiento de la administración casos concretos y particulares que a su juicio, vulneran sus derechos. Dicho procedimiento se lleva a cabo de la siguiente forma:

- En primer lugar encontramos las quejas surgidas por los usuarios de la Banca, reclamaciones que podrán presentarse por medio de llamadas telefónicas gratuitas, correo electrónico, fax o mediante escrito dirigido al **Banco de España**, procedimiento que inicia por aquellas denuncias en las que se aprecia una clara infracción a las normas de disciplina de las entidades de crédito o en las que no se respetan los buenos usos y prácticas bancarias. La omisión en las obligaciones contractuales por parte de los usuarios no puede ser objeto de reclamación.
- En un segundo punto hallamos las quejas que se originan en el área de seguros, reclamaciones que se ventilan a través de la **Dirección General de Seguros**. Organismo que se concreta en resolver las controversias relativas a problemas generados por prácticas abusivas o que lesionan los

¹² Reyes López María José, Abellán Tolosa Luis., Fernández Gimeno J.P., “Derecho de Consumo”, Editorial Tirant lo Blanch, Valencia España, 1999, pp.455.

derechos derivados del propio contrato. Por lo tanto, los informes del Servicio de Reclamaciones inciden sobre aspectos contractuales. Ello es así porque la normativa de supervisión de las entidades aseguradoras tipifica como infracción el incumplimiento de determinados preceptos de la Ley.

- Como tercer punto hallamos las reclamaciones que se presentan ante la Comisión Nacional del Mercado de Valores, Organismo encargado de la supervisión de las entidades que conforman este sector en España, y en donde no se dispone sobre una regulación específica sobre la protección a los Usuarios. Sin embargo al no existir una medida de protección en el mercado de valores, la Bolsa de Madrid instituyó la figura del **Defensor del Inversor**. Este comisionado se encarga de atender a las quejas y reclamaciones que formulan los inversores en relación a las operaciones efectuadas en la Bolsa Madrileña. Figura establecida en el Artículo 9 de la Ley del Mercado de Valores, Circular 8/91, Sociedad Rectora de la Bolsa de Valores de Madrid, S.A. que establece la institución de "El Protector del Inversor". Normas de Procedimiento del Protector del Inversor de la Bolsa de Madrid de 21 de Mayo de 1992. Comunicación 3/95 de la Sociedad Rectora de la Bolsa de Valores de Barcelona, S.A. que aprueba el Reglamento del protector del inversor de la Bolsa de Barcelona".¹³

¹³ Pardos, Vicente Manuel, "Revista Valenciana D' Estudis Autonòmics", Numero 23, Segundo Trimestre, Valencia España, 1998.

2.3 INGLATERRA

La protección a los usuarios de servicios financieros tiene su inicio en Inglaterra a principios de 1970 por medio de una figura denominada "Ombudsman" o protector del pueblo, palabra de origen sueco con la cual se denomina, al procurador, comisario, *médiateur* o proveedor de justicia.

El Ombudsman tenía como función principal mejorar los servicios que ofrecían las distintas compañías de seguros en tal virtud el gozaba de las siguientes características:

- La competencia del Ombudsman solo se limitaba a aquellos asuntos en los que el cliente hubiera agotado todas las instancias posibles para la aclaración del problema con la aseguradora.
- El servicio se proporcionaba de forma gratuita para el cliente, no así para la aseguradora.
- Las resoluciones emitidas por el Ombudsman tenían que ser acatadas por las aseguradoras en el caso de que la solución no fuese satisfactoria para el usuario dejando a salvo sus derechos.
- El Ombudsman no sólo estaba facultado para emitir una decisión con base en la ley y en los términos del contrato, sino también podía basarse en los criterios de justicia y equidad derivados de las circunstancias particulares de cada caso.

En tal situación en el año de 1986, otros sectores financieros toman esta misma figura y se crea el Ombudsman Bancario, la oficina se ocupa de las quejas

de los individuos, comerciantes, sociedades y cuerpos del “Unincorporate”, también puede ocuparse de las quejas de las compañías si su producción anual es menor a un millón de libras esterlinas.

La oficina del Ombudsman Bancario fue establecida por un miembro fundador del British & Irish Ombudsmen Association en donde se reúnen todos los Ombudsman independientes tanto del sector público como del sector privado existentes en Inglaterra e Irlanda.

El primer paso a realizar por parte del reclamante es presentar su queja ante el Banco pidiendo a este los detalles del procedimiento de su queja, si la queja no es resuelta a través del procedimiento de quejas, este deberá informar al usuario que su queja ha llegado al estado de bloqueo. Sin embargo el reclamante puede informar de su queja al Ombudsman Bancario a fin de que el Banco reciba ayuda de este, proporcionando una solución rápida al problema, pero si la queja no es resuelta el reclamante solo cuenta con seis meses para poder tramitarla ante el Ombudsman Bancario.

Cuando el Ombudsman recibe la queja y esta es verificada por la Sección de Quejas de la siguiente manera:

- La Institución puede enviar directamente la queja a la oficina central del Banco, otorgándole un límite de tiempo debiendo resolver esta o emitiendo una “Carta Bloqueo”. Esta autoridad no puede decidir en esta fase si la queja está dentro de sus reglas a menos de que su improcedencia sea notoriamente obvia.
- El Ombudsman Bancario señalará al reclamante las facultades con que cuenta (límites y alcances), cuando el Banco considera que esta fuera de

dichas reglas puede hacer mención de esto es la carta bloqueo, pero el Ombudsman es el único que decide y no el Banco.

Una vez efectuado, lo antes citado los integrantes del Ombudsman realizan las investigaciones necesarias con la finalidad de que la queja sea resuelta por medio de la conciliación en donde se sugiere a las partes un arreglo justo.

Si la queja interpuesta no se resuelve en la etapa conciliatoria, entonces esta pasara a la sección de investigación, la cual se asigna a uno de los jueces que realiza las investigaciones del caso, esta puede tardar algunos meses a demás involucra un poco más de tiempo por parte del reclamante, el tiempo que toma depende de la complejidad de la materia, y la velocidad con que el reclamante conteste a la demanda correspondiente.

El Ombudsman les requiere a las partes los documentos correspondientes y los argumentos que dieron origen a la queja en forma escrita. Si durante la investigación llegara a surgir una perspectiva razonable de resolverse la queja por conciliación el juez lo investigará. Después de haber completado la investigación el juez emitirá una decisión preliminar denominada "Juicio", el cual probablemente se discutió con uno de los Ombudsmen (abogado), aunque es imposible que el Ombudsman se fije en los detalles del caso en dicha fase.

Si el banco acepta dicho juicio y se recomienda el pago de la compensación, esta hará dentro de las dos semanas siguientes que tuvo lugar a dicho ofrecimiento. En caso de que el reclamante o el banco rechacen dicho juicio podrán solicitar al Ombudsman que sea revisado nuevamente, teniendo las partes la obligación de notificar al juez, en un plazo no mayor a un mes y dentro del periodo del juicio.

En caso de que un juicio sea revisado nuevamente debe de encontrarse dentro de los siguientes supuestos:

- Un error material en resumen del caso en el Juicio;
- Un error material de la Ley en el Juicio;
- Una nueva evidencia material; ó
- Un nuevo argumento material.

Una vez efectuada dicha revisión el Ombudsman emite su decisión final, sin embargo una de las partes pide que los puntos materiales sean sometidos a una revisión, el juez puede pedir a la otra parte que manifieste sus comentarios al respecto. Pero si la parte que pide la revisión no señala ningún punto material el Ombudsman asignado no informara a la contraparte de la obligación de presentar los comentarios pertinentes emitiendo así una decisión final.

Al final de dicho procedimiento no existe ningún tipo de apelación, aunque el reclamante conserve el derecho para llevar su caso ante la Corte.

Ante tal situación, el gobierno del Reino Unido ha considerado la existencia de un nuevo esquema que va aparejado de las actuales reformas en materia financiera mediante el cual se crea una sola autoridad reguladora para el sector financiero denominada “**Insurance Ombudsman**”.

ESTA TESIS NO SALE DE LA BIBLIOTECA

2.4 COLOMBIA

En Colombia, la Protección a los Usuarios de Servicios Financieros se encuentra instituida en tres mecanismos, de los cuales haremos una reseña de cada uno.

El Procedimiento de Arbitraje como método alternativo de solución de controversias, tuvo su consagración legal en Colombia en 1890 y autorizaba a las personas capaces de llevar a cabo una transacción, para celebrar compromisos mediante los cuales someterían a la decisión de árbitros las controversias que surgieran entre ellas.

La Constitución determinó que “el Arbitraje tiene carácter jurisdiccional como una especie de habilitación legal de los particulares para participar en la función pública de administrar justicia como jueces ocasionales o como auxiliares de la justicia”.

Por lo que hace a la Conciliación, este no es un procedimiento con naturaleza de orden público, es solo un método alternativo de solución de conflictos, a diferencia del Arbitraje, este no es un procedimiento; en consecuencia las soluciones que proponga el conciliador pueden ser adoptadas o no. La fuerza de su obligatoriedad nace de la voluntad de las partes al aceptar las formulas propuestas.

Cabe hacer mención que la Defensoría del Cliente, es una figura que surge de preceptos constitucionales, su existir se debe a un acuerdo interbancario de orden privado, dirigido a mejorar las relaciones de este sector con su clientela. Más sin embargo las entidades financieras en Colombia no están legalmente

obligadas a afiliarse a esta Defensoría ni a ninguna otra constituida en el país. Las instituciones pueden o no disponer de un Defensor del Cliente, pero la decisión es tomada por ellas mismas.

En Colombia no existe una defensoría única para la protección de los Derechos de los usuarios del sistema financiero, por lo que las entidades pueden organizar este servicio según su mejor conveniencia. La Defensoría del cliente adoptada por la Asociación Bancaria reúne en la actualidad a 15 entidades afiliadas y viene funcionando desde febrero de 1997, periodo durante el cual ha atendido hasta abril del año en curso un total de tres mil novecientos veintisiete reclamaciones.

“Los usuarios de cualquiera de las entidades afiliadas a la Defensoría pueden dirigirse al defensor cuando estimen que un contrato, operación o servicio de estas mismas hayan sufrido un tratamiento negligente, incorrecto o no ajustado a derecho, salvo en los siguientes casos:

- Las quejas sobre decisiones en el otorgamiento de créditos, admisión de nuevos clientes o aprobación de nuevos negocios.
- Las reclamaciones sobre asuntos que se encuentren pendientes de resolución ante la justicia ordinaria.
- Las reclamaciones sobre asuntos que se encuentren sujetos a procedimiento arbitrales o concursales.
- Las orientadas a entorpecer o dilatar el ejercicio de cualquier derecho de las entidades financieras frente al cliente.

- Las situaciones cuya cuantía individual, sumados todos los conceptos, superen los cien salarios mínimos legales mensuales vigentes.
- Las quejas que ya hayan sido presentadas y resueltas por el defensor.
- Las reclamaciones que se interpongan al haber transcurrido más de tres años de sucedidos los hechos, base de la reclamación.
- Las que versen sobre indemnización de perjuicios, salvo las relacionadas con la aplicación de una cláusula penal o de normas de ley que determinen el monto de la indemnización.

Por lo antes mencionado podemos deducir lo siguiente:

- En la legislación colombiana tiene aceptación y están regulados los métodos alternativos de solución de conflictos que presentan ventajas indudables sobre la justicia ordinaria, tales como rapidez, especialidad, economía, intermediación y confiabilidad.
- El arbitraje es un proceso reglamentado.
- El arbitraje conlleva la declinatoria de competencia común.
- Los árbitros tienen la calidad e investidura de jueces para todos los efectos durante el tiempo que cumplan su misión.
- No todas las diferencias que se presenten entre las partes se pueden resolver mediante el trámite arbitral.
- La Conciliación no es un procedimiento, por lo tanto el conciliador sugiere y son las partes las que adoptan la decisión.
- La superintendencia bancaria tiene funciones judiciales en materia de reclamos contra las entidades financieras.

- La Defensoría del cliente es de naturaleza privada y en lo que se refiere a sus decisiones, es de naturaleza compleja ya que sus conceptos obligan a la entidad financiera pero no al reclamante.
- Si la decisión de la Defensoría es aceptada por ambas partes, la actuación concluye en una transacción con efectos de cosa juzgada; si no es aceptada por el usuario éste queda en libertad de recurrir a la jurisdicción ordinaria.
- La Defensoría del usuario, al proteger sus derechos, fortalece la confianza del público en el sector financiero.
- El análisis de las reclamaciones y de los conceptos del defensor retroalimentan a las entidades financieras para conocer los puntos críticos en la prestación del servicio.
- La Defensoría garantiza al reclamante a total independencia en la decisión".¹⁴

¹⁴ *Dra. Gloria Aldana Vega, Defensoría del Cliente Financiero, Colombia, "Seminario Internacional sobre la Protección de Usuarios de Servicios Financieros", que se llevo a cabo en la Ciudad de Mérida Yucatán en el mes de Junio de 2000.*

CAPITULO III

FACULTADES DE LA COMISION NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS

3.1 DE LA INFORMACIÓN A LOS USUARIOS

Fomentar y promover la información entre el público usuario, es una de las prioridades de la CONDUSEF, ya que al ser canalizada de forma correcta esta información los usuarios pueden tomar sus propias decisiones respecto de los productos y servicios que ofrecen las distintas entidades que conforman el sistema financiero mexicano, impulsando así una “cultura financiera” responsable en donde el público conozca sus derechos y obligaciones. Lo anterior atento a lo dispuesto en los artículos 11, fracciones XII, XIV y XVI, 51, 52, 54, 56, 58 y 59 de la LPDUSF.

Esto permite que el público usuario celebre operaciones con las entidades financieras, conociendo los beneficios y riesgos que éstas conllevan.

“Para este efecto el Presidente de la Comisión Nacional, delega las siguientes facultades a la Unidad de Comunicación Social”.¹⁵

- Publicar estudios de Derecho Comparado.
- Proporcionar información a los usuarios relacionada con los productos y servicios que ofrecen las distintas entidades financieras, elaborando programas de difusión con los diversos beneficios.
- Informar a los usuarios sobre la situación de los servicios que prestan las instituciones financieras así como sus niveles de atención al público.

¹⁵ Acuerdo por el que el Presidente de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros delega facultades en los Vicepresidentes, Directores Generales y otros Funcionarios.

Adicionalmente, será analizada y verificada la información publicitaria utilizada por las Instituciones Financieras para comunicar los beneficios o compromisos, que el Usuario asume al adquirir un producto o contratar un servicio, sea veraz, efectiva y que no induzca a confusiones o interpretaciones equívocas.

3.2 ATENCIÓN Y SOLUCIÓN A LAS RECLAMACIONES PRESENTADAS POR LOS USUARIOS

Este derecho se encuentra consagrado en la LPDUSF en su artículo 11 fracción II, mismo que manifiesta lo siguiente: "*La Comisión Nacional está facultada para... Atender y, en su caso resolver las reclamaciones que formulen los Usuarios, sobre los asuntos que sean competencia de la Comisión Nacional.*"

En este sentido, son competencia de la CONDUSEF todas las reclamaciones presentadas por los usuarios en contra de; Instituciones Financieras, Sociedades Controladoras, Instituciones de Crédito, Sociedades Financieras de Objeto Limitado, Sociedades de Información Crediticia, Casas de Bolsa, Especialistas Bursátiles, Sociedades de Inversión, Almacenes Generales de Depósito, Uniones de Crédito, Arrendadoras Financieras, Empresas de Factoraje Financiero, Sociedades de Ahorro y Préstamo, Casas de Cambio, Instituciones de Seguros, Patronato del Ahorro Nacional, Sociedades Mutualistas de Seguros, Instituciones de Fianzas, Administradoras de Fondos para el Retiro, Empresas Operadoras de la Base de Datos Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro, y cualesquier otra

sociedad que realice actividades análogas de las sociedades enumeradas con antelación.

En virtud de lo anterior la CONDUSEF solo atenderá y resolverá las reclamaciones que formulen los usuarios cuando existan diferencias en la interpretación de los compromisos asumidos, implícita o explícitamente, derivados de la suscripción del contrato de adhesión a través del cual el cliente contrato el servicio o adquirió el producto. O en los casos en que la Institución Financiera haya actuado de manera indebida o haya incumplido con las obligaciones estipuladas en los contratos suscritos con sus clientes.

"En este sentido es dable señalar los casos que se presentaron con mayor incidencia ante la CONDUSEF¹⁶ en el periodo de Enero a Diciembre de 2002.

- a) **Problemas con Tarjetas de Crédito.** (3,492, reclamaciones presentadas por cargos indebidos, originados principalmente por la posible clonación del producto, así como por el robo o extravío del producto.)
- b) **Problemas en Cuentas de Cheques.** (2,243, reclamaciones presentadas por cheques pagados con firma falsificada y cheques pagados con alteraciones, se puede comentar que el mayor número de asuntos correspondió a personas físicas, que los esqueletos de cheques fueron entregados en sucursales bancarias principalmente, y que los acuses de recibo o entrega de las chequeras, presentados por las instituciones bancarias, contenían inserta la firma o rubrica del usuario

¹⁶ <http://www.condusef.gob.mx>

manifestando haber recibido la serie completa de cheques indicada en el talonario.)

- c) **Problemas con Seguros de Vida.** (1,182, reclamaciones presentadas por retraso en el pago de la indemnización, rechazo por omisión o inexactas declaraciones e inconformidad con el monto de la indemnización.)
- d) **Problemas en Seguros de Accidentes y Enfermedades.** (765, reclamaciones presentadas y en donde el 75% corresponde al ramo de gastos médicos mayores y las principales causas fueron: inconformidad con el monto de la indemnización y rechazo por siniestro excluido o no cubierto.)
- e) **Problemas en Seguros de Automóvil.** (3,371, reclamaciones presentadas por retraso en el pago de la indemnización, inconformidad con el monto de la indemnización e inconformidad con la reparación de la unidad.)
- f) **Problemas en el Sistema del Ahorro para el Retiro.** (79 reclamaciones presentadas por retraso en la realización del retiro, rechazo de la solicitud de retiro e inconformidad con el trámite del retiro.)
- g) **Problemas con traspasos de AFORE a AFORE.** (189 reclamaciones presentadas por negativa en la entrega del estado de cuenta para traspaso, retraso en la entrega del estado de cuenta para traspaso e inconformidad con la realización del traspaso por falsificación de firma),
y.

- h) **Problemas en el Registros de Trabajadores a la AFORE.** (84, reclamaciones presentadas por inconformidad con el registro por falsificación de firma, inconformidad en el registro por homonimia e inconformidad en el registro por invasión del número de seguridad social por los beneficiarios.)”

3.2.1 ASUNTOS QUE NO SON ATENDIDOS POR LA COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCION Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS

Por otro lado la CONDUSEF no podrá dar atención a las reclamaciones que se deriven de los siguientes supuestos previstos en la Ley. **(Término para contestar.)**

- En los casos en que la controversia se origine entre el fideicomitente y el fideicomisario o viceversa, tal y como lo establece el artículo 60, párrafo segundo de la LPDUSF.
- En los casos en que las reclamaciones se presenten por variaciones a las tasas de interés pactadas entre el Usuario y la Institución Financiera, y en donde tales variaciones sean consecuencia directa de las condiciones generales observadas en los mercados, como lo establece el artículo 61 de la LPDUSF. (Ver anexo 1)
- En el caso de que la reclamación sea notoriamente improcedente tal y como la LPDUSF en su artículo 62, mismo que faculta a la Comisión

Nacional para desechar todas aquellas reclamaciones que por su notoria improcedencia no puedan ser sujetas a una instancia Conciliatoria, por ejemplo: (Ver anexo 2)

- a) En el caso de que la queja versé sobre una Institución que se encuentre en liquidación, disolución o revocación.
 - b) Otro supuesto lo hallamos cuando la reclamación sea presentada en contra de una Institución Financiera que no cuenta con la autorización de la SHCP, escuchando la opinión de Banco de México y de las Comisiones Nacionales Supervisoras a fin de poder prestar estos servicios. (Cabe señalar que la CONDUSEF recibe con frecuencia reclamaciones en contra de Instituciones que no cuentan con autorización de la SHCP para prestar estos servicios, tal y como lo establece la LIC en su artículo 5 bis.)
 - c) Otro caso lo situamos cuando el hecho que da origen a la reclamación se encuentra sujeto a un procedimiento judicial.
 - d) Otro supuesto sería cuando el asunto sobre el que versa la reclamación, ya se haya presentado ante la CONDUSEF o alguna de las Comisiones Supervisoras, por el mismo asunto, las mismas partes y por los mismo hechos y en donde se hayan dejado a salvo los derechos de las partes durante la audiencia de conciliación, entre otros.
- En el caso de que la reclamación no se halla presentado dentro del término de un año contado a partir de que se suscito el hecho que dio

origen a la inconformidad, como lo establece el artículo 65, de la LPDUSF. (Ver anexo 3)

ANEXO 1

ACUERDO POR EL QUE LA COMISION NO PUEDE CONOCER DE LA RECLAMACION PRESENTADA EN TERMINOS DEL ART. 61

NOMBRE DEL RECLAMANTE
VS.,
INSTITUCION FINANCIERA

OFICIO NO.:

NÚMERO DE FOLIO:

En la Ciudad de México, Distrito Federal, a _ de ____, de dos mil uno, se tiene al C. NOMBRE DEL RECLAMANTE, presentando reclamación con fecha __ de ____ de dos mil uno, por su propio derecho (O EN REPRESENTACION DE _____) como se acredita con _____, en contra de INSTITUCION FINANCIERA. Al respecto, se dicta el siguiente **ACUERDO**-----

En términos del escrito de cuenta, fórmese expediente y regístrese en el Libro de Gobierno bajo el número **DGCA/ //200**. Con fundamento en el artículo 61 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, esta Comisión Nacional no se encuentra facultada para conocer la reclamación presentada, en virtud de que se refiere a variaciones en las tasas de interés, pactadas entre el Usuario y la Institución Financiera, mismas que son consecuencia directa de condiciones generales observadas en los mercados. **NOTIFÍQUESE**-----

Así lo proveyó y firma el Director de _____, con fundamento en los artículos 13, 19 fracciones I, II, IV, VIII, IX, XIV y XV y 45, párrafo cuarto del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, publicado en el Diario Oficial de la Federación el veintidós de febrero del año dos mil dos, asistido en este acto por la Conciliadora _____
CONSTE-----

EL C. DIRECTOR DE AREA

EL C. CONCILIADOR

NOMBRE Y FIRMA.

NOMBRE Y FIRMA.

FUENTE: CONDUSEF (2003)

ANEXO 2**ACUERDO DE RECHAZO POR LO QUE HACE A LA RECLAMACIÓN
PRESENTADA POR RESULTAR NOTORIAMENTE IMPROCEDENTE ART. 62**

NOMBRE DEL RECLAMANTE
VS.,
INSTITUCION FINANCIERA

OFICIO NO.:

NÚMERO DE FOLIO:

En la Ciudad de México, Distrito Federal, a _ de ____, de dos mil uno, se tiene al C. NOMBRE DEL RECLAMANTE, presentando reclamación con fecha __ de ____ de dos mil uno, por su propio derecho (O EN REPRESENTACION DE _____) como se acredita con _____, en contra de INSTITUCION FINANCIERA. Al respecto, se dicta el siguiente **ACUERDO**-----

En términos del escrito de cuenta, fórmese expediente y regístrese en el Libro de Gobierno bajo el número **DGQCA/ //200**. Con fundamento en el artículo 62 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, se rechaza de oficio la reclamación presentada, en atención a que _____ lo cual resulta notoriamente improcedente. **NOTIFIQUESE**.-----

Así lo proveyó y firma el Director de _____ asistido en este acto por el C. Conciliador con fundamento en los artículos 3º incisos b) y c), 4º tercer párrafo y 11 del Acuerdo por el que el Presidente de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros delega facultades en los Vicepresidentes, Directores Generales y Otros Funcionarios publicado en el Diario Oficial de la Federación del treinta y uno de diciembre de mil novecientos noventa y nueve. **CONSTE**.-----

EL C. DIRECTOR DE AREA

NOMBRE Y FIRMA.

EL C. CONCILIADOR

NOMBRE Y FIRMA.

FUENTE: CONDUSEF (2003)

ANEXO 3

**ACUERDO DE RECHAZO POR LO QUE HACE A LA RECLAMACIÓN
PRESENTADA POR RESULTAR NOTORIAMENTE IMPROCEDENTE ART. 65**

**NOMBRE DEL RECLAMANTE
VS.,
INSTITUCION FINANCIERA**

OFICIO NO.:

NÚMERO DE FOLIO:

En la Ciudad de México, Distrito Federal, a _ de ____, de dos mil uno, se tiene al C. NOMBRE DEL RECLAMANTE, presentando el escrito de fecha __ de ____ de dos mil dos, por su propio derecho (O EN REPRESENTACION DE _____) mediante el cual pretende reclamar de INSTITUCION FINANCIERA, (descripción del servicio que se reclama). Al respecto, se dicta el siguiente **ACUERDO**-----

En términos del escrito de cuenta, fórmese expediente y regístrese en el Libro de Gobierno bajo el número **DGCA/ //200**. Con fundamento en los artículos 62 y 65 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, se rechaza de oficio la reclamación presentada, en atención a que se desprende del escrito de cuenta que el hecho que dio origen a la pretensión del reclamante se suscitó el día (FECHA EN QUE SE REALIZO EL HECHO RECLAMADO) por lo que resulta ser notoriamente improcedente su admisión, pues debemos entender por reclamación notoriamente improcedente aquella que de manera manifiesta o palmaria no se ha presentado conforme a derecho o con arreglo a la Ley, la que en la materia en particular señala en su numeral 65 que *"las reclamaciones deberán presentarse dentro del término de un año contado a partir de que se suscite el hecho que les dio origen"* hipótesis normativa que en la especie se actualiza, por lo que es dable señalar que el promovente no es acreedor del derecho público subjetivo consistente en exigir a esta Autoridad administrativa que se le brinde acceso a una instancia conciliatoria para solucionar su controversia con la Institución Financiera cuando estime infringidos sus derechos, sin perjuicio de lo cual, es menester señalar que se encuentra expedita su prerrogativa de accionar ante los tribunales jurisdiccionales del Estado para tales efectos. **NOTIFÍQUESE.**-----

Así lo proveyó y firma el Director de _____, con fundamento en los artículos 13, 19 fracciones I, II, IV, VIII, IX, XIV y XV y 45, párrafo cuarto del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, publicado en el Diario Oficial de la Federación el veintidós de febrero del año dos mil dos, asistido en este acto por la Conciliador-----

EL C. DIRECTOR DE AREA

EL C. CONCILIADOR

NOMBRE Y FIRMA.

NOMBRE Y FIRMA.

3.3 DE LOS SERVICIOS DE ORIENTACIÓN JURÍDICA Y ASESORÍA LEGAL A LOS USUARIOS

Este tipo de trámites tienen por objeto brindar a los usuarios de servicios financieros, asistencia técnica vía telefónica, personal, escrita y por medios electrónicos, en las materias de Administradoras de Fondos para el Retiro, Sistema de Ahorro para el Retiro, Fianzas, Seguros, Bancaria y Bursátil, de acuerdo con lo previsto en los artículos 4, 5 y 11, fracciones I, V y VI y 86 de la LPDUSF. (Ver anexo 4)

***Orientación Jurídica.-** Es la Opinión técnico jurídica enfocada hacia los usuarios con la finalidad de proporcionar los elementos necesarios que les permitan comprender el alcance de sus pretensiones, en la defensa de sus legítimos intereses. Este servicio será prestado por "única vez" a aquellos Usuarios que cuenten con los recursos necesarios para contratar un defensor particular y sin necesidad de que sea agotada alguna instancia jurisdiccional.

***Asesoría Legal.-** La CONDUSEF cuenta con un cuerpo de Defensores que prestarán el servicio de asesoría legal a los usuarios orientación jurídica y defensoría legal, únicamente a petición del usuario. Teniendo así las siguientes obligaciones.

1. Desempeñar y prestar estos servicios con la mayor atingencia y profesionalismo en beneficio de los usuarios.
2. Hacer uso de todos los medios a su alcance, con la finalidad de lograr una exitosa defensa.

3. Interponer todos los medios de defensa que la legislación vigente les permita en aras de la defensa de los usuarios.
4. Ofrecer todas las pruebas que el usuario proporcione, así como que el propio se allegue.
5. Llevar un registro de todos los casos que le sean asignados, y.
6. Rendir un informe de labores efectuadas en el mes, dentro de los cinco días hábiles siguientes.

“Estos servicios son una novedad dentro de la protección de los intereses del público usuario; los cuales se prestarán a quienes no cuenten con los recursos suficientes para contratar un defensor especializado en la materia”.¹⁷ Debido a la naturaleza de este trámite, el servicio se encuentra supeditado a la carga de trabajo, en donde no existe la obligación de dar una respuesta de forma inmediata lo cual ocasionaría si fuese así respuestas “ficticias” alejadas de la realidad jurídica de las consultas. Estas asistencias no implican un costo para la sociedad ya que se proporcionan de forma gratuita.

¹⁷ De la Fuente Rodríguez Jesús, “Tratado de Derecho Bancario y Bursátil”, Editorial Porrúa, México 2002, Tomo I, pp. 228.

ANEXO 4
ESTADÍSTICAS DE ATENCIÓN A USUARIOS¹⁸
(ENERO A SEPTIEMBRE DE 2003)

Sector	Asistencias Técnicas	Orientaciones Jurídicas	Total	%
Bursátil	521	17	538	0.38%
Fianzas	716	31	747	0.52%
Instituciones de Crédito	34,845	1,607	36,452	25.52 %
No Registradas	7,501	97	7,598	5.40%
Org. Auxiliares de Crédito	595	47	642	0.45%
SAR	64,789	177	64,966	45.47%
Seguros	13,430	750	14,180	9.93%

* **No Registradas.-** Se refiere a consultas generales que corresponden a empresas que no pertenecen a ningún sector financiero en particular.

¹⁸ <http://www.condusef.gob.mx/>

3.4 DEL REGISTRO DE PRESTADORES DE SERVICIOS FINANCIEROS

La CONDUSEF tiene a su cargo el Registro de de Prestadores de Servicios Financieros, cuya organización y funcionamiento se sujetará a las disposiciones que al efecto expida la propia Comisión, en tal situación el artículo 47 de la LPDUSF establece lo siguiente:

Las autoridades financieras que tengan a su cargo otorgar las autorizaciones para el funcionamiento y operación de las Instituciones Financieras, deberán dar aviso a la Comisión Nacional del otorgamiento de tales autorizaciones para el registro de éstas dentro de los noventa días hábiles siguientes a la fecha de su publicación en el Diario Oficial de la Federación. También deberán informar a la Comisión Nacional de la revocación de de dichas autorizaciones, así como de la fusión, escisión, transformación o liquidación de las Instituciones financieras, para lo cual contarán con un plazo igual al anteriormente señalado.

Las Instituciones Financieras que no se inscriban en el RPSF podrán ser sancionadas con multa de 200 a 1000 días de salario. (Art. 94 LPDUSF.)

La finalidad de contar con este Registro, es mantener siempre informado a los usuarios sobre el número, características y ubicación de las Instituciones Financieras, así mismo, servir como Banco de datos en todo aquello que favorezca al cumplimiento de la Ley.

El Registro se constituye con información proporcionada por las diversas autoridades así como de las mismas Instituciones Financieras, tal información se haya cinco secciones dividida de la siguiente manera.

Sección I.- De controladoras de Grupos Financieros e Instituciones de Crédito, dividido en cinco sectores.

Sector 55. Sociedades Controladoras.

Sector 40. Instituciones de Banca Múltiple.

Sector 37. Instituciones de Banca de Desarrollo

Sector 67. Sociedades Financieras de Objeto Limitado.

Sector 61. Sociedades de Información Crediticia.

Sección II.- Del Mercado de Valores, dividido en cinco sectores.

Sector 13. Casas de Bolsa.

Sector 00. Especialistas Bursátiles.

Sector 70. Sociedades Operadoras de Sociedades de Inversión.

Sector 52. Sociedades de Inversión.

Sector 76. Socios Operadores.

Sección III.- De Seguros y Fianzas, se divide en dos sectores.

Sector 22. Instituciones de Seguro y Sociedades Mutualistas de Seguros.

Sector 43. Instituciones de Fianzas.

Sección IV.- De las Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito, dividido en seis sectores.

Sector 07. Almacenes Generales de Depósito

Sector 10. Arrendadoras Financieras.

Sector 58. Sociedades de Ahorro y Préstamo.

- Sector 85. Uniones de Crédito.
- Sector 19. Empresas de Factoraje Financiero.
- Sector 16. Casas de Cambio.

Sección V.- De Ahorro y Retiro, dividido en tres sectores.

- Sector 49. Patronato de Ahorro Nacional.
- Sector 04. Administradoras de Fondos para el Retiro y Empresas Operadoras de la Base de Datos Nacional del SAR.
- Sector 64. Sociedades de Inversión Especializada de Fondos para el Retiro.

3.5 DE LAS RECOMENDACIONES A LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS

El hecho de mantener una estrecha comunicación con las Instituciones Financieras permite que la CONDUSEF emita las recomendaciones y sugerencias necesarias para mejorar sus productos y servicios, además de estar facultada para revisar todo tipo de información, publicidad y documentación similar, evitando así la difusión de aquellas que resulten falsas o imprecisas en perjuicio de los Usuarios. (Ver anexo 5)

La revisión de información se considera principalmente sobre aspectos, como: tipografía (tamaño, tipo y color), claridad en la definición de conceptos financieros y concordancia en la operación de que se trate, información entendible de acuerdo con los clientes a quienes está dirigida para prevenir errores o inexactitudes y congruencia con la información emitida en diferentes medios por la misma institución.

En este sentido se promueve la publicación de información al público en general que contribuya a crear una cultura adecuada y responsable respecto del uso de las operaciones y los servicios financieros.

Las recomendaciones que emite la propia CONDUSEF a las Instituciones Financieras no solo versa sobre productos y servicios, sino también sobre los niveles de atención a los usuarios, los incidentes de reclamaciones más comunes, presentadas ante las Unidades Especializadas y en la propia Comisión Nacional.

Los titulares de las Unidades Especializadas presentan un informe trimestral a la Comisión Nacional diferenciado por productos y servicios, identificando las operaciones o áreas que registren el mayor número de consultas o reclamaciones, con el alcance que la Comisión Nacional estime procedente. Dicho informe deberá en el formato que al efecto autorice, o en su caso proponga la propia Comisión Nacional.

Por otro lado, la CONDUSEF también emite recomendaciones sobre los modelos de contratos de adhesión, utilizados en diversas operaciones.

Para efecto de la LPDUSF se entiende por contrato de adhesión, aquel elaborado unilateralmente por la Institución Financiera, cuyas estipulaciones sobre los términos y condiciones aplicables a la contratación de operaciones y servicios sean uniformes a los Usuarios.

En virtud de lo anterior es posible señalar algunos ejemplos de recomendaciones:

Por lo que hace a las Instituciones de Banca Múltiple (Bancos), las recomendaciones emitidas son las siguientes: que se ponga a disposición de los usuarios de cuentas de cheques, tarjetas de crédito, tarjetas de débito y cajeros

automáticos, medidas de seguridad, lo anterior por el alto índice de reclamaciones presentadas en estos productos.

En cuanto a las Aseguradoras se emitieron recomendaciones, a fin de que sea más eficiente el pago de indemnizaciones en seguros de gastos médicos, de gastos mayores, de vida, etcétera, asimismo se eliminen las ambigüedades en el formatos de contrato de seguro, en el sentido de que las cláusulas resulten más claras para los usuarios.

En relación al sector de administradoras del fondo para el retiro, las recomendaciones se emitieron con la finalidad de que se actualicen los datos de los trabajadores y se informe a estos, sobre el estado que guardan sus cuentas en el momento de que realizan traspasos de afore—afore, así mismo que sea mas ágil el pago de los retiros y que se informe sobre el monto del mismo.

Las funciones desempeñadas para la emisión de Recomendaciones se basan fundamentalmente en los siguientes: Artículos 11, fracciones IX, XV, XVIII, XIX, 56, 57, 59 de la LPDUSF y 14, fracciones I, II, III, VI, VII, VIII, IX, y 16, fracciones IV y V del Estatuto Orgánico.

ANEXO 5

RECOMENDACIONES EMITIDAS POR CONDUSEF A LAS
INSTITUCIONES FINANCIERAS¹⁹

Sector	1999 - 2002	Enero-Marzo 2003	1999- Marzo 2003
1 Derivadas del Análisis de Productos y Servicios Financieros			
Sector Seguros			
Instituciones de Seguros	319	0	319
Sector Bancario			
Instituciones de Banca Múltiple	124	35	159
Sector Sistemas de Ahorro para el Retiro			
Administradoras de Fondos para el Retiro	11	0	11
Subtotal	454	35	489
2 Derivadas de la Evaluación de Documentos			
Administradoras de Fondos para el Retiro	106	0	106
Casas de Bolsa	39	6	45
Casas de Cambio	22	0	22
Instituciones de Seguros	432	61	493
Instituciones de Banca de Desarrollo	15	7	22
Instituciones de Banca Múltiple	811	31	842
Instituciones de Fianzas	35	10	45
Sociedades de Inversión	52	0	52
Sociedades Financieras de Objeto Limitado	4	0	4
Sociedades Operadoras de Sociedades de Inversión	24	0	24

¹⁹ <http://www.condusef.gob.mx>

CAPITULO IV

ESTRUCTURA DE LA COMISION NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS

4.1 DEL PATRIMONIO DE LA COMISION

El patrimonio de la CONDUSEF se encuentra constituido inicialmente con aportaciones hechas por las Comisiones Supervisoras (CNBV, CNSF y CONSAR), en tal virtud este precepto de encuentra establecido en su artículo 44 de la Ley de la Comisión, misma que establece:

"El patrimonio de la Comisión Nacional está constituido por:

I. Sus propiedades, posesiones, derechos y obligaciones;

II. Los recursos que directamente le asigne el Presupuesto de Egresos de la Federación.

III. El producto de las sanciones pecuniarias derivadas de la aplicación de esta Ley;

IV. Los bienes muebles e inmuebles que la Federación transfiera a la Comisión Nacional para el cumplimiento de su objeto, así como aquellos que adquiera la propia Comisión Nacional y que puedan ser destinados a los mismos fines;

V. Los intereses, rentas, plusvalías y demás utilidades que se obtengan de las inversiones que haga la Comisión Nacional, en los términos de las disposiciones legales, y

VI. Cualquier otro ingreso respecto del cual la Comisión Nacional resulte beneficiario".

4.2 JUNTA DE GOBIERNO

La Junta de Gobierno, “*La Ley Federal de las Entidades Paraestatales establece en su artículo 17 que, la administración de los órganos descentralizados estará a cargo de un órgano de gobierno que podrá ser una junta de gobierno o su equivalente y un director general*”, es el órgano de administración y dirección de la Comisión, misma que se encuentra integrada por un representante de la SHCP, un representante del Banco de México, un representante de cada una de las Comisiones Nacionales, tres representantes del Consejo Consultivo Nacional y el Presidente que asistirá con voz pero sin voto.

Cada uno de los integrantes de la Junta de Gobierno, contará con su respectivo suplente. La Junta de Gobierno la preside el representante de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

La Junta de Gobierno designará un secretario y un prosecretario, los cuales deberán ser servidores públicos de la Comisión y no podrán desempeñar funciones diferentes a las de su encargo.

La Junta sesionará seis veces al año pudiendo reunirse de manera extraordinaria, previa convocatoria del secretario de la junta a solicitud de cualquiera de sus miembros. Dichas sesiones se efectuarán con la asistencia de por lo menos cinco de los miembros de la junta, las resoluciones deberán ser tomadas por la mayoría de los presentes, teniendo el presidente de la Junta voto de calidad en caso de empate.

De acuerdo a lo que establece el artículo 22 de la LPDUSF las facultades de la Junta de Gobierno son las siguientes:

“Corresponde a la Junta:

I. Determinar y aprobar las bases y criterios conforme a los cuales, la Comisión Nacional considere que deba brindar defensoría legal gratuita a los Usuarios,

II. Publicar, en caso de que lo determine necesario, las bases y criterios a que se refiere la fracción anterior;

III. Aprobar los programas y presupuestos de la Comisión Nacional, propuestos por el Presidente, así como sus modificaciones, en los términos de la legislación aplicable;

IV. Publicar, cuando lo estime necesario, las recomendaciones hechas a o las Instituciones Financieras cuando ello contribuya a la creación de una cultura financiera y a la protección de los intereses de los Usuarios;

V. Establecer las políticas y lineamientos que provean a la más adecuada difusión de los servicios que ofrezca la Comisión Nacional;

VI. Aprobar su Estatuto Orgánico, así como expedir las normas internas necesarias para el funcionamiento de la misma;

VII. Resolver respecto de la instalación de Consejo Consultivos Regionales, Estatales y Locales;

VIII. Examinar y, en su caso aprobar los informes generales y especiales que debe someter a su consideración el presidente, sobre las labores de la Comisión Nacional;

IX. Establecer las bases, lineamientos y políticas para el adecuado funcionamiento de la Comisión Nacional;

X. Aprobar de conformidad con las leyes aplicables, las políticas, bases y programas generales que regulen los convenios, contratos, pedidos o acuerdos que la Comisión Nacional deba celebrar con terceros en obras públicas, adquisiciones, arrendamientos y presentaciones de servicios relacionados con bienes muebles. El Presidente y, en su caso, los servidores públicos que deban intervenir de conformidad con el Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional, realizarán tales actos bajo su responsabilidad, sujetándose a las directrices que fije la Junta;

XI. Aprobar anualmente, previo dictamen de los auditores externos, los estados financieros de la Comisión Nacional y autorizar su publicación;

XII. Aprobar las disposiciones relativas a la organización de la Comisión Nacional, con las atribuciones que correspondan a sus respectivas unidades administrativas;

XIII. Aprobar las Condiciones Generales de Trabajo que deban observarse entre la Comisión Nacional y sus trabajadores;

XIV. Aprobar el nombramiento y remoción de los Funcionarios del nivel inmediato inferior al del Presidente, a propuesta de éste;

XV. Establecer, con sujeción a las disposiciones legales relativas, y sin intervención de cualquiera otra dependencia, las normas y bases para la adquisición, arrendamiento y enajenación de inmuebles que la Comisión Nacional requiera para la prestación de sus servicios, con excepción de aquellos inmuebles de organismos descentralizados que la Ley General de Bienes Nacionales considere como del dominio público de la Federación;

XVI. Aprobar los lineamientos para la evaluación de los programas y campañas publicitarias que las Instituciones Financieras pretendan realizar para efecto de dar a conocer sus operaciones o servicios;

XVII. Evaluar periódicamente las actividades de la Comisión Nacional;

XVIII. Resolver respecto de la condonación total o parcial de multas;

XIX. Establecer los parámetros para determinar el monto, la forma y las condiciones de las garantías a que se refiere esta Ley;

XX. Requerir al Presidente la información necesaria para llevar a cabo sus actividades de evaluación;

XXI. Constituir comités con fines específicos cuando se consideren necesarios;

XXII. Nombrar y remover al secretario y al prosecretario;

XXIII. Resolver sobre otros asuntos que el Presidente someta a su consideración, y

XXIV. Las demás facultades que le confieran otros ordenamientos”.

4.2.1 PRESIDENCIA

El Presidente representa legalmente a la CONDUSEF y ejecuta los acuerdos de la Junta de Gobierno, es nombrado por el Secretario de Hacienda y Crédito Público de acuerdo con los requisitos del artículo 24 de la LPDUSF.

Sus facultades se encuentran enmarcadas en el artículo 26 de la misma Ley y son entre otras imponer sanciones, suscribir y negociar títulos de crédito, formular denuncias y querellas, presentar anualmente a la Junta los presupuestos de la comisión nombrar y remover al personal.

El Presidente puede auxiliarse por los funcionarios que determine el Estatuto Orgánico en su artículo 11.

Los requisitos para ser presidente son los siguientes:

- Ser ciudadano mexicano;
- Tener título profesional a nivel Licenciatura;
- Haber ocupado, por lo menos durante tres años, cargos de decisión en materia financiera;
- No desempeñar cargos de elección popular, ni ser accionista, consejero, funcionario, comisario, apoderado, o agente de las instituciones financieras. No se incumplirá este requisito cuando se tengan inversiones en términos de lo dispuesto por el artículo 16 bis-7 de la LMV;
- No tener litigio pendiente con la Comisión Nacional;
- No haber sido condenado por sentencia revocable por delito intencional que le imponga más de un año en prisión, y si se trata de un delito patrimonial cometido intencionalmente, cualquiera que haya sido la pena, ni encontrarse inhabilitado para ejercer el comercio o para desempeñar un empleo, cargo o comisión en el servicio público o en el sistema financiero mexicano;
- Ser de reconocida competencia y honorabilidad.

4.2.2 VICEPRESIDENCIAS

Las Vicepresidencias se encuentran establecidas en el artículo 30 de la Ley en comento, mismo que establece que " en ausencias temporales del Presidente, será suplido por los Vicepresidentes en el orden que el estatuto orgánico señale ". Por lo antes citado el orden de las vicepresidencias se encuentra estructurado de la siguiente manera:

1. Vicepresidencia Técnica;
2. Vicepresidencia Jurídica;
3. Vicepresidencia de Delegaciones, y
4. Vicepresidencia de Planeación y Administración.

La Vicepresidencia Técnica tiene a su cargo las siguientes funciones:

Proporcionar a los usuarios los elementos necesarios para procurar la relación más segura entre estos y las Instituciones Financieras, Coadyuvar con otras autoridades financieras, Emitir recomendaciones a las autoridades Federales y Locales, Emitir recomendaciones a las Instituciones Financieras, Concretar y celebrar convenios con las Instituciones Financieras y las autoridades Federales, Celebrar convenios con organismos homólogos y participar en foros Nacionales e Internacionales, Proporcionar información a los usuarios relacionados con productos y servicios que ofrecen las Instituciones Financieras, entre otros.

La Vicepresidencia Jurídica tiene a su cargo las siguientes funciones:

Atender y resolver consultas que se le presenten, Resolver las reclamaciones que formulen los usuarios, Llevar a cabo el procedimiento conciliatorio, Actuar como arbitro en amigable composición y en pleno derecho, prestar el servicio de

Orientación jurídica y defensoría legal a los usuarios, Formular recomendaciones para la elaboración de iniciativas de leyes, reglamentos, decretos y acuerdos en materia de su competencia, Solicitar la información y los reportes de crédito necesarios para la substanciación de los procedimientos de conciliación y arbitraje, Conocer y resolver sobre el recurso de revisión, Aplicar medidas de apremio e imponer sanciones como lo marca la Ley, Ejercer las más amplias facultades generales para pleitos y cobranzas, Notificar los acuerdos de la junta, entre otras.

La Vicepresidencia de Delegaciones tiene a su cargo las siguientes funciones:

Resolver las reclamaciones que formulen los usuarios, Llevar a cabo el procedimiento conciliatorio, Proporcionar a los usuarios los elementos necesarios para procurar una relación más segura entre estos y las Instituciones Financieras, Coadyuvar con otras autoridades en materia financiera, Concretar y celebrar convenios con autoridades locales, Celebrar convenios con organismos homólogos y participar en foros nacionales, Proporcionar a los usuarios información relacionada con los productos y servicios que ofrecen con las Instituciones Financieras, Informar al público sobre la situación de los servicios y los niveles de atención que prestan las Instituciones Financieras, entre otros.

La Vicepresidencia de Planeación y Administración tiene a su cargo las siguientes funciones:

Concretar y celebrar convenios con las Instituciones Financieras y las autoridades Federales, Tener a su cargo la representación legal de la Comisión y celebrar toda clase de contratos en la adquisición de bienes y servicios e intervenir en los

procesos laborales en que sea parte la Comisión, Emitir, avalar y negociar títulos de crédito, Nombrar, remover al personal, Ejercer las más amplias facultades de dominio y actos de administración, entre otros.

4.3 DIRECCIONES GENERALES

El 30 de Junio de 1999, por medio del dictamen formulado por la Unidad de Servicio Civil de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y la Unidad de Desarrollo Administrativo de la Secretaría de la Contraloría y Desarrollo Administrativo, fueron autorizadas las primeras plazas de alta responsabilidad de la estructura orgánica básica, correspondiendo entre otras a la del Vicepresidente Jurídico. Siendo de esta manera el 16 de Julio del mismo año, se crean conforme al dictamen emitido, las Direcciones Generales.

La CONDUSEF cuenta con trece Direcciones Generales las cuales son las siguientes:

- Dirección General de Análisis y Evaluación de Instituciones y Servicios Financieros;
- Dirección General de Estudios de Mercado y Desarrollo Financiero;
- Dirección General de Orientación y Atención a Usuarios;
- Dirección General Jurídico Consultiva;
- Dirección General de Orientación Jurídica y Defensoría;
- Dirección General de Quejas, Conciliación y Arbitraje;
- Dirección General Contenciosa;
- Dirección General de Operación de Delegaciones;

- Dirección General de Estudios Especiales;
- Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto;
- Dirección General de Recursos Humanos;
- Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales; y
- Dirección General de Informática.

4.3.1 DIRECCIÓN GENERAL JURÍDICO CONSULTIVA

Cabe mencionar, de manera general que la dirección atenderá y resolverá las consultas que en la materia de su competencia planteen las dependencias o entidades de gobierno.

4.3.1.1 OBJETIVO

Atender y resolver las consultas que formulen la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, Banco de México, las Instituciones Financieras, los usuarios y otras dependencias del Gobierno Federal y de los gobiernos estatales y de las unidades administrativas de la propia Comisión Nacional, con base en el marco jurídico aplicable, proponiendo, además su actualización y las reformas que se estimen procedentes.

FUNCIONES

- Proporcionar la información y opinión sobre las consultas que en materia jurídica presentan las Instituciones Financieras, Organismos Públicos y Gobierno Estatal.

- Proporcionar la información y opinión jurídica sobre las consultas de los Usuarios financieros relacionadas con los productos y servicios que presentan las Instituciones Financieras.
- Recibir y canalizar las consultas de las diferentes unidades administrativas de la Comisión Nacional, de competencia jurídica para su análisis.
- Efectuar los análisis y formular la opinión jurídica sobre los contratos de adhesión que turne la Dirección de Análisis y Evaluación de Instituciones y Servicios Financieros.
- Establecer los criterios jurídicos a que deban sujetarse los convenios y contratos en que sea parte la Comisión Nacional, así como dictaminar sobre los mismos.
- Proponer y aplicar en su caso los lineamientos que en materia jurídica deberán observar las unidades administrativas de la Comisión Nacional en el ejercicio de sus funciones.
- Recibir, analizar emitir opinión, así como formular proyectos de iniciativas de leyes, reglamentos, decretos, acuerdos, condiciones generales de trabajo y demás, ordenamientos de carácter jurídico relacionado con las facultades y actividades de la Comisión Nacional.
- Gestionar, y en el caso correspondiente validar la publicación en el Diario Oficial de la Federación de las disposiciones jurídicas y avisos que conforme a las facultades y competencia de la Comisión Nacional deban efectuarse.

- Llevar los registros y expedientes de todos y cada uno de los casos asignados, con el objeto de tener el correcto control y seguimiento de los mismos.
- Coordinar, proponer y revisar las modificaciones al marco jurídico aplicable a la Comisión Nacional cuando se trate de propuestas de reformas o adiciones.
- Establecer el control de la compilación permanente y actualizada de las disposiciones jurídicas y administrativas.
- Formular el informe mensual sobre las consultas que en materia jurídica presentan las dependencias del Gobierno Federal y de los Estados así como las Instituciones Financieras y los Usuarios de los servicios.
- Proporcionar los criterios jurídicos, que se deriven de las consultas relevantes, a las Unidades Administrativas de la Comisión Nacional en relación a su competencia.
- Elaborar y publicar estudios de derecho comparado con el fin mismo de promover y desarrollar una cultura financiera hacia los Usuarios de servicios financieros.
- Apoyar en la celebración de convenios con Instituciones Financieras, Autoridades Federales y Locales, así como Organismos, que permitan el cumplimiento de la Ley y la participación en foros nacionales e internacionales.
- Ejecutar y notificar los acuerdos de la Junta de Gobierno.

4.3.2 DIRECCIÓN GENERAL DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE

Cabe mencionar, de manera general, que esta dirección dará atención a las reclamaciones que presenten los Usuarios contra las Instituciones Financieras y sobre todo tramitará los convenios de Conciliación y Arbitraje.

4.3.2.1 OBJETIVO

Tramitar las reclamaciones y substanciar el procedimiento de conciliación y arbitraje para solucionar las controversias planteadas ante la Comisión.

FUNCIONES

- Atender las reclamaciones, desechar aquellas que sean notoriamente improcedentes y tramitar los procedimientos de conciliación y arbitraje, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 60 al 84 de la Ley;
- Requerir a las Instituciones Financieras, en los términos del artículo 68 fracciones II y III de la Ley, el informe detallado y razonado de los hechos a que se refiere la reclamación;
- Requerir a las Instituciones Financieras la información y datos necesarios para ejercer las facultades conferidas, en términos de lo dispuesto por el artículo 12 de la ley;
- Ordenar el registro del pasivo contingente o la constitución e inversión de la reserva técnica para obligaciones pendientes de cumplir, a los que se refiere la fracción X del artículo 68 de la Ley;
- Emitir los laudos correspondientes;

- Dar cumplimiento a los acuerdos que se dicten para ejecutar el laudo correspondiente, así como la sentencia ejecutoriada derivada del mismo, en los casos que corresponda;
- Ordenar el remate de valores invertidos propiedad de las Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros y de las Instituciones de Fianzas, conforme a lo previsto en los artículos 136 de la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros y Fianzas, y 94 de la Ley Federal de Instituciones de Fianzas;
- Imponer, conforme a lo previsto en los artículos 93 y 96 de la Ley, las sanciones a las que se refieren los artículos 94 fracciones II a VII y IX y 95 de la misma;
- Notificar los actos, acuerdos y resoluciones que se deriven de los procedimientos que le corresponda conocer y que deban hacerse del conocimiento de las partes;
- Expedir cuando así proceda, a solicitud de parte interesada y previo pago correspondiente, copia certificada de las constancias de los expedientes relativos a los asuntos de su competencia;
- Turnar a la Dirección General Contenciosa los recursos de revisión o juicio de amparo, así como los antecedentes de los asuntos en donde se promuevan;
- Formular, previa opinión de la Dirección General Jurídico Consultiva, las políticas, lineamientos y procedimientos, que deberán observar las Delegaciones en la materia de su competencia;

- Constituir el Registro de Árbitros;
- Integrar los expedientes y registros necesarios para el ejercicio de sus funciones, y
- Llevar a cabo las demás actividades que dentro del área de su competencia, se deriven de las disposiciones aplicables.

4.3.3 DIRECCIÓN GENERAL DE ORIENTACIÓN JURÍDICA Y DEFENSORÍA

Cabe mencionar, de manera general, que esta dirección brindará a los Usuarios el servicio de orientación jurídica y defensoría legal ante los Tribunales Competentes.

4.3.3.1 OBJETIVO

Satisfacer los requerimientos de orientación jurídica y defensoría legal de aquellos usuarios que carezcan de recursos económicos para solventarla, estableciendo los planes y estrategias con las pruebas y recursos que conduzcan a la mejor defensa de los intereses de los mismos.

FUNCIONES

- Coordinar la implantación del Sistema de Orientación Jurídica y Defensoría Legal en las Delegaciones Estatales verificando su cumplimiento.
- Coordinar la orientación y asesoría al Usuario ya sea como demandante o demandado inclusive hasta el juicio de amparo.

- Elaborar, realizar y coordinar la orientación jurídica y asesoría legal a los Usuarios de servicios financieros de las Instituciones Financieras autorizadas y de aquellas que presten el servicio sin dicha autorización, así como cuando se trate de usura, o se encuentre pendiente de procedimiento penal.
- Supervisar el desempeño y prestación de los servicios de orientación jurídica y defensoría con la mayor atingencia y profesionalismo en beneficio de los Usuarios.
- Vigilar que se haga uso de todos los medios a su alcance de acuerdo, con la legislación vigente, para lograr una exitosa defensa de los Usuarios.
- Supervisar que se ofrezcan todas las pruebas que el usuario le haya proporcionado a fin de velar por sus intereses.
- Coordinar la elaboración de informes con carácter mensual en los que se consignen los aspectos más relevantes así como el estado en que se encuentre cada caso.
- Supervisar se lleven correctamente los registros y expedientes de todos y cada uno de los casos presentados para su seguimiento y control.
- Dictar los lineamientos a través de los cuales la Comisión Nacional proporcionará a los usuarios el servicio de orientación jurídica y defensoría legal en términos de las bases y criterios aprobadas por la Junta de Gobierno.

- Verificar que se brinde la orientación jurídica y defensoría legal al usuario que lo solicite en la forma y términos que la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros establece.
- Asegurar que se realicen los servicios de defensoría legal y, de orientación jurídica por única vez cuando se desprenda del estudio socioeconómico, que formule la Dirección General de Orientación y Atención a Usuarios, que se cuenta con los recursos suficientes para contratar los servicios de un defensor particular, según lo establece el artículo 88 de la Ley . *Artículo 88 de la LPDUSF "En caso de estimarlo necesario, la Comisión Nacional podrá mandar practicar los estudios socioeconómicos que comprueben que efectivamente, el usuario no dispone de los recursos necesarios para contratar un defensor particular. En el supuesto de que, derivado de los estudios, el usuario no sea sujeto de la orientación jurídica y defensoría legal, la Comisión Nacional podrá orientar y asesorar, por única vez, al usuario para la defensa de sus intereses. Contra esta resolución no se podrá interponer recurso alguno"*.
- Establecer el mecanismo mediante el cual la Comisión Nacional se abstendrá de proporcionar los servicios de orientación jurídica y defensoría legal a los usuarios que se encuentren en el supuesto que establezca el artículo 89 de la Ley. *Artículo 89 de la LPDUSF "Para el efecto de que la Comisión Nacional esté en posibilidad de entablar la asistencia jurídica y defensa legal del usuario, es obligación de este último presentar todos los documentos e información que el Defensor designado por la Comisión*

nacional le señale. En caso de que alguna información no pueda ser proporcionada, el usuario estará obligado a justificar su falta. Cuando el usuario no proporcione al defensor la información solicitada y no justifique su falta, la Comisión Nacional no presentará la orientación jurídica y defensoría legal correspondiente”.

- Apoyar en la celebración de convenios con las Instituciones Financieras, Autoridades Federales y Locales, así como Organismo, que permitan el cumplimiento de la Ley y la participación en foros nacionales e internacionales.
- Ejecutar y notificar los acuerdos de la Junta de Gobierno.

4.3.4 DIRECCIÓN GENERAL CONTENCIOSA

Cabe mencionar, de manera general, que la dirección contenciosa responderá a la necesidad de representar a la Comisión Nacional en los procedimientos judiciales, administrativos o laborales, en los que esta sea parte.

4.3.4.1 OBJETIVO

Salvaguardar el interés jurídico de la Comisión, ejecutar acciones y oponer excepciones y defensas en los procesos en que sea parte, con el mismo fin dar respuestas a los requerimientos de apoyo y asesoría jurídica de las unidades administrativas de la Comisión en el área de su competencia e intervenir en las controversias en las que se desahoguen asuntos relacionados con la imposición de sanciones, fijar en su caso el monto de las garantías de quienes interpongan recursos en contra de aquellas.

FUNCIONES

- Tener a su cargo la representación legal de la Comisión Nacional para intervenir en los procedimientos judiciales, administrativos o laborales en los que sea parte o pueda resultar afectada, ejerciendo las acciones y oponiendo las excepciones y defensas respectivas, así como los recursos que procedan y, en su caso, desistirse de ellos.
- Representar a la Comisión nacional en los juicios de amparo en que se trate que es parte, rindiendo los informes previos y justificados, además de interponer los recursos correspondientes y coordinar con las áreas correspondientes el cumplimiento de las ejecutorias que dicten los tribunales competentes.
- Atender los requerimientos de información que formulen a la Comisión Nacional las autoridades competentes, en juicios o en procedimientos substanciados como tales.
- Brindar el apoyo y asesoría jurídica a las diferentes áreas de la Comisión Nacional en el ejercicio de sus funciones.
- Coordinar e instrumentar el apoyo a las Direcciones Generales de Recursos Humanos y de Recursos Materiales y Servicios Generales así como a la Contraloría Interna en las controversias de carácter laboral en las que participen las unidades administrativas de la Comisión Nacional y servidores públicos de la misma.
- Proponer y aplicar los lineamientos de la normatividad jurídica- contenciosa en las delegaciones estatales y verificar su cumplimiento.

- Substanciar y resolver los recursos de revisión que sean interpuestos en contra de actos y resoluciones dictadas por la Comisión Nacional en ejercicio de sus funciones, fuera del procedimiento arbitral, así como ordenar su notificación.
- Supervisar y verificar se lleve a cabo la notificación de los actos, acuerdos y resoluciones que se derivan de los procedimientos en los que interviene y que deban hacerse del conocimiento de los involucrados.
- Proponer a las autoridades superiores de la Comisión Nacional, los criterios y políticas generales relacionadas con la facultad sancionadora.
- Emitir opiniones a las Direcciones Generales que cuenten con facultades para la imposición de sanciones en los procesos respectivos.
- Determinar con base en lo previsto en el Código Fiscal de la Federación, el monto, forma y condiciones de la garantía que deben otorgar, quienes interpongan el recurso de revisión.
- Analizar, evaluar, tramitar y, en su caso presentar a la consideración de las autoridades superiores las solicitudes de condonación total o parcial que presenten las Instituciones Financieras con motivo de las multas impuestas por la Comisión nacional.
- Apoyar en la celebración de convenios con las Instituciones Financieras, Autoridades Federales y Locales, así como con organismos, que permitan el cumplimiento de la Ley y la participación en foros nacionales e internacionales.
- Ejecutar y notificar los acuerdos de la Junta de Gobierno.

4.4 DELEGACIONES REGIONALES, ESTATALES Y LOCALES

Las Delegaciones se constituyen como unidades administrativas desconcentradas de la Comisión Nacional las cuales podrán ser Regionales, Estatales o Locales, al frente de cada una habrá un Delegado quien ejercerá las facultades conferidas en el Estatuto Orgánico, o bien a través de los subdelegados, jefes o subjefes de departamento, defensores, conciliadores, y demás servidores públicos y personal administrativo. En su ámbito de competencia se faculta a las Delegaciones para emplazar, notificar y ejecutar las disposiciones aplicables, las resoluciones o mandamientos que sean emitidos por las Direcciones Generales de la propia Comisión.

En tal virtud las facultades conferidas a las Delegaciones son las siguientes:

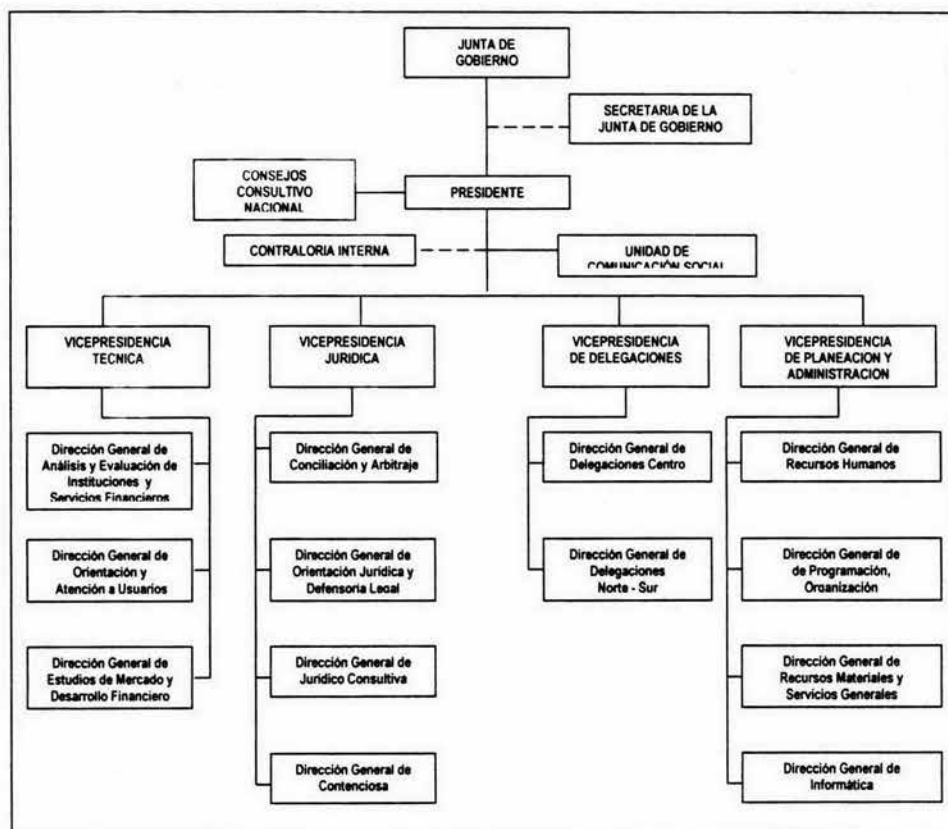
- Registrar y atender todas las dudas en conformidades de los usuarios relacionadas con el servicio que prestan y los productos que ofrecen las Instituciones Financieras, turnando en caso de ser necesario el asunto a la unidad administrativa competente para su atención;
- Brindar a los usuarios el servicio de orientación jurídica que solicite;
- En el ámbito de su competencia, contactar y en su caso solicitar información a las Instituciones Financieras para agilizar los planteamientos, dudas en conformidades de los usuarios en la problemática derivada de la prestación de servicios financieros;
- Proporcionar a los usuarios, información relacionada con los servicios que prestan y productos que ofrecen las instituciones financieras;

- Atender las solicitudes de información del público respecto de los índices de reclamaciones contra cada una de las Instituciones Financieras y el porcentaje de dichas reclamaciones que se resuelven en contra de ellas;
- Atender las reclamaciones, desechar aquellas que sean notoriamente improcedentes y tramitar los procedimientos de conciliación y arbitraje, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 60 al 84 de la Ley;
- Requerir a las Instituciones Financieras en los términos del artículo 68 fracciones II y III;
- Ordenar el registro del pasivo contingente o la constitución o inversión de la reserva técnica para obligaciones pendientes de cumplir;
- Elaborar previa solicitud por escrito del usuario los proyectos de dictamen técnico, remitiéndolos a la Dirección General de Defensoría;
- Elaborar proyectos de laudos, remitiéndolos a la Dirección General de Conciliación y Arbitraje;
- Dar cumplimiento a los acuerdos que se dicten para ejecutar el laudo correspondiente, así como la sentencia ejecutoria del mismo;
- Remitir a la Dirección General de Conciliación y Arbitraje las solicitudes de remates de valores invertidos propiedad de las instituciones y sociedades mutualistas de seguros y de las instituciones de fianzas, atento a lo dispuesto en los artículos 136 de la LGISMS y 94 de la LFIF;
- Atender las solicitudes de inscripción en el registro de árbitros, remitiéndolos a la Dirección General de Conciliación y Arbitraje;

- Recibir y registrar las solicitudes de defensoría legal que presenten los usuarios;
- Resolver sobre la procedencia o improcedencia de las solicitudes de defensoría legal;
- Asignar a los defensores los asuntos que se aprueben para la defensoría legal;
- Tramitar y desempeñar el servicio de defensoría legal, haciendo uso de los medios a su alcance;
- Dar cumplimiento a los acuerdos que se dicten para ejecutar las sentencias derivadas de los procedimientos judiciales en los que se asistió al usuario;
- Turnar a la Dirección General Contenciosa los recursos de revisión o juicio de amparo, así como los antecedentes de los asuntos;
- Rendir un informe previo y justificado que en materia de amparo le sea requerido por la autoridad judicial, cuando la Comisión Nacional sea señalada como autoridad responsable;
- Solicitar a las instituciones financieras que se ubiquen dentro del ámbito de competencia de las delegaciones respectivas, los modelos de contrato de adhesión, publicidad, información y demás documentos;
- Coadyuvar en la edición y distribución de los libros, ordenamientos, revistas, folletos, y demás publicaciones de la Comisión Nacional;

- Colaborar en la promoción de foros nacionales e internacionales cuyo objeto sea acorde con las materias de competencia de la Comisión Nacional;
- Coadyuvar en coordinación con la Dirección General de Promoción de la Cultura Financiera, en la creación y fomento entre los usuarios de una adecuada cultura sobre las operaciones y servicios financieros, entre otras.

ESTRUCTURA DE LA CONDUSEF



Fuente. CONDUSEF (2003)

CAPITULO V

LA COMISION NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS Y SUS PROCEDIMIENTOS DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE

5.1 DIFERENCIA ENTRE USUARIO Y CONSUMIDOR

La finalidad de diferenciar cada una de estas figuras es debido a que, el legislador solo plasmó una sola idea dentro de la LPDUSF, misma que causa contradicción con el sector financiero de nuestro país, ya que si bien es cierto cada concepto es diferente el uno del otro. En tal suerte las Instituciones Financieras atribuyen como **Bienes de Consumo** a todos aquellos productos que se encuentran al alcance del público en general como, lo son: cuentas de cheques, créditos personales (tarjetas de crédito, créditos de auto, créditos hipotecarios, etc.) cuentas de ahorro, seguros de gastos médicos, de vida etc., en este sentido los usuarios adquieren este tipo de productos con la finalidad de satisfacer una necesidad, tal vez no de carácter primario, pero que ha sido impuesto por la vida cotidiana.

En este sentido la LFPC establece en su artículo 2º que Consumidor es: *“La persona física o moral que adquiere, realiza o disfruta como destino final bienes, productos o servicios. No es consumidor quien adquiera, almacene, o consuma bienes con objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros”*. Por lo antes señalado el Diccionario de la Real Academia Española considera a este término como, él que utiliza comestibles perecederos u otros géneros de vida efímera para satisfacer necesidades o gustos pasajeros.

Por otro lado, la LPDUSF establece en su artículo 2º fracción I que Usuario es *“en singular o en plural, es la persona que contrata, utiliza o por cualquier otra causa tenga algún derecho frente a la Institución Financiera como resultado de la operación o servicio prestado”*. En tal situación el Diccionario de la Real Academia

Española establece para este mismo término a aquella persona que tiene derecho de usar, de la cosa ajena con cierta limitación.

En conclusión podemos aseverar que los usuarios de servicios financieros, se vuelven consumidores en el momento mismo que adquieren este tipo de servicios o productos para uso personal.

5.1.2 CONCEPTO DE RECLAMACIÓN

La LPDUSF es omisa en cuanto a un concepto de reclamación, por lo que en este sentido podemos entender por reclamación, a toda inconformidad presentada por los usuarios de servicios financieros mediante la cual se solicita la intervención de la CONDUSEF a fin de resolver una controversia existente con determinada Institución Financiera.

En este sentido podemos dividir a las reclamaciones en dos tipos, aquellas que son procedentes y aquellas que no lo son:

Las reclamaciones son procedentes cuando a criterio del usuario la Institución Financiera haya actuado de manera indebida o simplemente haya incumplido con lo pactado en el contrato de adhesión.

Las reclamaciones improcedentes como ya se señaló en capítulos anteriores son todas aquellas que se encuentran debidamente señaladas en los artículos 60, segundo párrafo, 61, 62 y 65 de la Ley.

5.2 ETAPA CONCILIATORIA

La conciliación ante la CONDUSEF es un mecanismo a través del cual las partes (Institución Financiera y Usuario) entre las cuales existe una diferencia susceptible de transacción, originada de una relación derivada de operaciones y servicios financieros, (depósitos, créditos, servicios, intermediación bursátil, operaciones de seguros y fianzas, etc.) que pone fin a sus diferencias²⁰.

5.2.1 CONCEPTO DE CONCILIACIÓN

Conciliar, tiene su raíz en la palabra latina *Conciliare* y significa según el Diccionario de la Real Academia Española, componer, ajustar los ánimos de quienes estaban opuestos entre sí.

La conciliación desde el punto de vista legal puede definirse, como el acuerdo celebrado entre quienes se encuentran ante una controversia sobre la aplicación o interpretación de sus derechos con el objeto de evitar un juicio, o bien poner fin al mismo.

En nuestra legislación positiva, las juntas de conciliación constituyen un trámite obligatorio preliminar al arbitraje, por lo que es necesario agotar dicho procedimiento conciliatorio.

La finalidad de esta etapa es la de solucionar controversias en paz y con justicia oportuna, lo que evita juicios innecesarios, con la ventaja de ello se deriva, acorde al principio de economía procesal que debe asumir toda impartición de justicia.

²⁰ De la Fuente Rodríguez, Jesús, "Tratado de Derecho Bancario y Bursátil", Editorial Porrúa, México 2002, Tomo II, pp.1358-1359

5.2.2 PRESENTACIÓN DE LA RECLAMACIÓN

La presentación de las reclamaciones podrá realizarse de la siguiente forma:

El primer punto de contacto que tiene el usuario es con la propia Institución Financiera en donde las diferencias generadas entre éste y la Institución, serán atendidas por la Unidad Especializada con la que cuenta y en donde el titular de dicha Unidad debe contar con las facultades necesarias para poder resolver cualquier reclamación. En este sentido las Instituciones Financieras tendrán que colocar avisos en lugares visibles en todas sus sucursales, especificando la ubicación, horario y responsable o responsables de dicha Unidad.

La reclamación deberá ser presentada como máximo en los siguientes 45 días a que el usuario tuvo conocimiento del caso inusual. En tal situación la Institución Financiera por conducto de su Unidad Especializada, responderá por escrito al usuario en un término que no exceda de los 30 días contados a partir de la recepción de ésta, suspendiendo así cualquier acción en contra del usuario, tal y como lo señala el artículo 50 bis, fracción V, de la LPDUSF, segundo párrafo, mismo que establece lo siguiente: *"La presentación de reclamaciones ante las Unidades Especializadas suspenderá la prescripción de las acciones a que pudieren dar lugar."*

En caso de que la Institución no conteste al usuario o lo hiciera en forma negativa, este podrá presentar su reclamación ante la CONDUSEF siempre y cuando no haya prescrito el término que señala la Ley (el cual será de un año contado a partir de la fecha en que se suscitaron los hechos que dieron origen a la inconformidad).

En este sentido la reclamación podrá presentarse de forma individual o conjunta siempre y cuando dicha inconformidad se haya ocasionado por la misma causa, pudiendo presentarla a través de la "ventanilla única" que se encuentra ubicada en las Oficinas Centrales de la propia Comisión Nacional o en alguna de sus Delegaciones, debiendo así, contener los siguientes requisitos:

- Nombre y Domicilio del reclamante.
- Nombre y Domicilio del representante o persona que promueva en su nombre, así como el documento en que conste dicha atribución (en este caso poder notarial).
- Descripción del servicio que se reclama y relación sucinta de los hechos que motivan su reclamación.
- Nombre de la Institución Financiera contra la que se formule la reclamación.
- Documentación que ampara la contratación del servicio que origina la reclamación. (La documentación con la que se acompaña el escrito deberá presentarse en copias simples, siendo esta, algún estado de cuenta, o cualquier otro elemento que pruebe que existe relación entre las partes).

La reclamación que presente el usuario tendrá que ser por triplicado, una para el usuario, la otra es para efecto de que se corra traslado a la Institución Financiera y la tercera para que se registre en el Libro de Gobierno de la Propia Comisión Nacional con la finalidad de que se forme el expediente.

La Comisión Nacional suplirá cualquier deficiencia en la presentación de la reclamación, pero en el caso de que no sea cubierto alguno de los requisitos antes señalados, la Comisión Nacional, notificará al usuario para que en término de 15

días subsane cualquier deficiencia en la presentación de la misma; de no hacerlo se tendrá al usuario por desistido de la acción.

5.2.3 PROCEDIMIENTO DE CONCILIACIÓN

Una vez aceptada la reclamación, por la CONDUSEF se correrá traslado a la Institución Financiera dentro de los siguientes cinco días hábiles contados a partir de la fecha de la recepción de ésta, anexando todos los elementos que el usuario aporta y señalando en el mismo, fecha y hora a efecto de que tenga verificativo la audiencia de conciliación, con el apercibimiento hacia la Institución Financiera que en el caso de no presentarse se hará acreedora a una sanción que va de 500 a 2000 días de salario mínimo vigente para el Distrito Federal (SMVDF). De tal suerte la audiencia se llevará a cabo dentro de los veinte días hábiles siguientes a la recepción de la reclamación.

Una vez que la Institución Financiera se encuentre debidamente notificada de la reclamación en su contra, esta deberá presentar un informe por escrito, ya sea con anterioridad a la audiencia o hasta el momento mismo en que tenga verificativo la audiencia de conciliación.

Dicho informe se responderá de forma detallada y razonada todos y cada uno de los hechos que dieron lugar a la reclamación, en caso de que la Institución no presente el informe en tiempo y forma se hará acreedora a una sanción que va de 500 a 2000 días de SMVDF, dándose por concluida la audiencia de conciliación el mismo día de la celebración y teniendo por ciertas todas las manifestaciones hechas por el usuario. No obstante, que a juicio de la propia

CONDUSEF no pueda celebrarse dicha audiencia en la fecha indicada, ésta podrá llevarse a cabo dentro de los próximos cinco días hábiles.

Cuando así lo considere necesario la CONDUSEF o bien el usuario podrán solicitar información adicional a la Institución Financiera dentro de los diez días hábiles anteriores a la celebración de la audiencia, en cuyo caso, podrá diferirse ésta, y fijando nueva fecha y hora para que tenga verificativo.

Dentro de la audiencia de conciliación se exhortará a las partes con la finalidad de que lleguen a un acuerdo, si esto no fuera posible la propia autoridad los invitará a que de común acuerdo la designen como árbitro para resolver su controversia o bien a alguno de los árbitros que les proponga la propia CONDUSEF, quedando así a elección de las partes (Institución Financiera y Usuario) someterse al juicio arbitral de estricto derecho o en amigable composición.

De tal suerte que las partes no decidan someterse al juicio arbitral, se dejarán a salvo los derechos de las mismas, para que puedan hacerlos valer ante la autoridad judicial competente, constando así en el acta que a efecto se firme ante el representante de la propia CONDUSEF. **(Ver anexo 6)**

En caso de que la Institución Financiera rechace el procedimiento arbitral o en el supuesto de que el informe presentado por dicha Institución no satisfaga la procedencia de lo reclamado, la CONDUSEF podrá emitir previa solicitud por escrito del usuario, un dictamen técnico el cual contendrá la opinión técnica jurídica especializada y que pueda ser usada como prueba en los Tribunales del Estado.

Por lo que hace al usuario, este se obliga a pagar el costo impuesto por la CONDUSEF a efecto de que le sean expedidas copias certificadas del mismo.

Ahora bien, en el supuesto de que las partes lleguen a un acuerdo (solución del conflicto) éste deberá constar por escrito en el acta circunstanciada, que se levante en la etapa conciliatoria (**Ver anexo 7**).

En tal virtud se hará saber al usuario los alcances de dicho acuerdo, explicando los pros y contras del mismo y deberá ser firmado por cada una de las partes así como por el conciliador que lleve a cabo la audiencia.

En este sentido se le otorgará un plazo de 15 días a la Institución Financiera para que cumpla el acuerdo, en caso contrario se le impondrá una sanción que va de 500 a 2000 días de SMVDF.

Una vez concluida la audiencia y si las partes no llegaron a algún acuerdo la CONDUSEF le ordenará a la Institución Financiera que registre el pasivo contingente derivado de la reclamación, dando aviso a la CNBV, a la CNSF y a la CONSAR; según sea el caso.

En este sentido la Suprema Corte de Justicia de la Nación establece lo siguiente:

AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN PREVISTA POR EL ARTÍCULO 68 DE LA LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS. LA CONSECUENCIA DE QUE EL REPRESENTANTE DE LA INSTITUCIÓN DE CRÉDITO NO JUSTIFIQUE SUS FACULTADES PARA CELEBRAR CONVENIOS NO TRAE APAREJADA LA PRERROGATIVA DEL RECLAMANTE PARA SOLICITAR SU DIFERIMIENTO. Conforme al segundo párrafo de la fracción VII del artículo 68 de la ley de referencia, se concluye que la única consecuencia de que el representante de la institución bancaria no justifique en la audiencia respectiva sus facultades para celebrar convenios, es que se declare en su contra la falta de asistencia a la etapa conciliatoria, lo que da pie, en todo caso, a solicitar por parte del reclamante un dictamen técnico de la CONDUSEF para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros que contenga su opinión respecto de la reclamación correspondiente o, en su defecto, conforme a la fracción X del mismo numeral, de ser el caso, que se ordene a la institución

Financiera que registre el pasivo contingente que derive de la reclamación, de lo que se sigue que la falta de facultades para conciliar no da lugar al señalamiento de una nueva audiencia, dado que ello no lo prevén así las disposiciones que regulan este procedimiento.

TERCER TRIBUNAL COLEGIADO EN MATERIA ADMINISTRATIVA DEL SEXTO CIRCUITO.

Amparo en revisión 89/2002. Dulces Anáhuac, S.A. de C.V. 20 de junio de 2002. Unanimidad de votos. Ponente: Víctor Antonio Pescador Cano. Secretario: Juan Carlos Ríos López.

Novena Época

Instancia: TERCER TRIBUNAL COLEGIADO EN MATERIA ADMINISTRATIVA DEL SEXTO CIRCUITO.

Fuente: Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta

Tomo: XVI, Septiembre de 2002

Tesis: VI.3o.A.94 A

Página: 1334

En relación a lo antes citado queremos denotar la importancia que tienen los Representantes Legales de las Instituciones Financieras en la solución del conflicto en la etapa de conciliación.

En el caso de que la Institución Financiera no registre el pasivo contingente, ésta se hará acreedora a una multa que va de 500 a 3000 días de SMVDF.

Sin embargo la Institución Financiera, podrá cancelar dicho registro en el caso de que el usuario no inicie ningún procedimiento arbitral o ante la Autoridad Judicial competente, en un término no mayor de 180 días naturales posteriores al registro de dicho pasivo.

Por lo que hace a las Instituciones Mutualistas de Seguros el nombre del pasivo cambia por el de reserva técnica, la finalidad de hacer está diferencia es especificar que a diferencia del pasivo contingente la reserva técnica será contada en una partida contable determinada, tal y como lo establece la LGISMS.

En el caso de que el usuario no acuda a la audiencia de conciliación se le otorgará un término de diez días hábiles para que justifique su inasistencia, misma

que deberá constar en el acta correspondiente, en caso contrario se le tendrá por desistido de la reclamación negándole así la posibilidad de presentar una nueva reclamación por los mismos hechos.

Por lo que hace a las Delegaciones Regionales, Estatales o Locales de la CONDUSEF, podrán substanciar el procedimiento conciliatorio y en su caso emitir un proyecto de laudo, mismo que deberá ser revisado por la Dirección General de Conciliación y Arbitraje.

5.2.4 FIN DE LA ETAPA CONCILIATORIA

La etapa conciliatoria como ya se menciono anteriormente concluye en el momento mismo en que las partes llegan a un acuerdo conciliatorio, o bien se dejan a salvo sus derechos al someterse al arbitraje de la propia Comisión o por alguno de los árbitros designados por esta misma o bien en el instante en que los hagan valer ante la autoridad correspondiente.

ANEXO 6.

ACUERDO EN EL QUE AMBAS PARTES COMPARECEN Y NO CONCILIAN SUS INTERESES NI SE SOMETEN AL ARBITRAJE, SE DEJAN A SALVO LOS DERECHOS Y SE TURNA EL EXPEDIENTE PARA ACORDAR LO QUE EN DERECHO PROCEDA CON RELACIÓN AL REGISTRO DEL PASIVO CONTINGENTE O RESERVA TÉCNICA.

**NOMBRE DEL RECLAMANTE
VS.
NOMBRE DE LA INSTITUCION FINANCIERA
EXP. DGCA/
FOLIO No. 200**

En la Ciudad de México, Distrito Federal, siendo las HORA del _____ de _____, del año dos, día y hora señalados para que tenga verificativo la audiencia de conciliación a que se refiere el artículo 68 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, ante el Director de Asuntos de _____, asistido en este acto por el C. Conciliador designado por esta CONDUSEF, comparece el C. NOMBRE DEL RECLAMANTE, (O SU APODERADO), parte reclamante en el presente asunto, quien se identifica con _____ y el (la) C. NOMBRE DEL APODERADO en su carácter de apoderado de INSTITUCION FINANCIERA, parte reclamada en el presente asunto, quien se identifica con _____ y acredita su personalidad en términos de _____ (O EN SU CASO, SE ENCUENTRA DEBIDAMENTE IDENTIFICADO Y REGISTRADO SU PODER EN ESTA CONDUSEF), documentos que se tienen a la vista, y previa toma de razón asentada en la presente, en este acto se devuelven a los interesados.-----A continuación el C. Conciliador tiene por presentado el informe que rinde la Institución Financiera y con copia simple se corre traslado a la parte reclamante quien se da por recibida del mismo.-----En este acto el C. Conciliador exhorta a las partes a conciliar sus intereses concediéndoles con ese fin el uso de la palabra y si esto no fuera posible, las invita a que voluntariamente y de común acuerdo sometan su controversia al juicio arbitral de conformidad con el artículo 68 fracción VII de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros. En uso de la palabra la parte reclamante manifiesta: Que _____.En uso de la palabra el apoderado de INSTITUCION FINANCIERA, manifiesta: Que _____.Visto lo manifestado por las partes se dicta el siguiente: -----**ACUERDO.-** Se tiene por presentado al C. NOMBRE DEL RECLAMANTE y al C. NOMBRE DE APODERADO, como apoderado de INSTITUCION FINANCIERA, personalidad que se le reconoce para todos los efectos legales a que haya lugar. Por recibido el informe solicitado a NOMBRE INSTITUCION FINANCIERA en términos de lo dispuesto por el artículo 68 fracciones II y III de Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros. Visto que las partes no conciliaron sus intereses y que es su voluntad no someterse al arbitraje, se declara agotado el procedimiento conciliatorio, en consecuencia, **SE DEJAN A SALVO LOS DERECHOS DE LAS PARTES** para que los hagan valer ante los tribunales competentes. Túrnese el expediente a la Dirección General de Quejas, Conciliación y Arbitraje, para acordar lo que en derecho proceda con relación al Registro del Pasivo Contingente, en términos de lo dispuesto por la fracción X del artículo 68 del ordenamiento legal invocado. En su oportunidad, archívese el expediente como asunto concluido. Expídase copia autógrafa de la presente acta a las partes. Del anterior acuerdo quedaron debidamente notificados los comparecientes, con lo que se da por terminada la presente actuación, siendo las HORAS del DÍA; firmando al calce los que en ella intervinieron.- Así lo proveyó y firma el Director de Asuntos _____, asistido en este acto por el C. Conciliador con fundamento en los artículos 3º incisos b) y c), 4º tercer párrafo y 11 del Acuerdo por el que el Presidente de la CONDUSEF para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros delega facultades en los Vicepresidentes, Directores Generales y Otros Funcionarios, publicado en el Diario Oficial de la Federación el treinta y uno de diciembre de mil novecientos noventa y nueve.- **CONSTE.**-----

EL C. DIRECTOR DE AREA

EL C. CONCILIADOR

NOMBRE Y FIRMA.

NOMBRE Y FIRMA.

ANEXO 7

**ACUERDO EN EL QUE AMBAS PARTES COMPARECEN Y
CONCILIAN SUS INTERESES.**

**NOMBRE DEL RECLAMANTE
VS.
NOMBRE DE LA INSTITUCION FINANCIERA
EXP. DGCA/
FOLIO No. 200**

En la Ciudad de México, Distrito Federal, siendo -----, día y hora señalados para que tenga verificativo la AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN, a que se refiere el artículo 68 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, ante el C. -----, Director de ---, y ante la C. -----, Conciliadora designada por esta CONDUSEF, comparece la C. -----, parte reclamante en este asunto, quien se identifica con (IDENTIFICACION OFICIAL VIGENTE), expedida a su favor por el ----- y el Licenciado -----, apoderado de la institución Financiera reclamada, quien acredita su personalidad con la escritura publica numero -----, pasada ante la fe del Notario Público número -----, Titular de la Notaria Publica -----, identificándose con copia certificada de su cédula profesional numero -----, expedida por la Dirección General de Profesiones de la Secretaría de Educación Publica, documentos que se tienen a la vista, y previa toma de razón asentada en la presente, en este acto se devuelven a los interesados.-----

Iniciada la audiencia de conciliación, la C. Conciliadora tiene por presentado el informe que rinde la Institución Financiera y con un original se corre traslado a la parte reclamante quien se da por recibida del mismo.-----

A continuación la C. Conciliadora exhorta a las partes a conciliar sus intereses, concediéndoles con ese fin el uso de la palabra y si esto no fuera posible, se les invita a que voluntariamente y de común acuerdo sometan su controversia al juicio arbitral de conformidad con el artículo 68 fracción VII de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.-----

En uso de la palabra la parte reclamante manifiesta: "-----"

En uso de la palabra el apoderado de (LA INSTITUCION FINANCIERA), manifiesta: "-----"

Visto lo manifestado por las partes se dicta el siguiente:-----

ACUERDO.- Se tienen por presentados a las (PARTES), personalidad que se les reconoce para todos los efectos legales a que haya lugar. Con relación a la solicitud de la Institución Financiera reclamada y dada la conformidad expuesta por el reclamante promovente en el presente procedimiento, esta CONDUSEF resuelve, con fundamento en la fracción II del artículo 68 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros conceder: (ACUERDO AL QUE LLEGAN LAS PARTES)-----

Expidase copia autógrafa de la presente acta a las partes. Del anterior acuerdo quedaron debidamente notificados los comparecientes, con lo que se da por terminada la presente actuación, siendo las ----- del día de su celebración; firmando al calce los que en ella intervinieron. Notifíquese.- Así lo proveyó y firma el Licenciado -----, Director -----, con fundamento en los artículos 13, 19 fracciones I, II, IV, VIII, IX, XIV y XV y 45, párrafo cuarto del Estatuto Orgánico de la CONDUSEF para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, publicado en el Diario Oficial de la Federación el veintidós de febrero del año dos mil dos, asistido en este acto por la Conciliadora -----

CONSTE.-----

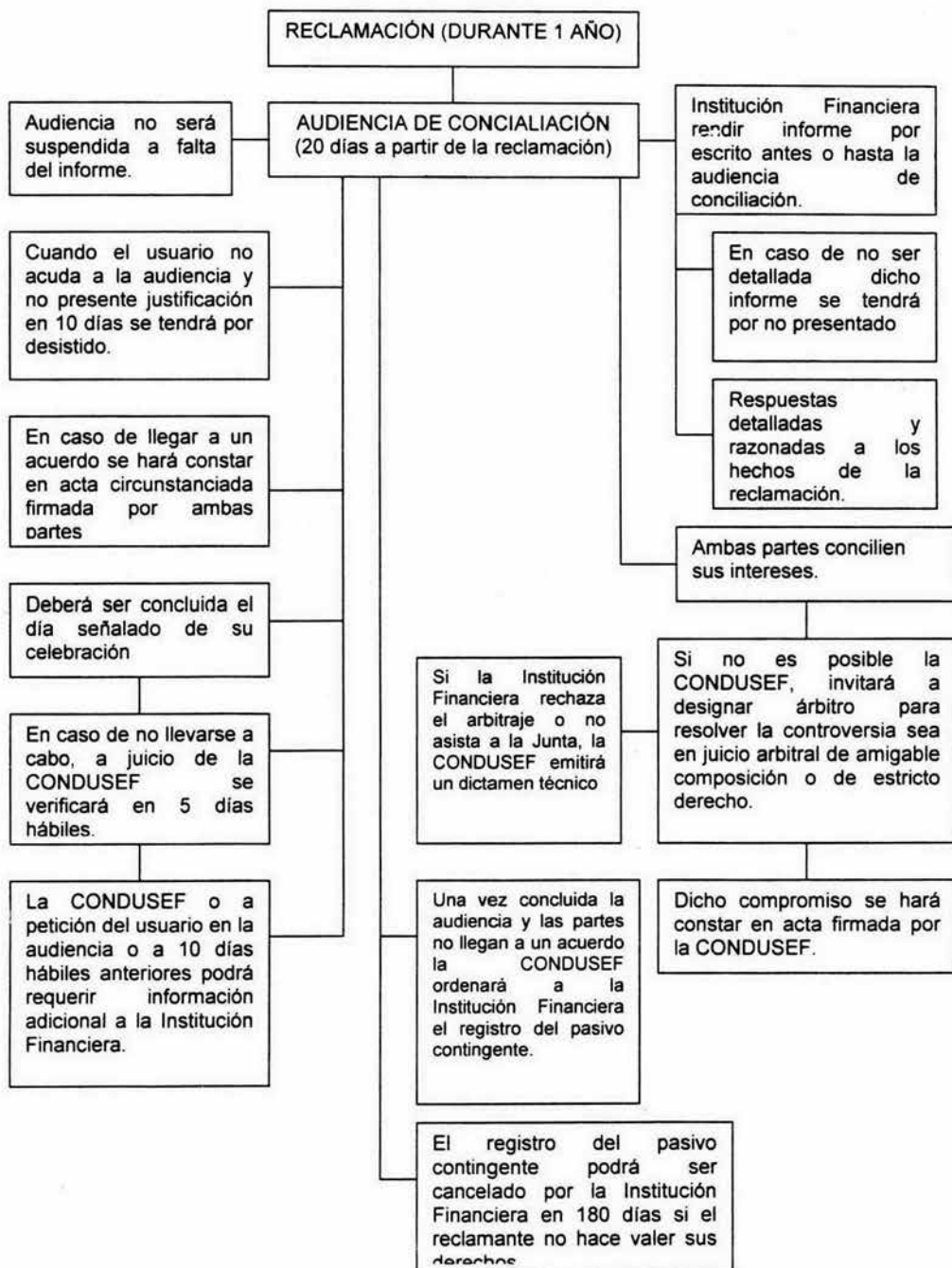
EL C. DIRECTOR DE AREA

EL C. CONCILIADOR

NOMBRE Y FIRMA.

NOMBRE Y FIRMA.

PROCEDIMIENTO DE CONCILIACIÓN.



5.2.5 DICTAMEN TÉCNICO

Se entiende por dictamen técnico, la opinión técnico – jurídica especializada por parte de la CONDUSEF , que valora los antecedentes que obran en el expediente y los elementos que se allega directamente para considerar que el usuario tiene razón, dicho dictamen se emite siempre a petición del usuario teniendo como objetivo, el que pueda ser utilizado como prueba ante los tribunales. Este debe ser considerado en el momento en que el juez dicte sentencia, además de que busca ser un instrumento orientador para la autoridad.

Hay que señalar que para emitir un dictamen se analiza la documentación aportada al expediente, así como las manifestaciones de las partes durante el procedimiento conciliatorio a la luz de las disposiciones legales aplicables a cada caso en particular.

Esto es importante porque al momento de someter un asunto a consideración de los integrantes del Comité, éstos aportan información adicional o argumentos jurídicos significativos que sirven para enriquecer el proyecto.

Además, la CONDUSEF está en posibilidad de solicitar a las Instituciones, autoridades y al propio usuario, información o elementos que le puedan aclarar aspectos en relación con el asunto que se esté planteando.

El Comité de Dictámenes Técnicos es creado con la finalidad de propiciar una certidumbre y confianza ante los usuarios y las Instituciones Financieras, ya que los dictámenes técnicos que se generan a partir de éste, son producto del consenso entre especialistas de las diferentes áreas que intervienen en la atención al usuario, de las Comisiones Supervisoras y la Secretaria de Hacienda y Crédito Público.

Cabe mencionar que el Comité de Dictámenes está integrado por servidores públicos de las direcciones de Conciliación y Arbitraje, Jurídico Consultivo y Defensoría, así como por representantes de las Comisiones Nacionales del Sistema de Ahorro para el Retiro, Seguros y Fianzas así como la Bancaria y de Valores, además de representantes de la SHCP; también como invitados con derecho a voz participan servidores públicos de las Vicepresidencias Técnica y de Delegaciones, fungiendo como presidente el Vicepresidente Jurídico.

El dictamen técnico podrá ser solicitado, una vez que el usuario agote el procedimiento conciliatorio ó bien cuando la Institución Financiera se niegue a someterse al juicio arbitral que, por lo general es lo que sucede, con lo que queda la opción del dictamen, para lo que, además se requiere que en el expediente existan los elementos suficientes que hagan suponer que lo que está reclamando el usuario es procedente.

En caso de que el usuario entable un juicio en contra de una Institución Financiera y no se haya emitido un dictamen, el juez, tanto del orden común como federal, envía un requerimiento a la CONDUSEF para que emita un procedimiento. Esta situación tiene un gran significado para la Comisión porque nos dice que los jueces están tomando en serio sus opiniones²¹.

²¹ CONDUSEF, "Proteja", Revista de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, Volumen I, N° 38, Año 3, Mayo de 2003.

5.3 ETAPA ARBITRAL

El procedimiento arbitral, desde el punto de vista estructural, constituye una relación jurídica triangular, en cuya cúspide se encuentra el árbitro quien conoce del litigio, lo tramita y resuelve, según lo convenido por las partes y preceptuado por la ley; y por otro lado se encuentran las propias partes, que ponen en conocimiento del árbitro su controversia, su deseo de someterse a su jurisdicción, basado ello en la confianza y la buena fe.

5.3.1 CONCEPTO DE ARBITRAJE

El arbitraje encuentra su raíz etimológica, en la palabra latina *arbiter*, que significa, el acogido por honoríficas razones, por aquellos que tienen una controversia, con la finalidad de que este la dirima basado en la buena fe y en la equidad.

El arbitraje dentro de nuestro derecho constituye una institución jurídica que permite a los particulares que a ella recurren, dirimir su controversia a través de una resolución confiable, fundada en la buena fe y en la equidad del árbitro.

Esta buena fe viene a ser un requisito indispensable para el éxito del arbitraje derivado de su origen e inminentemente contractual. Podemos decir que el arbitraje es un sustituto de la jurisdicción derivado de la buena voluntad de las partes con el deseo de valerse de una persona confiable con alto grado de especialización en la materia sobre la cual se creó el conflicto.

Dentro de las ventajas del arbitraje encontramos que es un procedimiento flexible a diferencia del judicial, es más rápido ya que no involucra un tiempo de espera para iniciar un procedimiento ya que los únicos que gobiernan la velocidad del mismo son las partes y dentro del cual cada parte expone su punto de vista de

la controversia hacia el árbitro en una atmósfera menos formal que en las audiencias que se lleva a cabo ante los Tribunales del Estado.

En el arbitraje las audiencias pueden ser de carácter privado en algunos casos cuando las partes lo pacten pueden ser de carácter confidencial, protegiendo así el prestigio de las instituciones.

5.3.2 PROCEDIMIENTO DE ARBITRAJE EN AMIGABLE COMPOSICIÓN O DE Estricto DERECHO

El procedimiento arbitral encuentra su origen, en los artículos 11 fracción VI y 72 bis al 84 de la LPDUSF, mismo que establece que la CONDUSEF podrá actuar como árbitro en amigable composición o en juicio arbitral de estricto derecho, con la finalidad de poner fin a los conflictos que se hayan originado por operaciones o servicios contratados por los usuarios con las Instituciones Financieras.

Las partes de común acuerdo, una vez concluido el procedimiento conciliatorio, podrán someterse a dicho juicio, quedando asentado en el acta respectiva el Compromiso Arbitral así como las reglas y el procedimiento al que habrán de sujetarse; pudiendo elegir a la propia CONDUSEF como árbitro o a cualquier otro que les sea propuesto.

En virtud de lo anterior podemos entender por Compromiso Arbitral, al acuerdo mediante el cual las partes aceptan someterse al arbitraje de la propia CONDUSEF o de alguno de los árbitros propuestos por ésta, indicando el procedimiento al cual se someterán así como las reglas de esté.

En este sentido la designación de árbitros puede llevarse a cabo de la siguiente manera:

- Por la propia CONDUSEF.
- Por un árbitro único.
- Por un Tribunal Arbitral.

Cabe señalar que el arbitraje privado tiene un costo para las partes, el cual se detalla con la siguiente tabla.

Honorarios por Arbitro Privado							
Monto del Litigio (L)				Honorarios por Arbitro			
HASTA	100,000		15,000				
De	100,001	a	280,000	15,000	+ 6.02%	Del excedente de L sobre	100,000
De	280,001	a	644,000	25,836	+ 4.52%	Del excedente de L sobre	280,000
De	644,001	a	1,288,000	42,228	+ 3.32%	Del excedente de L sobre	644,000
De	1,288,001	a	2,500,000	63,669	+ 2.42%	Del excedente de L sobre	1,288,000
De	2,500,001	a	4,000,000	93,000	+ 2.32%	Del excedente de L sobre	2,500,000
De	4,000,001	a	8,000,000	127,800	+ 1.40%	Del excedente de L sobre	4,000,000
De	8,000,001	a	16,000,000	183,800	+ 1.12%	Del excedente de L sobre	8,000,000
De	16,000,001	a	40,000,000	273,400	+ 0.40%	Del excedente de L sobre	16,000,000
De	40,000,001	a	80,000,000	369,400	+ 0.24%	Del excedente de L sobre	40,000,000
De	80,000,001	a	400,000,000	465,400	+ 0.08%	Del excedente de L sobre	80,000,000
De	400,000,001	a	640,000,000	721,400	+ 0.05%	Del excedente de L sobre	400,000,000
De	640,000,001	a	800,000,000	841,400	+ 0.04%	Del excedente de L sobre	640,000,000
De	800,000,001	A	o más	905,400	+ 0.02%	Del excedente de L sobre	800,000,000

Fuente: Artículo 45 de las Reglas de Procedimiento a que se refiere el Artículo 72 artículo Bis de la LPDUSEF.

Cuando la CONDUSEF actué como árbitro en amigable composición o en estricto derecho, estará obligada a prestar sus servicios de manera gratuita,

excepto en los casos previstos en los artículos 13, 16 a 24 y 46 a 54 de las Reglas de Procedimiento a que se refiere el artículo 72 Bis de la LPDUSF.

Esté mismo procedimiento tendrá que ser sustanciado en las Oficinas Centrales de la propia Comisión o bien, en él de las Delegaciones Estatales, Regionales o Locales.

En caso que las partes no logren ponerse de acuerdo del lugar en el que habrá de llevarse el arbitraje, la propia Comisión decidirá esté, tomando en cuenta la cercanía al domicilio del actor así como la disponibilidad de personal.

Cuando las partes no acepten someter sus diferencias al arbitraje de la propia CONDUSEF éstas podrán elegir un árbitro.

Para este efecto solo podrán fungir como árbitros las personas que se encuentren inscritas en el Registro de Árbitros que guarda la propia CONDUSEF.

Una vez que las partes hayan designado de común acuerdo al árbitro o bien al tribunal arbitral que lleve a cabo dicho procedimiento, se procederá a la firma del compromiso en presencia de la CONDUSEF fijando para tal efecto nueva fecha de audiencia, misma que tendrá verificativo en las oficinas de la propia Comisión.

El actor invitará a él o los árbitros designados de común acuerdo con la Institución demandada a la firma del Compromiso Arbitral indicando el lugar y fecha.

En este sentido el compromiso arbitral que firman las partes debe contener:

- Nombre o denominación del usuario o reclamante.
- Denominación de la Institución Financiera.

- Domicilio de la Institución Financiera para efectos de emplazamiento.
- Materia objeto del arbitraje, en este punto se indican cuestiones accesorias que dieron origen a la reclamación presentada inicialmente.
- La referencia del arbitraje si es en amigable composición o en estricto derecho.
- La determinación de las partes si aceptan someterse al arbitraje de la CONDUSEF, o bien de un árbitro propuesto por ellas mismas.
- La designación del árbitro o árbitros. Empero si las partes no especifican el número de árbitros, se entenderá que la controversia estará a cargo de un árbitro único.
- El domicilio en donde se sustanciará el procedimiento.
- La determinación de las reglas que serán aplicables, indicando de forma parcial o total a las que habrán de sujetarse.

En la audiencia respectiva, las partes tendrán que presentar copia y original del depósito hecho por concepto del pago de honorarios del o los árbitros. Por lo que la CONDUSEF conservará en su poder el original de la ficha de depósito, anexando copia del mismo al compromiso arbitral.

Las partes podrán solicitar previo pago, copia certificada de la ficha de depósito.

En la misma audiencia él o los árbitros entregarán a la CONDUSEF por triplicado el escrito de aceptación del cargo, en donde se establezca que no existe impedimento alguno para el desempeño de sus funciones.

El árbitro tendrá que comunicar por escrito a la Comisión Nacional y a las partes cualquier impedimento que surja durante el procedimiento arbitral, susceptible de poner en duda su independencia ante las partes. Dentro de los días siguientes a que tenga conocimiento del hecho, en donde se expresará concretamente la causa del impedimento. La Comisión Nacional notificará dicha información a las partes otorgando un plazo no mayor de cinco días para que manifieste lo que a su derecho convenga.

Cuando el árbitro no se excuse la parte afectada podrá recusarlo presentado un escrito a la Comisión Nacional debiendo precisar los hechos y circunstancias que motivan la recusación. Una vez recibido el escrito de recusación la Comisión Nacional otorgará un plazo de dos días para que las partes aleguen lo que a su derecho convenga, concluido dicho plazo la Comisión Nacional resolverá dentro de los dos días siguientes si se ratifica el árbitro o se propone uno nuevo.

Mientras tanto se resuelve dicha excusa, quedará en suspenso el procedimiento arbitral, la resolución que decida una excusa no es recurrible.

Por cuanto hace a la sustitución del árbitro las causas son las siguientes:

- Cuando hubiere fallecido.
- Cuando la CONDUSEF acepte su renuncia.
- Cuando la CONDUSEF acepte fundada alguna de las causas de impedimento.
- Cuando de común acuerdo lo soliciten las partes.

Cuando la CONDUSEF determine que por cualquier causa, no cumple o puede cumplir con sus funciones de acuerdo con el Compromiso Arbitral.

PROCEDIMIENTO DE ARBITRAJE EN AMIGABLE COMPOSICION

Este procedimiento tiene como finalidad resolver las controversias suscitadas entre las partes mismas que serán resueltas por la propia CONDUSEF o bien por alguno de los árbitros propuestos por está, en conciencia, a verdad sabida y buena fe guardada, fijando de común acuerdo y de manera específica el objeto del arbitraje; estableciendo las etapas, formalidades, términos y plazos a que habrán de sujetarse las partes.

Dicho procedimiento encuentra su fundamento en el artículo 73 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros

En este sentido el Dr. Miguel Acosta Romero señala que *"este tipo de arbitraje se deja a la buena fe del árbitro y a su discreción resolver el conflicto, sin sujetarse a reglas estrictas de derecho; es lo que llaman juicio de equidad o salomónico."*

PROCEDIMIENTO DE ARBITRAJE EN ESTRICTO DERECHO

Por otro lado la LPDUSF establece otra forma de arbitrar los conflictos surgidos entre los usuarios y las Instituciones Financieras; el procedimiento arbitral en estricto derecho.

Este procedimiento finalmente busca resolver las diferencias surgidas entre las partes con estricto apego a las disposiciones legales aplicables en donde se

determinarán, las etapas, formalidades, términos y plazos a que se sujetará el arbitraje.

Si las partes radican fuera del lugar donde se lleva a cabo el arbitraje podrán presentar sus promociones por correo certificado con acuse de recibo, tomando como fecha de la entrega, la de presentación en la oficina de correos.

Salvo pacto en contrario las partes podrán acordar por escrito y bajo su responsabilidad que las reclamaciones se presenten por cualquier otro medio, debiendo constar en el compromiso arbitral o bien en escrito posterior.

Las notificaciones tendrán que ser de forma personal, salvo que las partes o el árbitro establezcan lo contrario, y se harán al interesado o a su representante en el domicilio señalado en el escrito de demanda y tratándose de la Institución Financiera el señalado en el Compromiso Arbitral, sin perjuicio de que con posterioridad las partes designen otro para recibir notificaciones.

Los plazos se computan en días hábiles, considerando inhábiles aquellos que de a conocer la CONDUSEF mediante acuerdo publicado en el Diario Oficial de la Federación.

En virtud de lo anterior; el convenio que fundamente el juicio arbitral de estricto derecho, se halla en el artículo 75 de la Ley de la materia, mismo que establece las siguientes reglas.

La demanda tendrá que ser presentada dentro del plazo que las partes voluntariamente hayan acordado, plazo que no podrá exceder de los nueve días hábiles siguientes a la firma del compromiso arbitral, a falta de acuerdo el actor tendrá un plazo de seis días hábiles siguientes a la celebración del mismo.

Sin embargo “el compromiso será válido aunque no se fije término del juicio arbitral y, en este caso la misión de los árbitros durará sesenta días. El plazo se cuenta desde que se acepte el nombramiento.”

En este sentido la demanda deberá contener lo siguiente;

- Nombre o denominación del actor;
- El domicilio del actor o en su caso del representante o de la persona que promueva en su nombre;
- La denominación de la Institución Financiera contra la que se presenta la demanda;
- Las pretensiones del actor, incluyendo en la medida de lo posible la indicación de la suma reclamada;
- La exposición de motivos en donde el actor funde su pretensión narrándolos sucintamente con claridad y precisión a fin de que el demandado pueda producir su contestación y defensa.

El actor anexará a su escrito de demanda la copia del acta firmada en donde conste el compromiso arbitral así como los documentos en que funde su acción. Asimismo acompañará las pruebas documentales que puedan servir a su favor en dicho procedimiento o, en su caso, ofrecerlas cuando se trate de pruebas distintas a las mencionadas.

Cuando las partes hayan aceptado que dicho arbitraje se lleve a cabo en las oficinas de la propia Comisión, la demanda será presentada en la oficialía de partes de la propia autoridad.

Sin embargo si las partes aceptaron someter sus diferencias a un árbitro o Tribunal Arbitral designado por la Comisión la presentación de la demanda se hará en las oficinas de éste.

En cuanto a la contestación de la demanda, de igual forma deberá presentarse dentro del término que hayan acordado las partes y que no podrá ser mayor a nueve días, si no hubiese acuerdo, éste tendrá que ser contestado dentro de los seis días hábiles siguientes a la notificación de la misma.

El escrito de contestación de la demanda deberá contener:

- Denominación y domicilio de la Institución Financiera;
- Nombre y domicilio del representante legal o de la persona que promueve en nombre de la Institución Financiera;
- Las observaciones respecto de los hechos y actos que constituyan los antecedentes de las pretensiones hechas por el actor;
- Las excepciones y defensas que correspondan a cada una de las pretensiones hechas por él actor manifestadas en el escrito de demanda.

Por otra parte, la Institución Financiera anexará a su escrito de contestación, las pruebas documentales que sirvan como defensa en el desarrollo del procedimiento.

Cuando la Institución Financiera no de contestación a la demanda en el término señalado en el compromiso arbitral, la propia CONDUSEF o los árbitros designados por las partes continuarán el procedimiento en rebeldía.

Una vez recibida el escrito de demanda y contestación de la misma se dictara auto abriendo el juicio a un periodo de pruebas que no podrá exceder de

quince días hábiles, de los cuales los cinco primeros serán para ofrecer aquellas pruebas que sirvan para desvirtuar las ofrecidas por el demandado. Y los diez días restantes para el desahogo de las mismas una vez concluido el plazo el árbitro solo admitirá pruebas supervenientes.

En tal virtud la CONDUSEF está facultada para allegarse de todos los elementos que estime necesarios para resolver todas las cuestiones que se le hayan sometido al arbitraje. Por tal situación, podrá valerse de cualquier persona, sea parte o tercero y de cualquier objeto o documento ya sea que pertenezca a las partes o a un tercero, sin más limitaciones que la de las pruebas que no estén prohibidas por la Ley ni sean prohibidas por la moral y las buenas costumbres.

El árbitro que lleve a cabo el procedimiento mandará a desahogar de inmediato aquellas pruebas que habiendo sido ofrecidas y admitidas oportunamente puedan desahogarse en el momento.

En este sentido la prueba documental ofrecida por las partes se desahogará por su propia naturaleza.

Para el desahogo de las pruebas confesional y testimonial, el árbitro girará oficio a las partes por correo certificado con acuse de recibo, a efecto de emplazarlas en los términos legales con el objeto de realizar el citado desahogo probatorio; después se celebra la audiencia correspondiente en la hora y fecha fijada, calificando las posiciones conforme a las cuales deberán ser examinados los comparecientes, exhortándolos a declarar, para después levantar el acta de desahogo de prueba confesional o bien testimonial, las cuales deben estar

debidamente firmadas, supervisando su publicación en los estrados de la Comisión.

Cuando se promueva la prueba pericial, el árbitro hará la designación del perito sin perjuicio de que cada parte pueda designar también su propio perito, para que rinda su dictamen al árbitro. Cabe señalar que las partes se harán responsables del pago de honorarios originados por el peritaje.

Una vez que el perito haya sido designado por las partes o bien por el árbitro se le citara a efecto de que comparezca y acepte o no el cargo, si es aceptado dicho cargo se le solicitara la cedula profesional así como sus datos generales para elaborar el acta de aceptación y protesta del mismo, informándole el tipo de dictamen que debe realizar y el término para presentarlo, una vez efectuado lo anterior se levantará el acta de comparecencia de perito para aceptar el cargo.

En este sentido le serán aplicables las disposiciones señaladas en los artículos 17 al 22 de las Reglas de Procedimiento a que se refiere el artículo 72 Bis de la LPDUSF.

Solo en casos excepcionales el árbitro podrá diferir la audiencia o suspender la misma cuando exista causa justificada siendo ésta por única ocasión.

Los exhortos y oficios se entregarán a la parte que haya ofrecido las pruebas correspondientes para que las hagan llegar a su destino y teniendo la carga de la gestión con la debida prontitud, en tal situación cuando a juicio del árbitro no se desahoguen las pruebas por causas imputables al oferente se le tendrá por

desistido de su derecho, una vez concluida la etapa de ofrecimiento y desahogo de pruebas las partes contarán con ocho días para formular alegatos.

Una vez concluidos los términos fijados y sin necesidad de que se acuse de rebeldía, el procedimiento seguirá su curso y se tendrá por perdido el derecho que debió ejercitarse, salvo en caso que no se presente la demanda, supuesto en el que se dejarán a salvo los derechos de la parte reclamante.

Las promociones que ofrezcan las partes tendrán que presentarse por escrito y en el domicilio señalado en el compromiso arbitral.

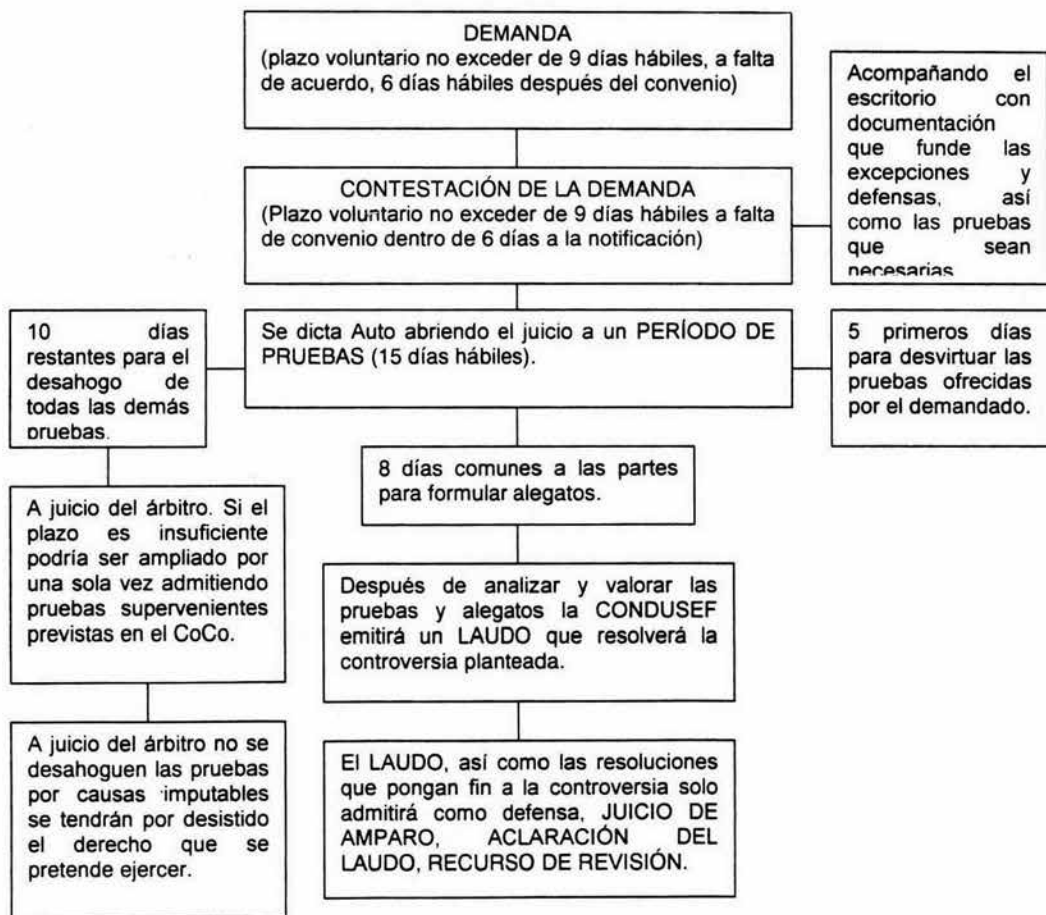
En caso de que no exista promoción alguna de las partes por un lapso de más de sesenta días contados a partir de la notificación de la última actuación operará la caducidad de la instancia.

El árbitro tendrá que aplicar al fondo del litigio las leyes, usos y costumbres que regulen la materia objeto del arbitraje; asimismo tomará en consideración las estipulaciones del contrato que dio origen a la reclamación.

Si alguna de las partes tiene conocimiento de que alguna las disposiciones o requisitos previstas en las reglas o en el compromiso arbitral no se ha cumplido y no expresa su objeción a dicho incumplimiento dentro de los tres días siguientes a que tenga conocimiento del hecho se entenderá por renunciado su derecho a impugnar.

Será causa de responsabilidad imputable al árbitro la falta de cumplimiento de sus obligaciones, en los plazos previstos en la ley o en las reglas. Salvo en aquellos casos en que el incumplimiento sea por caso fortuito o fuerza mayor.

PROCEDIMIENTO DE ARBITRAJE DE ESTRICTO DERECHO



5.3.3. EMISIÓN DEL LAUDO ARBITRAL

Una vez concluida la etapa probatoria, el árbitro tendrá que rendir el laudo a más tardar, en un plazo de sesenta días contados a partir de su conclusión.

En tal situación y sin perjuicio de que las partes soliciten aclaración del laudo dentro de las setenta y dos horas siguientes a su notificación, podrán presentar como medio de defensa el juicio de amparo.

En virtud de lo anterior, las partes podrán solicitar a su juicio dicha aclaración, si existe, error en el cálculo, de copia, tipográfico o de alguna naturaleza similar, sin que esté sea considerado un recurso procesal o de carácter administrativo.

Cuando las partes celebren algún convenio ante la Comisión Nacional esté tendrá carácter de sentencia ejecutoria.

Por otro lado cuando la Comisión Nacional emita el laudo y condene a la Institución Financiera a resarcir el daño, ésta tendrá un plazo de quince días contados a partir de su notificación para hacerlo. Por tal motivo se requerirá al Director General o funcionario, para que compruebe dentro de las setenta y dos horas siguientes, que el servicio demandado sea restituido, en caso de omitir tal comprobación se le impondrá a la Institución Financiera una multa hasta por el monto de lo demandado o bien una multa que va de 100 a 1000 días de salario mínimo general vigente para el Distrito Federal.

Sin embargo, cuando la Institución Financiera no cumpla, con el término antes señalado, la Comisión Nacional enviara el expediente al juez competente para su ejecución.

Por otra parte, las autoridades y los Tribunales competentes están obligados a prestar el auxilio a la Comisión Nacional dentro de la esfera de sus competencias y ésta se hará bajo la más estricta responsabilidad. Con la mayor amplitud y por todo el tiempo que sea necesario.

En el caso de que el arbitraje se haya llevado a cabo por un árbitro externo o bien por un Tribunal Arbitral propuesto por la propia Comisión Nacional, la emisión del laudo se considerará pronunciado en el lugar y fecha en que se ostente.

Cuando el arbitraje sea en amigable composición bastará que el árbitro exprese los motivos de equidad en que apoye su decisión o bien en el caso en que las partes hubieren pactado el arbitraje en estricto derecho, la emisión del laudo deberá estar fundado y motivado en la legislación vigente.

5.4 RECURSO DE REVISIÓN

El recurso de revisión se encuentra previsto en el Título Séptimo Capítulo II de la LPDUSF, titulado de la Substanciación del Recurso, el cual deberá interponerse por escrito en contra de las resoluciones dictadas fuera del procedimiento arbitral por la Comisión Nacional el cual deberá tramitarse dentro de los quince días hábiles siguientes a la notificación de la resolución recurrida. Se presentará ante la autoridad que dictó la resolución correspondiente

El recurso de revisión será resuelto por el Presidente o por el área de la Comisión Nacional que este determine.

La finalidad que tiene el recurso de revisión es el de suspender los efectos de la resolución impugnada. La suspensión sólo se otorgará si concurren los siguientes requisitos:

- Que lo solicite el recurrente;
- Que el recurso haya sido admitido;
- Que de otorgarse no implique la continuación de actos u omisiones que ocasionen infracciones a esta ley;
- Que se exprese el acto impugnado;
- Que se manifiesten los agravios ocasionados con motivo de la aplicación del acto impugnado;
- Que se ofrezcan las pruebas que se consideren necesarias.

Si se ofrecen pruebas que ameriten desahogo, se concederá al interesado un plazo no menor de cinco días hábiles ni mayor de diez para tal efecto. La autoridad podrá allegarse los elementos de convicción que considere necesarios. Concluido el periodo probatorio, la autoridad resolverá dentro de los cinco días hábiles siguientes.

Cuando no se señale el acto impugnado o no se expresen agravios, la autoridad competente desechará por improcedente el recurso interpuesto. Si se omitieran las pruebas, se tendrán por no ofrecidas.

La resolución del recurso deberá emitirse en un plazo máximo de treinta días hábiles siguientes contados a partir de la interposición del recurso resolviéndose sobre alguno de los siguientes supuestos:

- Desechamiento del recurso;

- Confirmación del acto impugnado;
- Reposición del procedimiento por uno nuevo que lo sustituya y;
- Revocación del acto impugnado.

En este sentido en contra de la resolución que resuelva el recurso interpuesto no procederá recurso alguno.

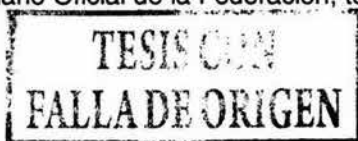
En el supuesto de que la resolución recurrida sea confirmada por la autoridad la multa impuesta se actualizará mensualmente, computándose desde el mes en que debió de pagarse hasta el mes en que se efectuó el pago.

Cuando el Presidente de la Comisión Nacional considere la condonación de la multa resuelta este presentara por escrito el proyecto correspondiente ante la Junta para que a su vez esta resuelva lo conducente. En este sentido la Junta será la única que podrá resolver la condonación parcial o total de la multa.

En el sentido de que la condonación sea negada el importe deberá cubrirse conforme a lo previsto en el Código Fiscal de la Federación, teniendo el recurrente la obligación de cubrir el monto correspondiente dentro de los cinco días hábiles siguientes a que sea notificada dicha resolución. En contra de esta resolución tampoco procede recurso alguno.

5.5 DE LA DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA

Para poder brindar la Defensoría Legal Gratuita a los usuarios, la CONDUSEF, podrá hacerlo atendiendo, las Bases y Criterios, mismas que fueron publicadas el 10 de octubre de 2000 en el Diario Oficial de la Federación, teniendo



- Confirmación del acto impugnado;
- Reposición del procedimiento por uno nuevo que lo sustituya y;
- Revocación del acto impugnado.

En este sentido en contra de la resolución que resuelva el recurso interpuesto no procederá recurso alguno.

En el supuesto de que la resolución recurrida sea confirmada por la autoridad la multa impuesta se actualizará mensualmente, computándose desde el mes en que debió de pagarse hasta el mes en que se efectuó el pago.

Cuando el Presidente de la Comisión Nacional considere la condonación de la multa resuelta este presentara por escrito el proyecto correspondiente ante la Junta para que a su vez esta resuelva lo conducente. En este sentido la Junta será la única que podrá resolver la condonación parcial o total de la multa.

En el sentido de que la condonación sea negada el importe deberá cubrirse conforme a lo previsto en el Código Fiscal de la Federación, teniendo el recurrente la obligación de cubrir el monto correspondiente dentro de los cinco días hábiles siguientes a que sea notificada dicha resolución. En contra de esta resolución tampoco procede recurso alguno.

5.5 DE LA DEFENSORÍA LEGAL GRATUITA

Para poder brindar la Defensoría Legal Gratuita a los usuarios, la CONDUSEF, podrá hacerlo atendiendo, las Bases y Criterios, mismas que fueron publicadas el 10 de octubre de 2000 en el Diario Oficial de la Federación, teniendo

como fundamento legal el artículo 22 fracción I y II, así como el numeral 85 de la LPDUSF.

Se entiende por Defensoría Legal, los servicios de asistencia jurídica o defensa legal, que de manera gratuita proporcione la Comisión, a solicitud del usuario, a través de la Dirección General de Orientación Jurídica y Defensoría o las Delegaciones, (Regionales, Estatales o Locales).

Cabe mencionar que la prestación de la defensoría legal, será por conducto de la Dirección General o bien por las Delegación Regionales, Estatales o bien Locales, llevando esta actividad con el mayor profesionalismo que se estime necesario para ello.

No se le otorgará al usuario la Defensoría Legal cuando éste, se encuentre en tramite o bien haya tramitado ante la Comisión, uno de los procedimientos establecidos por la Ley.

La Defensoría Legal será gratuita, aclarando únicamente que los gastos y las costas que origine el juicio, quedan a cargo del usuario, en caso de serle adversa la resolución de la autoridad jurisdiccional.

La Defensoría Legal comprenderá las siguientes actividades:

- Recepción de solicitudes;
- Análisis jurídico de la controversia ante la Comisión;
- Estudio socioeconómico del usuario;
- Defensa Legal del Usuario, cuando así proceda;
- En caso de no proceder la Defensa, la orientación y asesoría, esta se hará por única vez.

Por lo que hace, al estudio socioeconómico, éste debe contener los siguientes elementos:

- Cuestionario de situación económica proporcionado por la Comisión;

Copia simple de:

- Identificación oficial;
- Comprobante de domicilio;
- Comprobante de ingresos, en su caso;
- Cualquier otro documento o información que la Comisión considere procedente;

Cabe señalar que el usuario, podrá proporcionar cualquier información o documentación que considere prudente para la determinación de su situación económica.

Cuando el usuario tenga el carácter de demandado, deberá solicitar la Defensoría Legal a más tardar en tres días hábiles antes de vencer el plazo para contestar la demanda, anexando las copias de traslado que acompañan a la misma, así como la documentación relacionada con el asunto.

El estudio socioeconómico tiene como objetivo:

- Determinar las condiciones generales de vida del usuario;
- El impacto de lo reclamado en las condiciones económicas del usuario.

El resultado del estudio socioeconómico deberá ser entregado a más tardar al tercer día hábil siguiente, a la fecha en que se recibió la solicitud por el área encargada de su realización (Dirección General de Orientación Jurídica y Defensoría o bien las Delegaciones).

Sin perjuicio de lo anterior; se prestará el servicio de Defensoría Legal preferente a:

- Las personas que estén desempleadas y no perciban ingresos;
- Los trabajadores jubilados o pensionados, así como a sus cónyuges;
- Las personas con discapacidad física o enfermedad terminal;
- Los trabajadores eventuales o subempleados;
- Las personas que por cualquier razón económica o social tengan la necesidad de dicho servicio.

Una vez recibida la solicitud del usuario para su defensa ante los Tribunales, la Comisión Nacional a través de la Dirección General de Orientación Jurídica o las Delegaciones; procederá al análisis de lo siguiente:

- Los antecedentes del caso;
- Las pretensiones del usuario;
- Los preceptos jurídicos aplicables, así como la jurisprudencia y doctrina;
- La procedencia o improcedencia de lo solicitado, elaborando la opinión jurídica respectiva.

El Director General de Orientación Jurídica, tomará decisión sobre la procedencia de la defensa legal del usuario, tomando en cuenta para ello, si se cumple con los requisitos legales mínimos requeridos o bien cumplir con los requisitos de procedencia económica.

La opinión jurídica que se emita sobre la procedencia de la defensa legal gratuita del usuario, no admitirá medio de defensa alguno, debido a que se trata de una mera opinión para efectos de intervención de la Comisión, dejando a salvo

los derechos del usuario. Opinión jurídica que deberá emitirse dentro de los treinta días hábiles siguientes a la fecha en que se recibió la solicitud correspondiente por parte del usuario, con excepción;

- Cuando los intereses del usuario corran peligro inminente de ser lesionados irreversiblemente, se emitirá opinión tomando en consideración la naturaleza del asunto, a más tardar al día hábil siguiente a la fecha en que se reciba la solicitud del usuario.

Es considerado, que los intereses del usuario corren peligro inminente de ser lesionados irreversiblemente, cuando;

- El usuario se vea amenazado por situaciones que, si llegaren a consumarse, harían difícil o imposible restituir al usuario en el goce de los derechos afectados y, se advierta que el asunto es competencia de la Comisión;
- Este por vencer el plazo para promover o contestar demandas, interponer recursos o solicitar el amparo de la Justicia Federal.

La Comisión por medio de la Dirección General o de las Delegaciones, no estará obligada a prestar la Defensoría Legal, cuando el plazo para iniciar la acción procesal correspondiente sea menor a tres días hábiles, o bien cuando el usuario, no hubiere provisto al Defensor, según sea el caso, de toda la documentación e información que éste le haya requerido.

El Defensor estará obligado a hacerse cargo de la Defensa Legal del usuario, en el mismo momento en que se le asigne el asunto por la Dirección General o la Delegación respectiva, hasta la sentencia que ponga fin al juicio, incluyendo, en su

caso, la demanda de amparo, o en su defecto, hasta la revocación de la Defensa Legal.

La Defensoría Legal deberá ser caracterizada, por lo siguiente:

- Será gratuita, con excepción de los gastos que origine el juicio y las costas, en caso de ser adversa la resolución de la autoridad jurisdiccional;
- El usuario promoverá ante los Tribunales por su propio derecho, al defensor exclusivamente para oír y recibir notificaciones e imponerse de autos;
- El domicilio para recibir todo tipo de notificaciones durante el procedimiento, será el del propio usuario.
- El usuario deberá proporcionar al Defensor todos los documentos que le sean notificados con motivo del procedimiento, a más tardar al día hábil siguiente a aquél en que le fueron notificados.
- El usuario deberá acudir al llamado que le haga el defensor asignado, para proporcionar la documentación e información que se requiera, así como para firmar las promociones correspondientes a que haya lugar.

El Defensor deberá excusarse de conocer de un asunto, cuando esté tenga interés personal directo o indirecto en el mismo o bien que tenga relación con cualquiera de las partes en el procedimiento.

Para dejar de prestar el servicio de Defensa Legal Gratuita, el Defensor deberá rendir un informe por escrito dirigido a la Dirección General o a la

Delegación correspondiente, en el que explicará las causas por las cuales considera que debe dejar de prestar el servicio.

Posteriormente la Dirección General o la Delegación respectiva, recurrirá al análisis de los argumentos expuestos por el Defensor, para informar sobre su determinación y que ésta se asiente en el expediente relativo.

Hasta en tanto se determine, la existencia del impedimento para el Defensor que se excuso o fue recusado, éste deberá continuar con el trámite del asunto que se trate. Una vez que la Comisión por medio de la Dirección General o la Delegación determine que existe algún impedimento asignará un nuevo Defensor para la continuación del asunto.

Por lo que hace a la integración del expediente, el defensor estará obligado a su formación, conteniendo copia simple de los siguientes documentos:

- Solicitud de Defensa legal;
- Opinión sobre la procedencia legal y económica;
- Pruebas documentales del caso;
- Promociones que se vayan elaborando durante la sustanciación del procedimiento, y;
- Cualquier otro documento que el defensor considere que debe incluirse en el expediente.

La Comisión Nacional por conducto de la Dirección General o las Delegaciones, podrá revocar el servicio de Defensa Legal al Usuario cuando:

- El usuario cuente con defensores particulares o bien pretenda que el Defensor concorra ante el órgano jurisdiccional acompañado de estos;

- El usuario proporcione datos falsos, respecto a su situación legal o económica, no proporcione datos necesarios para su defensa o bien desaparezcan las causas socioeconómicas que dieron origen a la prestación del servicio.
- El usuario u otra persona que mantenga una relación de parentesco con él, o que actúe por encargo de él, cometan actos de violencia, amenaza o injurias en contra del personal de la Comisión;
- El usuario incurra en actos distintos a los sugeridos por el defensor, así como llegar a acuerdos relacionados con el asunto o actuaciones procesales ocultándoselos al Defensor o bien incurra en actos ilegales relacionados con el proceso;
- El usuario incurra en la falta de pago de los gastos que se vayan generando durante el juicio;
- La falta injustificada por parte del usuario, a la Comisión o al juzgado donde se ventile la Defensa Legal, por más de dos ocasiones, cuando sea requerido para la firma de promociones, así como la no comparecencia judicial que requiera el juzgado;
- El usuario revele información a terceros, con o sin interés legítimo en la defensa encomendada, información que afecte la ejecución de la Defensa, impidiendo su realización.

La Comisión por medio de la Dirección General o las Delegaciones respectivas, podrá revocar el servicio de Defensoría Legal, cuando el usuario no se haga conocedor de los estados que guarda su asunto, mediante su asistencia a

las oficinas de la Comisión, siempre y cuando hayan transcurrido noventa días naturales, desde la última comunicación con el mismo.

En caso de que el usuario desee, que la autoridad financiera deje de prestar el servicio de Defensoría Legal y éste ha utilizado a sabiendas el servicio en contravención a las finalidades de la Ley, tendrá el usuario que sufragar los gastos y costas generados con motivo de la Defensoría Legal.

Más sin embargo, si el usuario manifiesta su deseo a la Comisión de que deje de prestar sus servicios de Defensoría, ésta dejará de hacerlo aun cuando él mismo requiera que se le preste nuevamente el servicio, salvo los casos en que medie orden judicial.

La CONDUSEF, le hará saber al usuario las probables consecuencias cuando éste no aporte los elementos indispensables para una adecuada defensa, por lo cual la Comisión no se hará responsable del resultado de la defensa ya que para ello traería consigo la revocación de la misma.

Cada defensor deberá acreditar y cumplir satisfactoriamente los cursos de actualización académica programados.

Cuando sea el caso, de que el Defensor encargado incurra en actos u omisiones graves y que afecten los servicios que presta la Comisión, podrá ser amonestado o en su caso relevado del asunto asignado dependiendo de la gravedad de la falta cometida.

CONCLUSIONES.

PRIMERA. Por lo que hace la Procuraduría Federal del Consumidor es un organismo descentralizado y especializado el cual establece derechos para la población consumidora procurando la justicia en aquellas controversias que puedan suscitarse entre los diferentes proveedores de bienes y servicios, esto ultimo por medio de procedimientos de conciliación o arbitraje o bien por la emisión de recomendaciones y por su información oportuna y suficiente sobre la forma de consumo o contratación de servicios esto con la finalidad de proteger a un grupo social determinado.

SEGUNDA. Cabe destacar que el 28 de abril de 1995 el Congreso de la Unión aprobó la Ley de la Comisión Bancaria y Valores consolidándola en un solo órgano desconcentrado naciendo este con el objetivo de supervisar y regular en el ámbito de su competencia a las entidades financieras a fin de procurar su estabilidad y correcto funcionamiento así como mantener y fomentar el sano y equilibrado desarrollo del sistema financiero en su conjunto en protección de los intereses del público, resultando ser los antecedentes nacionales directos de la CONDUSEF.

TERCERA. Las Comisiones Nacionales de Seguros y Fianzas, y del Sistema para el Ahorro y el Retiro son órganos descentralizados, el primero teniendo como objetivo primordial el garantizar al público usuario los servicios y actividades que realizan las instituciones y entidades encargadas del sistema de seguros y fianzas así como la supervisión, autorización y apoyo del sector asegurador y afianzador, por lo que respecta al segundo podemos afirmar que

este organismo centra su visión en los trabajadores teniendo como objetivo que estos obtengan una mejor pensión llegando al retiro de su vida productiva y que en base a su ahorro obligatorio se logre incrementar el ahorro interno del país. Debido a sus objetivos, estas dos instituciones contemplaban los procedimientos de conciliación o arbitraje con la finalidad de proteger los derechos de los usuarios de dichos servicios. Por tal circunstancia se deduce que ahora son únicamente antecedentes para la creación de un nuevo organismo llamado CONDUSEF.

CUARTA. La CONDUSEF es un órgano descentralizado de la Administración Pública Federal creado a finales de 1998 debido a los acontecimientos por los que pasaba el país a finales de 1994, caso mismo por el cual el Estado decide tener como prioridad el velar por los intereses y derechos de un grupo social que requería de asesoría jurídica por la sofisticada gama de servicios financieros que manejan las diferentes entidades que conforman el sistema financiero. Por lo tanto la Comisión tiene por objeto el procurar la equidad en las relaciones entre los usuarios y las instituciones financieras.

QUINTA. Así bien la CONDUSEF reúne funcionamientos de recepción, atención y resolución de consultas y reclamaciones, actividades que anteriormente llevaban acabo las Comisiones Nacionales Bancarias y de Valores de Seguros y Fianzas y del Sistema de Ahorro para el Retiro. Por lo tanto la Comisión cuenta con unidades especializadas (regionales, estatales o locales) mismas que atienden los cuestionamientos que formulen los usuarios.

SEXTA. Cabe mencionar, que en el derecho comparado que la North American Securietes Administrators tiene como objetivo principal los intereses de los

inversionistas y ahorradores estatales y regionales, brindando apoyo y asesoría para la formación del capital de la pequeña empresa aplicando las leyes conducentes para tal efecto, poniendo a disposición de los usuarios las diferentes agencias como son las Asociaciones del Arbitraje Americano para interponer cualquier queja por posibles discriminaciones en los derechos de los usuarios.

SÉPTIMA. En España, el Sistema Arbitral de Consumo establece la defensa de los consumidores y usuarios frente a los proveedores de productos y servicios, mediante un procedimiento arbitral el cual es gratuito otorgado certeza jurídica a cualquier persona sea física o moral que sea cliente de la institución bancaria. Existiendo un segundo mecanismo siendo este la Protección Administrativa procedimiento establecido mediante un sistema de reclamaciones, integrado en los organismos encargados en la vigilancia de las distintas entidades que conforman el sistema Financiero Español.

OCTAVA. El Ombudsman bancario en Inglaterra fue un gran avance debido a que su creación para conocer de las controversias suscitadas entre los usuarios, comerciantes o sociedades con los sectores financieros, con la única limitante de que las ganancias de las compañías fuera menor a un millón de libras esterlinas

NOVENA. La protección a los Usuarios de Servicios Financieros en Colombia esta instituida en tres mecanismos, un procedimiento arbitral como alternativa de solución de controversias, la conciliación como solución al conflicto no como procedimiento y la defensoría del cliente dirigido a mejorar las relaciones de este sector con su clientela.

DECIMA. Una de las facultades primordiales que tiene la CONDUSEF es fomentar la “cultura financiera”, función que se lleva a cabo por medio de la información en cuanto a los productos, servicios o bien contratos de adhesión, que las diferentes instituciones financieras proporcionan al público ahorrador e inversionista.

DECIMA PRIMERA. La Atención y Solución a las reclamaciones presentadas por los usuarios de servicios financieros serán procedentes cuando exista una diferencia en la interpretación derivada de la suscripción de los contratos de adhesión o por que la Institución Financiera actuó de manera indebida incluso porque haya incumplido con una de sus obligaciones que se presenten por variaciones a las tasas de interés pactados entre el usuario y la Institución Financiera no serán atendidas por la CONDUSEF.

DECIMA SEGUNDA. La CONDUSEF tendrá a cargo la integración y el funcionamiento de Registro de Prestadores de Servicios Financieros cuyo objetivo es el de llevar un control de la Instituciones Financieras que pongan a disposición de los usuarios algún servicio o producto financiero.

DECIMA TERCERA. El emitir recomendaciones a las Instituciones Financieras es una facultad más de la Comisión, cuya intención es lograr una equidad en las relaciones entre usuarios y las Instituciones Financieras a fin de mejorar sus productos y servicios o niveles de atención a los usuarios como órgano especializado en la protección de los intereses del público ahorrador.

DECIMA CUARTA. Por lo que hace a la estructura de la Comisión esta cuenta con una Junta de Gobierno, un Presidente, Vicepresidentes, Directores Generales, Delegaciones Regionales, Estatales o Locales, y demás que

determine el Estatuto Orgánico. Así mismo contara con Consejos Consultivos y con un órgano de control interno todo ello con la finalidad de lograr un proceso de mayor participación y descentralización de la vida nacional como apoyar la función directiva y promover el mejoramiento de gestión de la Comisión.

DECIMA QUINTA. Los Procedimientos de Conciliación y Arbitraje presentan ciertas ventajas como el beneficio de obtener un dictamen de un experto, tiene una celeridad en la substanciación del mismo ya que no tienen tiempo de espera para iniciar un procedimiento, los únicos que manejan la velocidad de estos son los interés de las partes con la finalidad de terminar la controversia, así como la exactitud en el pronunciamiento del Laudo mismo que pone fin a la controversia.

DECIMA SEXTA. Se considera que la CONDUSEF es limitada en cuanto a su competencia, ya que esta no conocerá de las controversias que se susciten por variaciones a las tasas de interés observadas en el ámbito financiero, por lo que el usuario se ve afectado en sus derechos y bien no podrá allegarse a los beneficios que presente la conciliación o el arbitraje especializado en la materia.

DECIMA SÉPTIMA. En el evento de que la Institución Financiera rechace el arbitraje y que de la reclamación o del informe que dicha institución presente, la CONDUSEF desprenda elementos que permitan suponer la procedencia de lo reclamado podrá emitir, previa solicitud por escrito del usuario un Dictamen Técnico, Instrumento con carácter probatorio que persigue aportar elementos indispensables de la verdad de los hechos controvertidos en un asunto

determinado, con el propósito de que el usuario lo pueda hacer valer ante los tribunales competentes, como medio probatorio.

DECIMA OCTAVA. La CONDUSEF podrá sancionar a las Instituciones Financieras que no cumplan con las disposiciones señaladas por la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros mismas que se harán acreedoras a una sanción económica, caso concreto, aquellas Instituciones Financieras que no cumplan con las resoluciones y laudos que pongan fin a la controversia planteada ante la Comisión. Multa que puede ser hasta por el monto de lo demandado o una suma que va de 100 a 1000 días de Salario Mínimo General Vigente en el Distrito Federal.

DECIMA NOVENA. La CONDUSEF será también la autoridad encargada de conocer del recurso de revisión, en caso de que este sea interpuesto por las Instituciones Financieras en contra de las sanciones, protegiendo en todo momento los intereses de los usuarios que puedan ser afectados por la interposición del mismo.

VIGÉSIMA. La CONDUSEF como órgano de protección de los derechos de los usuarios de servicios financieros, brinda la Defensoría Legal Gratuita entendiendo por esta, los servicios de asistencia jurídica de manera gratuita, servicios que prestará únicamente a gente de escasos recursos económicos, basándose la comisión, en las Bases y Criterios publicados en el Diario Oficial de la Federación, el 10 de octubre de 2000 para su exacta aplicación.

BIBLIOGRAFÍA

- Acosta Romero, Miguel, *Nuevo Derecho Bancario*. Editorial Porrúa, 11° ed., México 2002.
- Acosta Romero, Miguel, *Derecho de la Protección a los Usuarios de Servicios Financieros Mexicanos*. Editorial Porrúa, 1° ed., México 2002.
- Carballo Yáñez, Erick, *Nuevo Derecho Bancario y Bursátil Mexicano*. Editorial Porrúa, México 2000.
- CONDUSEF, *Manual de Organización*. México 2000.
- De la Fuente Rodríguez, Jesús, *Tratado de Derecho Bancario y Bursátil*. Editorial Porrúa, 1° ed. Tomo I, México 2002.
- De la Fuente Rodríguez, Jesús, *Tratado de Derecho Bancario y Bursátil*. Editorial Porrúa, 1° ed. Tomo II, México 2002.
- Herrejón Silva, Hermilio, *El Servicio de la Banca y Crédito*. Editorial Porrúa, México 1998.
- Pardos Vicente, Manuel, *Revista Valenciana D' Estudis Autonomics*. Valencia España 1998.
- Pina Pina Vara Rafael, "Diccionario de Derecho", Editorial Porrúa, México 1997.
- Quintana Adriano, Elvia Arcelia, *Derechos de los Usuarios de la Banca*. IPN, México 2000.
- Reyes López, María José, Abellan Tolosa, Luis, Fernández Gimeno, J.P., *Derecho de Consumo*. Editorial Tirant To Blanch, Valencia España.
- Rodríguez y Rodríguez, Jesús, *Estudios de Derecho Bursátil en Homenaje a Octavio Iqartua Araiza*. Editorial Porrúa, México 2000.

Ruiz Moreno, Ángel Guillermo, Las Afore, El Nuevo Sistema de Ahorro y Pensiones. Editorial Porrúa, México 2002.

!EMEROGRAFIA

Revista, Entre Nosotros, Revista Interna de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de lo Usuarios de Servicios Financieros, Numero 14, Año 2, México D.F., Septiembre 2001.

CONDUSEF. Proteja. Revista de la Comisión Nacional Para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, México 2003, Año 3, Volumen I, Número 38.

CONDUSEF. Informa. Revista de la Comisión Nacional Para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, México, Año 3, Volumen 3, Julio – Septiembre 2002.

LEGISLACION

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS.

CODIGO DE COMERCIO.

CODIGO DE PROCEDIMIENTOS CIVILES PARA EL DISTRITO FEDERAL.

LEY DE INSTITUCIONES DE CREDITO.

LEY DE INSTITUCIONES DE FIANZA.

LEY DEL MERCADO DE VALORES.

LEY ORGANICA DE LA ADMINISTRACIÓN PUBLICA FEDERAL.

LEY PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS.

LEY FEDERAL DE LAS ENTIDADES PARAESTATALES.

LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.

LEY DE LOS SISTEMAS DE AHORRO PARA EL RETIRO.

LEY GENERAL DE INSTITUCIONES Y SOCIEDADES MUTUALISTAS DE SEGUROS.

LEY GENERAL DE ORGANIZACIONES Y ACTIVIDADES AUXILIARES DE CREDITO.

OTRAS FUENTES

Bases y Criterios para Brindar la Defensoría Legal al Usuario.

Páginas de Internet: <http://www.condusef.gob.mx>
<http://www.cnbv.gob.mx>
<http://www.profeco.gob.mx>
<http://www.cnsf.gob.mx>
<http://www.consar.gob.mx>

Diccionario de la Real Academia Española, México 2000.

**ANEXO
ABREVIATURAS.**

CNB	Comisión Nacional Bancaria.
CNV	Comisión Nacional de Valores.
CNBV	Comisión Nacional Bancaria y de Valores.
CNSF	Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.
CONDUSEF	Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.
Coco.	Código de Comercio.
CONSAR	Comisión Nacional del Sistema para el Ahorro y el Retiro.
LFEP	Ley Federal de las Entidades Paraestatales.
LFPC	Ley Federal de Protección al Consumidor.
LGDCU	Ley General de Defensa de los Consumidores y Usuarios.
LGISMS	Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros.
LGV	Ley General de Valencia.
LIF	Ley de Instituciones de Fianza.
LMV	Ley del Mercado de Valores.
LOAPF	Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.
LPDUSF	Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.
NASA	North American Securities Administrators Association.
PROFECO	Procuraduría Federal del Consumidor.
RDAC	Regulador del Sistema Arbitral de Consumo.
RPSF	Registro de Prestadores de Servicios Financieros.
SHCP	Secretaría de Hacienda y Crédito Público.
SMVDF	Salario Mínimo General Vigente para el Distrito Federal.