

*UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE  
MÉXICO*

**PROCEDIMIENTO DE ARBITRAJE QUE EN MATERIA  
BANCARIA SE LLEVA ANTE LA CONDUSEF  
(ANÁLISIS Y CRÍTICA)**

**T E S I S**

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE  
LICENCIADO EN DERECHO  
P R E S E N T A**

**DIANA ELIZABETH JACINTOS ORTIZ**

**México D.F., Ciudad Universitaria. 2006**



Universidad Nacional  
Autónoma de México



**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 mis padres Roberto Jacintos Farias y Angelina Ortiz Acosta, por que me dieron las bases para poder lograr los objetivos propuestos.

A mis hermanas Lupita, Norma y Verónica por que siempre me apoyaron de forma incondicional en pro del desarrollo profesional.

A mi asesor el Lic. Miguel Ángel Pimentel y García por que gracias a su guía dedicada y paciente, logre concluir el presente trabajo.

## **ÍNDICE**

	<b>Pág.</b>
<b><u>INTRODUCCIÓN</u></b>	I
<b><u>CAPITULO I.- ANTECEDENTES</u></b>	
<b>I.- ANTECEDENTES DEL SISTEMA BANCARIO MEXICANO</b>	1
1.- Siglo XIX	
1.1 Los Primeros Bancos.	6
1.2 Regulación Jurídica Siglo XIX.	10
2. Siglo XX	
2.1 El Sistema Bancario.	12
2.2 Regulación Jurídica Siglo XX.	24
<b>II.- ANTECEDENTES DEL ARBITRAJE EN MÉXICO</b>	32
<b><u>CAPITULO II.- ORGANISMOS PROTECTORES DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS EN MÉXICO.</u></b>	
<b>1.- INSTITUTO PARA LA PROTECCIÓN AL AHORRO BANCARIO.</b>	46
<b>2.- COMISIÓN NACIONAL BANCARIA Y DE VALORES.</b>	52
<b>3.- COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA A LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS.</b>	58

* Prolegómenos Legislativos a la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.	62
* Exposición de Motivos del Decreto que Reformó, Adicionó y Derogó diversas disposiciones de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, de la Ley de Instituciones de Crédito, de la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros, de la Ley Federal de Instituciones de Fianzas y de la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro, suscrita por los Diputados integrantes de diferentes Grupos Parlamentarios de la LVII Legislatura.	69
<b><u>CAPITULO III.- ANÁLISIS AL PROCEDIMIENTO DE ARBITRAJE QUE EN MATERIA BANCARIA SE TRAMITA ANTE LA CONDUSEF.</u></b>	
<b>1.- LA RECLAMACIÓN Y LA AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN</b> , como medios preparatorios al procedimiento de arbitraje establecido en la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.	94
i) EL PROCEDIMIENTO DE CONCILIACIÓN, que se tramita bajo los auspicios de la CONDUSEF, de conformidad con lo que establece el Título Segundo, Capítulo I de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.	94
ii) EL PROCEDIMIENTO DE ARBITRAJE, que se tramita bajo los auspicios de la CONDUSEF, de conformidad con lo que establece el Título Segundo, Capítulo II de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.	106
<b>2.- EL PROCEDIMIENTO DE ARBITRAJE</b> de conformidad con lo dispuesto en las Reglas de Procedimiento a que se refiere el artículo 72 bis de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.	116

<b><u>CAPÍTULO IV.- DERECHO COMPARADO.</u></b>	
<b>1.- LEY DE ARBITRAJE COMERCIAL DE VENEZUELA.</b>	142
<b>2.- LEY ESPAÑOLA DE ARBITRAJE.</b>	142
<b>3.- LEY DE ARBITRAJE Y OTROS PROCEDIMIENTOS ALTERNATIVOS COLOMBIA.</b>	142
<b><u>CONCLUSIONES Y PROPUESTAS</u></b>	
<b>CONCLUSIONES Y PROPUESTAS</b> de modificación al contenido de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y a las Reglas de Procedimiento a que se refiere el Artículo 72 bis de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros; en lo que regulan al Procedimiento de Arbitraje que en materia bancaria se tramita ante la CONDUSEF.	180
<b>ANEXO 1 ORGANIGRAMA IPAB</b>	197
<b>ANEXO 2 ORGANIGRAMA CNBV</b>	198
<b>ANEXO 3 ORGANIGRAMA CONDUSEF</b>	199
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	200

## INTRODUCCIÓN

A través de la historia han surgido diversas formas de resolución de conflictos, mismas que con el paso del tiempo fueron reglamentándose jurídicamente, y que de manera paulatina han sido objeto constante de actualización, buscando primordialmente ajustarse a la vida moderna, y han dado origen a diversos procedimientos de impartición de justicia, como son los de la *amigable composición o juicios arbitrales*, formas de resolución de conflictos que de manera paralela han coexistido con aquellos procedimientos a través de los cuales el Estado, actuando en su función judicial, imparte justicia a sus gobernados; los procedimientos primeramente mencionados han sido básicamente utilizados para resolver controversias en instancias parajudiciales, y para ello han contando con diferentes estructuras, algunas de ellas asimiladas a aquellas con las que cuentan los tribunales del Estado, creados *ex profeso* para la impartición de justicia. Uno de estos medios alternativos de solución de controversias es el denominado “Procedimiento Arbitral”, que ha sido y es utilizado actualmente para dar solución a diferencias suscitadas entre dos o más partes, permitido por el derecho de cada Estado, en aquellas materias que así pueden ser resueltas, siempre y necesariamente que exista el previo consentimiento de las partes en conflicto a efecto de someter su controversia ante la decisión final de un amigable componedor o un árbitro.

En materia financiera, han sido adoptados diversos procedimientos de conciliación y de arbitraje, que la ley permite sean conciliados o arbitrados, y que pueden ser auspiciados por diferentes comisiones u organismos, ante los cuales las partes en disputa deciden someter su controversia utilizando los servicios que estas Instituciones prestan a efecto de resolver sus controversias.

En México la regulación bancaria no es la excepción, pues la legislación permite la utilización del “Procedimiento Arbitral”, que es utilizado para dar solución a

diferencias suscitadas por el servicio que prestan las Instituciones Financieras al público usuario de las mismas.

Anteriormente se presentaban las controversias antes mencionadas ante la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, a la que dentro de sus múltiples funciones, le fue encomendado encargarse de facilitar el auspicio de los procedimientos de conciliación y/o arbitraje, e incluso se le permitió fungir como árbitro resolutor de tales controversias. La facultad encomendada a esta Comisión, sin dejar de ser una buena alternativa, se enfrentaba a diversos problemas, el primero y más importante, considero, es el que surge debido a que esta Comisión se ocupaba primordialmente de entre otros, de las funciones de inspección y vigilancia de las Instituciones Financieras, que cabe señalar no es una tarea menor, y al encomendarle el llevar a cabo la prosecución de los procedimientos conciliatorios y de arbitraje, se le distraía de sus funciones primordiales; otro grave problema fue el que se presentó por razón de la divergencia en cuanto a la regulación jurídica, ya que existía por ley una falta de uniformidad en los procedimientos de conciliación y arbitraje, que eran distintos dependiendo la actividad que realizaba cada Institución Financiera en nuestro país; y aunado a ello el problema resultante de que pese a que a dicha Comisión se le permitió ser árbitro resolutor, jamás se le fueron otorgadas facultades de ejecución.

Finalmente para el año 1999 en México, se decide crear la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de los Servicios Financieros (CONDUSEF)<sup>1</sup>, cuyos objetivos primordiales son precisamente la protección y defensa de los usuarios de los diferentes servicios que prestan las Instituciones Financieras en nuestro país; a través de la Ley que crea a esta Comisión, y con el fin de lograr tal protección, se introdujeron diferentes mecanismos, dentro de los cuales se encuentra la encomienda hecha a la Comisión, de auspiciar, dirigir y tramitar procedimientos de Conciliación y de Arbitraje, necesarios para resolver las

---

<sup>1</sup> En el desarrollo del presente trabajo, se podrá hacer alusión a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de los Servicios Financieros, utilizando acepciones tales como su abreviatura CONDUSEF, La Comisión, o Comisión Nacional.

controversias que surgieren, entre las Instituciones Financieras, (entre las cuales se encuentran las Instituciones de Crédito) y los usuarios de los servicios que prestan las mismas. La Comisión cuenta actualmente con facultades que pueden ir desde orientar a las partes sobre la utilidad del procedimiento de arbitraje, recomendarles la utilización del procedimiento arbitral preestablecido en su reglamento, recomendaciones sobre los árbitros autorizados por esta Comisión para resolver las controversias planteadas, hasta ser árbitro resolutor y *ejecutor* en tales procedimientos.

El presente trabajo se limita a las Instituciones de Crédito, y no en general a las Instituciones Financieras, por cuestiones prácticas, ya que al analizar cualquier procedimiento de arbitraje utilizado a fin de resolver las controversias generadas por las múltiples Instituciones Financieras, habría que realizar una previa investigación que nos llevaría a un trabajo extenso y complicado.

En el presente estudio se hace un análisis de la regulación jurídica que norma el procedimiento de arbitraje, que en materia bancaria se tramita ante la CONDUSEF; se señalarán las ventajas que tiene la elección de este procedimiento, comparándolo con el procedimiento judicial, se hará hincapié en aquellas posibles fallas que se logran detectar, y que a consideración personal pueden 1) verse reflejadas en la decisión de negarse o aceptar someter al procedimiento arbitral las controversias suscitadas entre las Instituciones Financieras y los usuarios de los servicios que prestan las mismas; 2) que habiendo decidido hacer uso de dicho procedimiento, como medio alternativo de solución de controversias, en el desarrollo del mismo se encuentren elementos negativos que entorpezcan la tramitación de este procedimiento, haciendo más lento el desarrollo del mismo, llegando incluso a ocasionar inconvenientes que se traduzcan en pérdidas de tiempo y dinero para las partes en conflicto.

Por los motivos antes expuestos, el presente trabajo incluye propuestas de modificación tanto a la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios

Financieros<sup>II</sup> como a las Reglas de Procedimiento a que se refiere el artículo 72 Bis de la propia Ley<sup>III</sup>, en las que se plantea como objetivo principal el uso del procedimiento de arbitraje contemplado en la Regulación Jurídica, de manera seria y responsable, dando como resultado, la posibilidad de que resulte atractivo y sobre todo eficaz para las partes en conflicto antes mencionadas.

Algunas de las ventajas que pueden resultar al utilizar el procedimiento de arbitraje ante las controversias que en materia bancaria se presenten entre las Instituciones Financieras y los usuarios de los servicios que prestan las mismas son:

- Beneficiaría a las Instituciones de Crédito y a los usuarios sus servicios de manera directa, permitiéndoles resolver las controversias que se llegaran a generar, con una sustanciación económica en tiempos, haciendo una comparación con los tiempos que implica un proceso judicial.
- Habiendo economizado el tiempo, definitivamente se verá reflejado en ahorro de dinero, para ambas partes, ya que la celeridad con la que se desarrolle el procedimiento arbitral, permitirá entre otras cosas una recuperación de capital de manera más pronta.
- El uso de este procedimiento, beneficiaría indirectamente al Poder Judicial representado por los Tribunales del Estado, ya que la adopción del sistema arbitral les permitiría una impresionante descarga de trabajo.
- Finalmente, el hecho de que las controversias que surjan entre las Instituciones de Crédito y los usuarios de sus servicios se resuelvan

---

<sup>II</sup> En el desarrollo del presente trabajo se podrá hacer alusión a esta normatividad como Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, como Ley o La Ley.

<sup>III</sup> En el desarrollo del presente trabajo se podrá hacer alusión a Las Reglas de Procedimiento a que se refiere el artículo 72 Bis de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, como Reglas del Procedimiento o las Reglas.

de la manera más pronta y expedita, según se expone, permite una circulación de capitales más rápida, lo que definitivamente se tiene que ver reflejado en el dinamismo y recomposición bancaria, que a la larga ofrecería a nuestro país un Sistema Financiero Mexicano, más sano, fuerte, creíble, confiable y sólido, que hoy como nunca resulta necesario en el proceso de globalización comercial en que se encuentra inmerso el planeta.

## CAPITULO I. ANTECEDENTES

### I. ANTECEDENTES DEL SISTEMA BANCARIO MEXICANO.

#### Antecedentes del Derecho Bancario.

La actividad de banca y crédito se puede considerar que surge como resultado de las prácticas comerciales que se presentan entre los diferentes pueblos que existieron en la antigüedad, específicamente en el viejo continente, si bien no se encuentra regulación específica dentro de sus sistemas jurídicos, estas actividades si eran contempladas como prácticas reglamentadas, buscando con ello la satisfacción de algunas de las necesidades sociales existentes.

Entre los pueblos antiguos que contaban con lo que se podrían llamar sistemas jurídicos, se encuentran Babilonia, Egipto, Grecia, Fenicia, entre otros; en los cuales se hallan preceptos que a decir de los historiadores se encontraban dispersos en distintas regulaciones, preceptos que de manera peculiar se referían al comercio y por tanto constituyen, el origen del derecho mercantil, y los antecedentes más remotos de la práctica bancaria.

Los egipcios como pueblo dependían primordialmente del trueque, y se dice que contaban con sistemas de crédito y de contabilidad.

En Babilonia, quienes regulaban la actividad bancaria eran los reyes y entre ellos podríamos hablar específicamente de Hammurabi, el famoso codificador, quien durante su reinado estimuló la actividad mercantil; codificó múltiples disposiciones que buscaban satisfacer las necesidades que surgían por la convivencia entre los pobladores de las comunidades.

El Dr. Miguel Acosta Romero al referirse a Babilonia señala: “3000 años atrás antes de nuestra era se efectuaba el comercio bancario por la civilización antigua...”<sup>1</sup>

Al hablar de economía y desarrollo bancario propiamente dicho, hay que situarse en el momento en que los pueblos ribereños despliegan sus actividades comerciales, entre ellos, el cretense y fenicio antepuestos a la época Helenística. Por lo que respecta a estos pueblos, nos encontramos ante un derecho de carácter consuetudinario y sin que se vislumbre aún concretamente la figura del banquero; hay autores que señalan que ya en Grecia, había actividad bancaria, como fue el caso del pueblo ateniense, en donde la actividad del denominado cambista, era común, esta era una lógica consecuencia del comercio que tenía Grecia en su origen debido a que era un pueblo transitado por visitantes, por tanto lógicamente había afluencia de monedas diversas y predominaba el cambio de unas por otras o por pedacería de metales preciosos.

En Grecia se dio un verdadero ejercicio y práctica bancaria. De entre los pueblos griegos no es posible dejar de citar al sistema jurídico que regulaba a la Isla de Rodas, morada por un pueblo de origen griego, que contaba con una legislación mercantil especializada, vinculada al comercio marítimo, de tan alta perfección, que logró integrar algunas de sus instituciones al Derecho Romano.

Al respecto, el Doctor Raúl Cervantes Ahumada indica: “los egipcios y los griegos realizaban intenso comercio interno e internacional, y había entre ellos comerciantes especializados en la banca, como eran los *trapezitas*.”<sup>2</sup>

El Dr. Roberto Mantilla Molina refiere: “En el sistema de derecho romano se encuentran normas aplicables al comercio, pero no una distinción formal entre el derecho civil y el derecho mercantil.”<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> ACOSTA ROMERO Miguel. *Nuevo Derecho Bancario*, 8ª. Edición, Ed. Porrúa, México 2003, pág. 37

<sup>2</sup> CERVANTES AHUMADA Raúl. *Derecho Mercantil, Primer Curso*, 2ª. Edición, Ed. Porrúa, México, 2002, Pág. 4.

<sup>3</sup> MANTILLA MOLINA Roberto L. *Derecho Mercantil*, 29ª edición, Ed. Porrúa, México 2000. Pág. 4

El pueblo romano era un pueblo de juristas, que intentó legitimar cualquier actividad a la que se dedicaran sus pobladores, no obstante lo anterior la materia propiamente mercantil en particular nunca fue regulada.

A cerca de este tema, el Dr. Raúl Cervantes Ahumada, haciendo referencia a lo que afirma Calistrato quien señala que en Roma: "...El ejercicio de la banca era oficio viril, desempeñado por los *argentari* o cambistas y por los *numulari* o banqueros propiamente dichos"<sup>4</sup> y continúa haciendo referencia a Ulpiano quien afirmaba: "...Su actividad estaba sometida al control estatal bajo la autoridad del *preafectus urbi...*"<sup>5</sup>

A la caída del Imperio Romano de Occidente, se agravaron las condiciones de inseguridad provocadas por incursiones de los bárbaros; es así como el comercio renace en las cruzadas, que lograron abrir vías de comunicación con el cercano oriente; ello en condiciones político-jurídicas distintas a las que habían prevalecido en Roma.

En esa época aún estaba en vigor el Derecho Romano, pero era un sistema de derecho al que le faltaba renovarse y actualizarse, para estar acorde a los cambios de la sociedad; paralelamente también se encontraba en vigor el Derecho Germánico, que poco a poco se fue integrando, y pese a que trataba de renovarse, igualmente resultaba incapaz de satisfacer las necesidades derivadas de la misma evolución y desarrollo del comercio. Y así fue hasta que algunas personas que estaban dedicadas a una misma actividad se agruparon para la protección y defensa de sus intereses formando agrupaciones que denominaron "gremios", en estas comunidades los integrantes dirimían sus controversias sin mayores formalidades, utilizando los usos y las costumbres de su época.

El doctrinario Mantilla Molina señala: "Las resoluciones de los tribunales comerciales fueron recopiladas, ora conservando su forma original, ora redactadas en términos generales y ordenadas sistemáticamente formando estatutos u

---

<sup>4</sup> CERVANTES AHUMADA Raúl, *Op. Cit.*, Pág. 7.

<sup>5</sup> idem.

ordenanzas que, atenta la manera en que se originaron, diferían de una a otra ciudad.”<sup>6</sup>

En la formación y transformación del derecho mercantil como génesis del derecho bancario influyeron también las llamadas “ferias”, lugares o plazas donde se reunían los mercaderes para desarrollar, de manera periódica, las actividades mercantiles.

El doctrinario Joaquín Garrigues señala que los bancos medievales que también tuvieron su origen en las ferias, “facilitaban la reunión de compradores y vendedores en épocas en que las comunicaciones eran lentas (difícil de transporte) y con frecuencia imposibles (tiempo de guerra). Perfeccionados en el tráfico moderno todos los medios de transporte e inventados otros muchos más rápidos, la aproximación de las mercancías al consumidor se realiza sin necesidad de recurrir a reuniones periódicas de compradores y vendedores.”<sup>7</sup>

Al respecto, el maestro Cervantes Ahumada establece, citando a Sarabia de la Calle: “los banqueros iban a las ferias con su mesa silla y banco y cuando se veían imposibilitados para pagar, los jueces ordenaban que de manera infamante, se quebrara públicamente la silla sobre la mesa del banquero, y de esta costumbre surgen las expresiones de *quiebra* y de *banarrota*...”<sup>8</sup> Esta actividad se transforma hasta convertirse en lo que ahora conocemos como banca, Instituciones financieras, casas de cambio y finalmente como concurso mercantil.

Se dice que la palabra *Banco* deriva de la mesa y el banco (silla) que eran utilizados en las ferias por los cambistas que se dedicaban a dicha actividad.

El jurista Joaquín Garrigues, en relación al tema, afirma: “...el comercio bancario, de origen antiquísimo, se desarrolla espléndidamente durante la Edad Media en las ciudades italianas, y desde ellas se extiende al resto de Europa”. “Dedicados

---

<sup>6</sup> MANTILLA MOLINA Roberto L. Op. Cit, Pág. 5.

<sup>7</sup> GARRIGUES, Joaquín. *Curso de Derecho Mercantil*. Tomo I, 9ª edición. Ed. Porrúa, México, 1998, Págs. 54 y 55.

<sup>8</sup> CERVANTES AHUMADA, Op. Cit. Pág. 9.

primeramente los banqueros (campsores) al cambio de unas monedas por otras, (operación difícil y delicada por la complejidad del sistema monetario y las frecuentes falsificaciones de moneda) los bancos evolucionaron hacía la operación del depósito, la cual sirve de base a otras operaciones propias de la banca moderna.”<sup>9</sup>

El doctrinario Joaquín Garrigues indica: “en España se funda en 1401 el primer banco público dedicado a los depósitos, giros y letras de cambio”, y continúa diciendo, “en 1408 se funda el famoso banco de San Jorge de Génova”.<sup>10</sup>

Las casas bancarias, como establecimientos sedentarios, alcanzan su desarrollo pleno con el descubrimiento del Nuevo Mundo, sin embargo, en un principio estas “casas” no se especializaban en la actividad bancaria, solamente la ejercían de manera complementaria.

El maestro Joaquín Garrigues sobre estas “casas”, señala: “se trataban de grandes casas comerciales, que ejercían la banca como un complemento de sus actividades, y adquirieron esplendorosa prosperidad con el comercio de América.”<sup>11</sup>

Posteriormente surgen lo que serían las empresas bancarias especializadas; puede decirse que la organización de la banca, como empresa especializada, data de la constitución del Banco de Inglaterra, fundado en 1694.

Al respecto, el Dr. Miguel Acosta Romero comenta: “...una ley del Parlamento denominada *The Tonnage Act* (se llamó así por que al mismo tiempo creó derechos fiscales sobre la navegación marítima) autorizó la fundación de un banco de emisión, bajo la denominación de *The Governor and Company of the Bank of England*.”<sup>12</sup>

---

<sup>9</sup> GARRIGUES Joaquín, Op. Cit. Pags. 71 y72.

<sup>10</sup> Idem

<sup>11</sup> Idem.

<sup>12</sup> ACOSTA ROMERO Miguel. Op. Cit. Pág. 57.

El Dr. Joaquín Rodríguez Rodríguez refiere que en la Nueva España, “antes de la independencia no existían instituciones bancarias, como tampoco existían en España, ni en la mayor parte de los países europeos.”<sup>13</sup>

Resulta evidente que para poder satisfacer las necesidades de la población, debieron existir personas que se dedicaran a realizar algún tipo de actividades relacionadas con la materia bancaria y de crédito, así como los cambios.

## **1. SIGLO XIX**

### **1.1 Los primeros bancos en México.**

En México, antes de la época denominada de la Colonia, no es posible determinar si existió una verdadera actividad que se pudiera denominar bancaria, ello resulta lógico, pues al ser colonizado por España, no sólo se eliminan las costumbres y tradiciones locales, sino que también dejan en desuso sus actividades y se destruye gran parte de aquello que pudiera dar un vestigio cierto sobre de como se pudieron haber realizado estas y si dichos trabajos, de alguna forma fueron regulados; no obstante es de imaginarse que como pueblo especializado en el intercambio comercial tenía ciertas tendencias a manejar prácticas de intercambio de mercancías que llevaran inmersos los fenómenos del crédito y el cambio y de ciertas actividades que se pudieran llegar a considerar como bancarias.

Los antecedentes en México de la actividad bancaria especializada se sitúan con el surgimiento de algunas fundaciones privadas creadas a principios del siglo XVIII las que básicamente se dedicaban a otorgar préstamos pequeños a personas necesitadas.

Uno de los primeros “bancos” que surgieron en México fue el Banco del Monte de Piedad, fundado por Don Pedro Romero de Terreros, que data del año 1774, cuya

---

<sup>13</sup> RODRÍGUEZ RODRÍGUEZ Joaquín, *Derecho Bancario*, 9ª edición, Ed. Porrúa, México 1999, pág. 19.

actividad principal era el otorgamiento de préstamos de menor cuantía a personas necesitadas.

Para 1784, se creó el Banco de Avío de Minas, cuya función principal era ser el apoyo de las empresas dedicadas a la explotación de minas en México.

Tras la breve introducción de la aparición de la actividad bancaria y del surgimiento en especial de los bancos como empresas especializadas en el país, se hablará de estas casas, durante el siglo XIX, hasta una vez iniciado el movimiento independentista.

A pesar de que hubo diversos intentos por crear empresas bancarias en el país, no fue sino bajo el imperio de Fernando Maximiliano de Habsburgo de Austria, nombrado emperador de México en 1864, y bajo el amparo del Código de Comercio de 1854, que se constituye el primer Banco con características modernas, y es el 22 de junio de 1864, que se establece el *London Bank of Mexico and South America*, cuya matriz se encontraba establecida en Londres, pero contaba con autorización para fundar sucursales en México, así como en otros países sudamericanos; con esta autorización se creó el Banco de Londres México y Sudamérica.

El autor Miguel Ángel Granados Chapa, haciendo una reflexión sobre este banco al respecto indica: “el mérito principal del Banco de Londres y México, consistió en introducir en el país el cheque y el billete de banco.”<sup>14</sup>

El contexto de las empresas bancarias, una vez finalizado el imperio de Maximiliano de Habsburgo en 1867, se tornó frágil; no obstante, Don Benito Juárez al frente del Ejecutivo, contempló dar vigencia a las acciones judiciales llevadas a cabo bajo este imperio, al respecto nos dice el autor Miguel Ángel

---

<sup>14</sup> GRANADOS CHAPA Miguel Ángel. *La Banca Nuestra de Cada Día*. Ediciones Océano, México 1985. Pág. 15

Granados Chapa: “De ese modo la Ley del 20 de agosto (de 1867) declaró se revalidara todo lo que actuaron los tribunales en esa época.”<sup>15</sup>

Antes de que Porfirio Díaz tomara el poder, sólo fue creado otro banco, el de Santa Eulalia en Chihuahua, que básicamente surge para dar apoyo a aquellas personas que se dedicaban a la explotación de las minas locales.

El 27 de marzo de 1882, surge el Banco Nacional Mexicano, en virtud del contrato celebrado entre el Gobierno Mexicano y el representante del Banco Franco Egipcio. Posteriormente, surge también el llamado Banco Nacional Mercantil.

El jurista Joaquín Rodríguez Rodríguez, al respecto indica: “El Banco Mercantil nace en oposición al Banco Nacional Mexicano, habiéndose suscrito su capital casi íntegramente por españoles. Sus estatutos se publicaron el 6 de octubre de 1881 e inmediatamente empezó a funcionar como banco libre.”<sup>16</sup>

Los últimos dos bancos mencionados, fueron objeto de una fusión, aprobada por la Ley del 31 de Mayo de 1884, dando origen a lo que hoy conocemos como Banco Nacional de México.

En esta época coexistieron también diversos bancos como fueron el Banco Hipotecario, dedicado a hacer préstamos sobre propiedades situadas en el Distrito Federal y Territorios, así como ciertos bancos hipotecarios, cuyo origen data del 24 de marzo de 1882, mismo que el 31 de agosto de 1888 se transforma en el Banco Internacional Hipotecario.

Como bancos locales se encontraban entre otros el Banco Minero Chihuahuense, Banco Mexicano y Banco de Santa Eulalia, que funcionaban de acuerdo con lo dispuesto en las leyes locales del 8 de marzo de 1878, 31 de julio de 1872 y 25 de noviembre de 1873, respectivamente.

---

<sup>15</sup> GRANADOS CHAPA Miguel Ángel, Op. Cit., Pág. 15

<sup>16</sup> RODRIGUEZ RODRIGUEZ Joaquín. Op. Cit., Págs. 21 y 22

Al momento de publicarse el Código de Comercio de 1884, existían diversas casas bancarias cuya función principal era la emisión de billetes; entonces el país era azotado por una fuerte crisis financiera. Al respecto el autor Granados Chapa Miguel Ángel, señala Sobre la crisis de 1884: “toda proporción guardada muy semejante a la de un siglo después, tuvo efectos notorios en la banca.”<sup>17</sup>

En abril de 1884, con la emisión del nuevo Código de Comercio se incluyeron por primera vez algunos preceptos relativos a las instituciones de crédito. Dentro de las estipulaciones más importantes, se encontraba aquella que expresaba que no podían existir bancos que no hubieran obtenido una concesión.

Posteriormente, en el año 1889, fue expedido un nuevo Código de Comercio que desarrollaba, de manera importante, la materia bancaria. Al amparo de éste Código fueron creadas diversas instituciones bancarias, dentro de la República Mexicana.

En 1896, con la autorización del Congreso para que el Ejecutivo expidiera la primera Ley de Instituciones de Crédito en México, el Congreso de la Unión expresó dentro de sus lineamientos que los bancos se constituirían por concesión del Estado. Se facultó entonces al Gobierno Federal, para negociar con los bancos establecidos el ajuste a las nuevas disposiciones. Es de entenderse que sólo con la aprobación de los banqueros existentes se podría dar un cauce verdadero a la nueva ley; por ello la misma ley otorgó a los bancos establecidos en diversos Estados de la República, como un privilegio el de ser los primeros bancos de emisión, siempre y cuando, en los cuatro meses siguientes a la fecha de la Ley, manifestaran por escrito a la Secretaría de Hacienda su conformidad en sujetar las concesiones de que disfrutaban, a las prevenciones legales propuestas.

---

<sup>17</sup> GRANADOS CHAPA Miguel Ángel, Op. Cit Pág. 17.

La promulgación de esta ley permitió la apertura de nuevos bancos en los Estados Mexicanos, el hecho de que la ley les impidiera a estos, abrir oficinas en el Distrito Federal, los condujo a crear el Banco Central Mexicano.

### **1.2. Regulación jurídica en México durante el siglo XIX.**

El jurista Rodríguez Rodríguez al señalar la evolución histórica de las instituciones de crédito, afirma que durante el siglo XVIII, “se deduce que el ejercicio de la banca estaba sujeto a concesiones administrativas.”<sup>18</sup>

En México, durante la Colonia existieron como compilación formal, las Leyes de la Novísima Recopilación, en donde se instauran normas concernientes a la actividad bancaria, respecto de las operaciones y los sujetos que las podrían realizar, proveyendo para ello principios generales; Posteriormente rigieron las Ordenanzas de Bilbao, sin embargo en ellas no se incluyen normas referentes a la materia bancaria.

En el siglo XIX, se debe señalar que el Código de Comercio de 1854, establecía bases para la operación de los comerciantes, sin embargo, no contenía normas específicas relativas a la materia bancaria.

La Constitución de 1857 autorizó al Congreso de la Unión para que implantara bases generales de la legislación mercantil, sin que precisara si la materia bancaria sería considerada como de competencia federal o local.

Concretamente, la banca comercial mexicana, comienza su estructura especializada efectivamente para el año 1864.

---

<sup>18</sup> RODRIGUEZ RODRÍGUEZ Joaquín. Op. Cit., Pág. 24.

El Gobierno Federal en 1867 promulgó una Ley en la cual ratificó la inscripción y protocolización de la escritura y estatutos del Banco de Londres, México y Sudamérica, sin embargo, a esa fecha aún se continuaba sin establecer un orden jurídico apropiado, que normalizara la actividad de los establecimientos bancarios; ya que estos operaban con un orden administrativo.

En el año de 1883, el artículo 72, fracción X correspondiente a la Constitución de 1857, fue reformado y otorgándose facultades al Congreso de la Unión para expedir Códigos de observancia general para toda la República Mexicana, como el Código de Comercio, en el que se incluían las instituciones que proporcionaban el servicio bancario.

El autor Víctor Manuel González Guzmán señala: “el Código de Comercio de 1884, viene a ser la primera legislación general que regula el establecimiento, funcionamiento y las operaciones de los bancos.”<sup>19</sup>

El Código de Comercio de 1884, más tarde suplido por el Código de Comercio de 1889, retiró de su regulación la materia bancaria, ya que estableció dentro de sus normas que las instituciones de crédito se regularían por una ley específica.

El 19 de marzo de 1897 se promulgó una nueva ley, denominada Ley General de Instituciones de Crédito; la cual era una ley de carácter Federal, dicha Ley contenía las características siguientes:

1. Era aplicable a los bancos de emisión, los hipotecarios y los refaccionarios. Creando así un sistema de banca especializada.
2. Determinó el establecimiento de las instituciones de crédito, el cual sería otorgado mediante la emisión de una concesión que sería otorgada por el Poder Ejecutivo, efectuándose previamente un depósito consistente en bono de Deuda Pública Nacional.

---

<sup>19</sup> GONZÁLEZ GUZMÁN Víctor Manuel. *Evolución Histórica del Derecho Bancario Mexicano*. Ed. PGR, México, 1985. Pág. 9.

3. Las operaciones que podía realizar cada género de instituciones estaban limitadas y plenamente diferenciadas.
4. La vigilancia de las instituciones financieras, quedó confiada a la Secretaría de Hacienda.

Para 1903, el Congreso expidió un decreto sobre el uso de la palabra “Banco”. Fue en el año 1905 que se emitieron algunas reformas legales para suspender la libre acuñación de moneda en pesos de plata y cambiar el sistema monetario a una base oro, sin abandonar por completo el sistema bimetálico, modificando los preceptos de la Ley Bancaria que tenían conexión directa o indirecta con circulación metálica, los billetes y las operaciones de banco, etc.

## **2. SIGLO XX**

### **2.1 El sistema bancario.**

En adelante me referiré al sistema bancario existente en el siglo XX, ello a partir de la caída del poder del entonces presidente Porfirio Díaz; partiendo de la Revolución Mexicana de 1910.

En el año 1911, la liquidez de los activos de los bancos que existían entonces estaba sumamente dañada; para 1915 se realizó una supervisión al curso financiero de los bancos, conjeturando que era imposible para dichas instituciones realizar las operaciones crediticias ofrecidas al público usuario; por tanto la estructura financiera de la banca se perfilaba a alcanzar la quiebra.

Durante el gobierno de Francisco I. Madero, quien toma las riendas del Ejecutivo Federal el 6 de noviembre de 1911, persistió la intranquilidad política y económica, es asesinado y reemplazado en el poder por Victoriano Huerta, quien ocupando (usurpando) el Ejecutivo el 20 de febrero de 1913, impulsó una fractura bancaria de manera acelerada, probablemente por que su gobierno tuvo que afrontar

vencimientos de deuda pública, además de que se vio obligado a resolver las necesidades surgidas a raíz de la Revolución Mexicana, movimiento que tuvo como consecuencia principal un estancamiento de la actividad económica; Huerta toma como medidas, el obstaculizar la salida de México de metales preciosos (oro y plata), y el convertir los billetes emitidos por los grandes bancos en papel de curso obligatorio y con poder liberatorio ilimitado.

El autor Víctor Manuel González Guzmán establece: “El agravamiento de la crisis económica iniciada en 1905, la devaluación del peso en un 50%, el debilitamiento de las reservas metálicas para cubrir el costo del movimiento liberatorio, pero sobre todo las vicisitudes de la usurpación de Victoriano Huerta y la lucha del ejército Constitucionalista, causaron el desplome de la moneda y la bancarrota del sistema bancario.”<sup>20</sup>

El 18 de febrero de 1913, Venustiano Carranza toma el poder Ejecutivo, e inmediatamente expide una circular que prohíbe el curso legal de los billetes expedidos por el Banco Nacional de México, a partir de la fecha en que Victoriano Huerta subió al poder.

En Octubre de 1915, mediante Decreto, se crea la Comisión Reguladora e Inspectoría de Instituciones de crédito asignada a analizar las condiciones de cada banco. El autor Víctor Manuel González Guzmán al respecto nos dice: “El 29 de octubre de ese año, la Secretaría de Hacienda creó la Comisión Reguladora e Inspectoría de las Instituciones de Crédito”.<sup>21</sup>

Para septiembre de 1916 Venustiano Carranza decide transformar totalmente la estructura bancaria.

En el año 1917 se promulga la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, sancionada por el Congreso Constituyente reunido en la ciudad de

---

<sup>20</sup> GONZALEZ GUZMÁN Victor Manuel. Op Cit. Pag. 1324

<sup>21</sup> Idem.

Querétaro, obra original e innovadora para su época, que emerge con el ánimo primordial de establecer un orden en la vida de los mexicanos. En ella entre otras cosas se establecen las bases para el ejercicio de la actividad crediticia, concretamente la bancaria.

Fue Álvaro Obregón, quien al frente del Ejecutivo, resuelve hacer una restitución de los bancos a los particulares, mediante Decreto de fecha 31 de enero de 1921; Al respecto el autor Víctor Manuel González Guzmán señala: “Por decreto del 31 de enero de 1921 los bancos incautados recobraron su personalidad jurídica y fueron devueltos a sus representantes, señalando expresamente que en sus operaciones quedarían sujetos a los términos del artículo 28 Constitucional, a las disposiciones vigentes de la Ley General de Instituciones de Crédito y a la reglamentación del propio Decreto...”.<sup>22</sup> Dicha restitución, cabe señalar, provocó que los bancos recuperaran su personalidad jurídica.

Durante la presidencia de Don Plutarco Elías Calles, se promulgó la ley que crea el Banco de México, en 1924, de igual forma, se promulga la Ley de Instituciones de Crédito y Establecimientos Bancarios; en el mismo año se crea la Comisión Nacional Bancaria.

Al respecto el Dr. Jesús de la Fuente Rodríguez señala: “Ley General de Instituciones de Crédito y Establecimientos Bancarios 1924 (DOF 16-Ene-1925). Dio fin al desorden existente, toda vez que instauró mayores controles sobre la actividad bancaria; señaló los tipos de instituciones que integraban al sistema: Banco Único de Emisión; Comisión Monetaria; Bancos Hipotecarios, industriales, de depósito y descuento además, estableció por primera vez la necesidad de vincular la función crediticia con la atención de los problemas nacionales. Durante la vigencia de este ordenamiento se expidieron la Ley Sobre Bancos Refaccionarios y la ley Sobre Suspensión de Pagos de Bancos y Establecimientos

---

<sup>22</sup> *Ibidem*. Pag. 1326.

Bancarios. Asimismo, se crearon la Comisión Nacional Bancaria (1924) y el Banco de México (1925).<sup>23</sup>

Sobre el tema el Lic. Tourrent y Díaz señala: “El Banco de México, que abrió sus puertas el 1º de septiembre de 1925, fue la consumación de una aspiración largamente acariciada por el país”.<sup>24</sup>

El Banco de México sería considerado como un banco central y como un banco único de emisión de billetes, tal y como quedó estipulado en el Artículo 28 de la Carta Magna promulgada en 1917; y se decidió además que esta institución funcionaría como un banco bajo control gubernamental.

La actividad bancaria en 1925 es perturbada por el escape de divisas, por consiguiente el crédito disponible se vuelve sumamente escaso y demasiado caro.

A consecuencia de la decisión de desmonetizar el oro, tomada por el Gobierno Federal en mayo de 1931, el público usuario del sistema bancario decide mayoritariamente retirar los fondos depositados en los bancos y la secuela de tal acción, considerada en los medios de la época como un desastre, provoca una devaluación del peso mexicano.

Al respecto el autor Víctor Manuel González Guzmán indica: “El 29 de Junio de 1932 se publicó la Ley General de Instituciones de Crédito,...que sería complementada por la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito, dejando en la primera todas las prescripciones adjetivas que se refieren al régimen y al funcionamiento de las instituciones y llevando a la última, las disposiciones legales sustantivas referentes a la organización jurídica de las operaciones de crédito y de banca, y a la creación y circulación de títulos de crédito.”<sup>25</sup>

---

<sup>23</sup> **DE LA FUENTE RODRÍGUEZ Jesús**, *Tratado de Derecho Bancario y Bursátil*, tomo I. 4ª edición, actualizada, Ed. Porrúa. México 2002, Págs. 34.

<sup>24</sup> **TURRENT y DÍAZ, Eduardo**. *Banco de México, Historia Sintética*. Banco de México, México 1995, Pág. 7.

<sup>25</sup> **GONZALEZ GUZMÁN Víctor Manuel**. Op Cit. Pág. 1335.

En 1934, Lázaro Cárdenas al frente del Poder Ejecutivo, se ve obligado a enfrentar diversos tumultos obreros, que comienzan a abatirse sobre la economía interna y derivado de ello, el flujo de capitales disminuye en todos los bancos.

En esta época fue modificada la Ley Orgánica del Banco de México; refiriéndose a éste, nos dice el autor Ernesto Fernández Hurtado: “La desmonetización y la salida del oro al exterior, proporcionaron la coyuntura para acelerar la conversión de la Institución en un banco central propiamente dicho, al facilitar la colocación de sus billetes y estructurarlo en 1932 como “banco de bancos”, liberalizando su facultades de emisión y de redescuento, incorporándole gradualmente la reserva monetaria y suprimiendo las facultades que tenía para operar de manera directa con el público... La Ley Orgánica del Banco de México de 1936 mejora sensiblemente la estructura de la institución al concederle la plena disposición de la reserva monetaria y liberarla nuevamente de ciertas limitaciones para la emisión y colocación de sus billetes”.<sup>26</sup>

La moneda mexicana sufre cambios drásticos, a consecuencia de crisis internacionales; al respecto nos dice el autor Ernesto Fernández Hurtado: “El agravamiento de la depresión mundial de 1937 a 1938, y las medidas antagónicas del país adoptadas en represalia de la expropiación petrolera, originaron serios problemas cambiarios que pudieron resolverse completamente con la entrada de divisas propiciada por la Segunda Guerra mundial y la conversión de la economía norteamericana en economía de guerra.”<sup>27</sup>

Para 1949 se logró fijar la paridad del peso frente al dólar; se limitó el otorgamiento de créditos; y en 1950 volvieron a México algunos capitales del exterior; se optimizó el crédito externo de México; para entonces se veía una paulatina mejora económica. Sin embargo esta plenitud monetaria se conservó poco tiempo, ya que para el año de 1954, hay una nueva huída de capitales de México.

---

<sup>26</sup> FERNÁNDEZ HURATDO Ernesto, *Cincuenta años de Banca Central, Ensayos Conmemorativos del Banco de México, México 1925-1975*. Banco de México. Primera reimpresión. Ed. Fondo de Cultura Económica, México 1981. Pág. 18.

<sup>27</sup> Idem.

Es en 1958 que comienza el período del llamado “desarrollo estabilizador”, nombre que fue concebido por Antonio Ortiz Mena, quien ocupó el cargo de Secretario de Hacienda; la economía progresó y de igual forma se volvió a la prosperidad, situación que alcanzó a la banca; se buscó avivar el ahorro voluntario y se propiciaron técnicas adecuadas para su utilización; por su parte, el Banco de México, utilizó el “encaje legal” como un procedimiento mediante el cual se se buscó percibir dinero que era aportado por la banca privada, quien al obtener los ahorros del público los canalizaba para la atención prioritaria de las necesidades sociales.

Para 1959 innovadoramente se lanzan al mercado las llamadas “tarjetas de crédito” y se instaura el uso de maquinas computadoras en las instituciones bancarias, modernizando las mismas, para la realización de las ya voluminosas operaciones bancarias.

El autor Víctor Manuel González Guzmán asevera: “En los primeros años del decenio de 1960 se dieron cambios en la situación económica y financiera del país que llevaron a una reordenación y al fortalecimiento del sistema bancario. Se logró una confianza firme en la estabilidad monetaria interna y el equilibrio financiero externo. Se reanudo el crecimiento económico, y se liberalizaron las condiciones de los mercados financieros al presentarse condiciones favorables en cuanto a la inflación y balanza de pagos”.<sup>28</sup>

En 1972 con Luis Echeverría Álvarez al frente del Ejecutivo, los trabajadores de las instituciones bancarias buscaron agruparse sindicalmente, y a consecuencia se pronuncia un nuevo Reglamento, en julio de 1972, en el que se establecían mejoras económicas para los trabajadores bancarios, más no se les otorgaron los pretendidos derechos de sindicación laboral. El citado autor Víctor Manuel González Guzmán al respecto nos dice: “El 14 de julio de 1972 se publicaron también en el Diario Oficial de la Federación las reformas y adiciones al Reglamento de Trabajo de los Empleados de las Instituciones de Crédito y

<sup>28</sup> GONZÁLEZ GUZMÁN Víctor Manuel. Op Cit. Pág. 1346.

Organizaciones Auxiliares de Crédito, aumentándose las prestaciones del personal de la banca.”<sup>29</sup>

Nuevamente en enero de 1975, se reformó la ley bancaria, lo que dio pauta al surgimiento de la banca múltiple, de manera que los antiguos establecimientos bancarios hicieron su conversión, pronto todo el sistema bancario se constituyó acorde al nuevo aparato, modernizándose efectivamente; para ello cabe señalar que el antiguo sistema de especialización de operaciones bancarias se había reducido a la pura forma.

El citado autor Víctor Manuel González Guzmán apunta al respecto: “... Decreto que reformó y adicionó la Ley General de Instituciones de Crédito y Organizaciones Auxiliares publicado el 2 de enero de 1975, modificó el artículo 2º de la Ley Bancaria con la finalidad de permitir la operación de bancos múltiples.”<sup>30</sup>

El Lic. José López Portillo sucesor de Luis Echeverría Álvarez, en la presidencia, trató de conservar un escenario de estabilidad económica, pero tal estrategia dio como resultado una inflación, lo que provocó un incremento de la deuda pública exterior y la dependencia del gasto casi en su totalidad de los ingresos derivados de la venta de petróleo al mercado exterior.

Como consecuencia de dos devaluaciones sufridas por el peso mexicano frente al dólar norteamericano ocurridas, la primera en el mes de febrero y la segunda en de agosto del año 1982, la solvencia interna desapareció, por lo que el público usuario de la banca, de pronto se vio en la necesidad de recurrir al endeudamiento externo, buscando básicamente obtener moneda norteamericana, misma que resultaba necesaria para efectuar las pagos o liquidaciones de capital e intereses denominados en divisas, lo que tuvo como consecuencia, la huída de cuantiosas reservas internacionales del país.

---

<sup>29</sup> GONZALEZ GUZMÁN Víctor Manuel. Op Cit. Pag. 1355.

<sup>30</sup> Ibid. Pag. 1357.

Para tratar de remediar la situación anterior, el 1º de septiembre de 1982, como complemento del resto de disposiciones bancarias, emitidas por José López Portillo, como Presidente, se realizó la transformación del Banco de México en un organismo público descentralizado.

El citado autor Víctor Manuel González Guzmán al respecto nos dice: “El 1º de Septiembre de 1982, el Presidente José López Portillo, en su último informe de Gobierno, anunció la decisión que había tomado el Gobierno Federal de nacionalizar la banca privada, mediante decreto expropiatorio publicado en el Diario Oficial ese mismo día.”<sup>31</sup>

Presentada la iniciativa por el Lic. José López Portillo y aprobada por el Congreso de la Unión, salió publicado en el Diario Oficial de la Federación los días 1º y 2 de septiembre de 1982, un Decreto mediante el cual se estableció la incautación de las instituciones privadas de crédito, originando la transformación de estas en Sociedades Nacionales de Crédito; y conjuntamente se resolvió indemnizar a los acreedores de las transformadas instituciones bancarias, agregándoles capital en los intereses.

Al respecto, el maestro Erick Carvallo Yáñez señala: “La primera etapa de la banca pública o burocrática, abarca el sexenio 1982-1988.”<sup>32</sup>

La anterior reforma permanece hasta que queda al frente del poder Ejecutivo, el lic. Carlos Salinas de Gortari, quien el 2 de mayo de 1990, mediante una iniciativa pide al Congreso de la Unión instaurar un régimen combinado de prestación de servicios bancarios y perfeccionar la condición de los servicios bancarios que realizaban las Sociedades Nacionales de Crédito.

---

<sup>31</sup> GONZALEZ GUZMÁN Víctor Manuel. Op Cit. Pag. 1361.

<sup>32</sup> CARVALLO Yáñez Erick. *Nuevo Derecho Bancario y Bursátil Mexicano*. 5ª edición, Ed. Porrúa, México 2000 Pág. XXVIII.

Comienza con ello la desincorporación de diversas empresas estatales, principalmente las instituciones de servicios financieros y bancarios, las que al operar la reprivatización autorizada por el Congreso de la Unión, se convierten en bancos comerciales durante los años de 1990 a 1994; se buscaba obtener con ello, un real saneamiento de las finanzas públicas, tal venta generó al Estado la recepción de ganancias enormes -pero aparentes-, en las arcas del Gobierno Federal.

El lic. Leopoldo Solís Luna señala sobre las cifras generadas por el “ahorro público” entre 1991 y 1994: “...Cifra que debe verse con cautela, ya que fue en esos años cuando se realizaron las ventas de muchas empresas importantes y de los bancos que eran propiedad del gobierno...Es por ello que los superávits generados, en estricto sentido no serían producto del ahorro, sino de un fenómeno muy diferente.”<sup>33</sup>

México sufre una grave crisis económica durante los años 1994 y 1995; las instituciones bancarias participan activamente en el proceso generador de esta devaluación permitiendo y operando la salida de divisas del país. Asimismo, por parte del Gobierno Federal se puede mencionar que una vez más manifiesta incapacidad para motivar a la sociedad y con ello motivar al público para generar ahorro interno, ya que se puede considerar que a esas fechas casi todos particulares y empresas estaban dependiendo del crédito, para su subsistencia y operatividad.

En materia bancaria se buscó ajustar la legislación imperante derivada de la suscripción del Tratado de Libre Comercio de América del Norte (TLCAN), firmado por Canadá, Estados Unidos y México, con el objetivo de que a la brevedad los bancos extranjeros pudieran iniciar labores en México.

Para 1994 con Ernesto Zedillo Ponce de León, al frente del poder Ejecutivo, se buscó optimizar los servicios básicos financieros del país. Se hace hincapié en el

---

<sup>33</sup> SOLIS Leopoldo, *Crisis Económico Financiera 1994-1995*, Fondo de Cultura Económica, México, 1996 Pág. 75.

ahorro interno, como dispositivo de soporte para el desarrollo de la economía nacional; tal ahorro, según los proyectos planteados, se encauzaría al desarrollo del país, propiciando mejores condiciones de vida y subsistencia.

Acorde con dicha propuesta, se presentan algunos cambios en el sistema financiero mexicano, así impulsado hacía el ahorro y la inversión, se ofrecieron al público usuario de los servicios financieros, diversos instrumentos mercadológicos referentes a como el público usuario de la banca debería invertir o ahorrar su capital, también se trató de darles los elementos adecuados para que obtuvieran la seguridad jurídica que requerían para garantizar cada inversión.

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), tiene su origen en la Ley de Protección y Defensa al Usuarios de Servicios Financieros, al respecto, el Dr. Jesús de la Fuente Rodríguez señala: “El Ombudsman del sector financiero comenzó a operar conforme al Art. Primero transitorio de dicha Ley, noventa días después de su publicación en el Diario Oficial de la Federación, o sea, el 18 de abril de 1999. Parte de las funciones de este organismo en materia de protección a los intereses del público usuario, las desarrollaban las Comisiones: Bancaria y de Valores; Seguros y Fianzas y la del Sistema de Ahorro para el Retiro...”<sup>34</sup>

Paralelamente surge el Instituto Para la Protección al Ahorro Bancario (IPAB), creado por Ley en enero de 1999; iniciando sus operaciones el 6 de mayo de 1999. Dicho instituto viene a sustituir al Fondo Bancario de Protección al Ahorro (FOBAPROA). Su objeto primordial es el de garantizar el pago a los usuarios de los servicios financieros, a través de asumir de manera limitada, las obligaciones a cargo de las instituciones financieras del país. Lo que se busca finalmente, es salvaguardar el capital de los pequeños ahorradores de la banca mexicana, pero intrínsecamente también busca recuperar la confianza perdida, como consecuencia de las devaluaciones, otorgándoles una seguridad jurídica-económica, importante, por que sólo así se rescataría el ahorro del público usuario

---

<sup>34</sup> DE LA FUENTE RODRÍGUEZ Jesús. Tomo I. Op. Cit. Págs. 261 y 262.

del sistema financiero, que resultaba necesario para ser canalizado en el desarrollo del país.

Con el licenciado Vicente Fox Quesada al frente del Ejecutivo Federal, se integra el Plan Nacional de Desarrollo 2001-2006, mismo que presentó como objetivo rector, implantar una solidez macroeconómica del Estado, a través de la cual se buscó promover la estabilidad, la certidumbre y eficiencia en la operación del sistema financiero, pero además la solidez y efectividad en la prestación de los servicios financieros.

Los avances que se han logrado durante los últimos años en materia financiera, son resultado del trabajo conjunto del Ejecutivo Federal y del H. Congreso de la Unión, como una muestra de que la democracia implica acuerdos, derivados del diálogo y la discusión que permiten enriquecer las propuestas planteadas originalmente.

El Programa Nacional de Financiamiento al Desarrollo 2001-2006 (PRONAFIDE), establece que la consecución de mayores tasas de crecimiento económico que sean sostenibles a lo largo del tiempo, depende en gran medida de que se lleven a cabo las transformaciones radicales que la economía mexicana requiere para aumentar su competitividad. Asimismo habla acerca de la necesidad de instrumentar cambios en diversas áreas, de tal manera que el potencial de crecimiento de la economía mexicana aumente de forma permanente; economía que al ser más competitiva, justa e incluyente, genere oportunidades para poder ampliar el desarrollo de las comunidades y las personas.

El Estado ha fomentado el desarrollo económico y social, al abrir nuevas oportunidades de inversión y al establecer un entorno que promueva una mayor y más competitiva inserción del sector privado en las actividades productivas.

De esta manera, las reformas estructurales en materia financieras, entre otras, constituyen precisamente herramientas necesarias para facilitar la acción individual y así alcanzar mayores tasas de crecimiento económico que se

traducirán en una mayor riqueza y bienestar para la población. Siendo uno de los mayores logros ha sido la aprobación de ciertas reformas financieras que transforman y fortalecen al sistema financiero mexicano.

Las modificaciones introducidas en los últimos años, abarcan al sistema de ahorro para el retiro; la banca de desarrollo; el sistema bancario comercial y el mercado de valores, por lo que podemos decir que actualmente el sistema financiero mexicano, cuenta con una plataforma que la ser más eficiente, puede tener efectos favorables, por lo que hace al financiamiento de la actividad económica en nuestro país.

Concretamente el sistema bancario ha experimentado una transformación significativa, de la cual podemos destacar:

1. Se fortalecen las labores de supervisión de la CNBV e introduciendo nuevos indicadores de alerta temprana que permitan garantizar un sistema financiero estructuralmente sano y fuerte.
2. La Ley de Transparencia y de Fomento a la Competencia en el Crédito Garantizado, que permite a los acreditados aprovechar las mejores condiciones bajo las que se ofrecen los créditos y la Miscelánea de Garantías, que contribuirá a activar la oferta de créditos y a disminuir su costo, al brindar un marco jurídico más claro y certero tanto para acreedores como para acreditados.
3. La banca de desarrollo tiene ahora una mayor autonomía de gestión, un marco de supervisión más estricto y un gobierno corporativo que fortalece su transparencia. Así, la banca de desarrollo en México cuenta con un marco más eficiente para llevar a cabo sus tareas de apoyo a la micro, pequeña y mediana empresa, a los exportadores, y a los productores agrícolas, entre otros sectores
4. Se han creado tres nuevas instituciones de banca de desarrollo:

- a) el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros (BANSEFI): el cual se concentra en incentivar el ahorro popular, incitando el ahorro de intermediarios populares.
  - b) la Sociedad Hipotecaria Federal: esta institución juega un papel fundamental en la expansión de la industria de la vivienda, eje central del programa económico que busca incentivar el mercado interno.
  - c) La Financiera Rural: la cual surge a partir de la liquidación de Banrural, con el propósito de atender a los productores agropecuarios mediante el otorgamiento de créditos y garantías.
5. El sistema de ahorro para el retiro, con las modificaciones aprobadas ha adecuado el régimen de inversión del sistema, permitiendo alcanzar rendimientos más altos para los recursos de los trabajadores sin incurrir en riesgos excesivos. Al mismo tiempo, se ha fortalecido el entorno competitivo del sector y se modificó su estructura de comisiones.

## **2.2 Regulación Jurídica Siglo XX.**

A continuación se habrá de señalar la regulación jurídica que fue previa al derrumbe del gobierno del presidente Porfirio Díaz y enfáticamente, por lo que respecta al marco jurídico situado a partir de la Revolución Mexicana de 1910. El lic. Víctor M. González Guzmán afirma sobre el particular: “durante el gobierno de Porfirio Díaz, la legislación bancaria fue objeto de varias modificaciones. En 1900 se expidió la Ley sobre Almacenes Generales de Depósito, en 1903 el Congreso expidió un Decreto sobre el uso de la palabra “Banco”, en 1905 se dictaron reformas legales para suspender la libre acuñación de pesos de plata y cambiar el sistema monetario a una base oro.”<sup>35</sup>

Para 1908 se reformó la Ley General de Instituciones de Crédito, que buscaba solucionar problemas de liquidez; acrecentando el capital mínimo requerido a las instituciones de crédito buscando captar al mayor público usuario de los servicios financieros.

---

<sup>35</sup> GONZÁLEZ Guzmán Víctor M. Op. Cit. pág. 17

La crisis financiera que se presentaba entonces, obligaba a una reforma a la Ley de 1908, sin embargo, fue hasta que Venustiano Carranza arribó al poder Ejecutivo, cuando se publicó un Decreto de fecha 4 de enero de 1914, en el cual se establece que el fondo regulador de la circulación fiduciaria de los bancos de emisión debía existir en caja, tal y como lo ordenaba la Ley General de Instituciones de Crédito. De igual forma, por medio de decretos de fecha 7 de enero y 30 de marzo de 1914 respectivamente, se reformó la Ley General de Instituciones de Crédito, aumentando la capacidad de emisión de las instituciones de crédito, así como la denominación de los billetes.

En Octubre de 1915, mediante Decreto, se crea la Comisión Reguladora e Inspectoría de Instituciones de crédito consignada a analizar las condiciones de cada banco. El autor Víctor Manuel González Guzmán establece: “El 29 de octubre de ese año, la Secretaría de Hacienda creó la Comisión Reguladora e Inspectoría de las Instituciones de Crédito”.<sup>36</sup>

Posteriormente el 15 de Septiembre de 1916, se expidió una nueva Ley, que abrogaba las Leyes que autorizaban las concesiones a los bancos de emisión. Sobre esta Ley, el Dr. Rodríguez Rodríguez, señala: “esta ley, con la de moratoria para los bonos hipotecarios de 21 de mayo de 1924, y la de suspensión de pagos de bancos e instituciones de crédito, del 21 de agosto del mismo año, y con el Decreto que organizó la Comisión Nacional Bancaria y la Ley relativa al Banco de México, son las bases legislativas de la Ley General de Instituciones de Crédito y Establecimientos Bancarios, que fue expedida el 31 de agosto de 1926.”<sup>37</sup>

Dentro de la obra jurídico-financiera del gobierno del Presidente Venustiano Carranza, se encuentra la Constitución de 1917, en la que en el artículo 28 se estableció el monopolio del Gobierno Federal para la emisión de billetes, y en la fracción X del artículo 73, se estableció la facultad del Congreso de la Unión para legislar sobre instituciones de crédito y para establecer el banco de emisión único.

---

<sup>36</sup> GONZALEZ GUZMÁN Víctor Manuel. Op Cit. Pág. 1324

<sup>37</sup> RODRÍGUEZ Rodríguez Joaquín, Op. Cit. Pág. 25

Durante la gestión de Álvaro Obregón, se dan las bases para realizar una nueva legislación bancaria, la cual fue impulsada mediante el Decreto de fecha 31 de enero de 1921, en el cual se señaló que los bancos confiscados serían recuperados por sus antiguos dueños sujetándolos a los términos del artículo 28 Constitucional, y a las disposiciones vigentes de la Ley General de Instituciones de Crédito.

Para el 23 de junio de 1921 se pronunció un Decreto que normalizaba la inversión de depósitos bancarios y el establecimiento de las instituciones de crédito y se instauró conservar una reserva metálica de los depósitos. Para el año de 1922 se emitió el Decreto por el que se otorgó moratoria a deudores de bancos hipotecarios; y se levantó la moratoria para los bancos refaccionarios; de igual forma se expidió la Ley sobre Suspensión de Pagos de Bancos o Establecimientos Bancarios y la Ley sobre Bancos Refaccionarios.

Plutarco Elías Calles, durante su gestión, realizó importantes innovaciones en materia bancaria, estableció la Ley General de Instituciones de Crédito y Establecimientos Bancarios de 1924, respecto a esta ley señala el Dr. Jesús de la Fuente Rodríguez: “Dio fin al desorden existente, toda vez que, instauró mayores controles sobre la actividad bancaria; señaló los tipos de instituciones que integraban el sistema...durante la vigencia de este ordenamiento se expidieron la Ley sobre Bancos Refaccionarios y la Ley sobre Suspensión de Pagos de Bancos y Establecimientos Bancarios. Así mismo, se crearon la Comisión Nacional Bancaria ( 1924 ) y el Banco de México ( 1925 ) “. <sup>38</sup>

La legislación Bancaria correspondiente a los años 1924 a 1941 fortaleció la actividad del Sistema Financiero Mexicano, a través de importantes leyes que surgieron:

1).- Ley General de Instituciones de Crédito y Establecimientos Bancarios (DOF 29 de Noviembre de 1926), respecto a esta ley nos dice el Dr. Jesús de la Fuente

---

<sup>38</sup> DE LA FUENTE RODRÍGUEZ Jesús. Op. Cit. Pág. 34.

Rodríguez: "...Originó el moderno sistema bancario tendiente a aumentar la concepción del crédito hasta comprender en él todas las actividades de producción del país...".<sup>39</sup>

2).- Ley General de Instituciones de Crédito (DOF 29 de Junio de 1932), misma que mediante 15 Decretos de reformas y adiciones tuvo modificaciones diversas; respecto a esta ley nos dice el Dr. Jesús de la Fuente Rodríguez: "...Abandonó el principio de Especialización estricta de las Instituciones...".<sup>40</sup>

3).- Ley General de Instituciones de Crédito y Organizaciones Auxiliares ( DOF 31 de Mayo de 1941), esta Ley, con múltiples modificaciones se mantuvo vigente hasta que se presenta la Nacionalización de la banca; respecto a esta ley indica el Dr. Jesús de la Fuente Rodríguez: "recogió las experiencias de mas de 40 años de la actividad bancaria, tiene como principal mérito haber propiciado la evolución de un sistema obsoleto de banca especializada a uno de banca múltiple...".<sup>41</sup>

En México, ante la grave crisis financiera que derivó en la nacionalización de la banca el 1º de septiembre de 1982, el Ejecutivo Federal comunicó al Congreso de la Unión su decisión de expropiar la banca privada.

El 6 de septiembre del mismo año, fue publicado en el Diario Oficial de la Federación un Decreto, por el cual se dispuso que las instituciones expropiadas operarían como Sociedades Nacionales de Crédito; para el 17 de septiembre del mismo año, el Ejecutivo Federal remitió una iniciativa al Congreso Federal para añadir el párrafo quinto al Artículo 28 Constitucional, así también reformar el artículo 73 de la misma; además de agregar la fracción XIII bis al apartado B del artículo 123 del propio ordenamiento fundamental; tales iniciativas fueron aprobadas.

---

<sup>39</sup> DE LA FUENTE RODRÍGUEZ Jesús. Op. Cit. Pág. 34.

<sup>40</sup> Idem

<sup>41</sup> Ibidem. Pág. 35.

El Lic. Miguel de la Madrid Hurtado, al frente del Poder Ejecutivo, el 3 de diciembre de 1982 envió al Congreso de la Unión la iniciativa de reformas y adiciones a los artículos 25, 26, 27, y 28 de la Constitución, con la finalidad de afinar ciertos principios considerados necesarios para el desarrollo económico del país, dicha propuesta fue aprobada por el Congreso de la Unión y las legislaturas de los estados. De esa manera el servicio público de banca y crédito se consideró como una actividad estratégica, buscando con ello que las instituciones de crédito se convirtieran en organismos públicos descentralizados.

El Dr. Jesús de la Fuente Rodríguez, al respecto señala: "...en ese mismo año se reforma la Constitución y, en 1983 y 1985, se expiden respectivamente dos Leyes Reglamentarias del Servicio Público de Banca y Crédito...Con esta transformación del Sistema Bancario, se interrumpe un esquema de integración de servicios financieros que evolucionaba de acuerdo con las tendencias mundiales hacia un sistema de banca universal y se limitan los espacios de acción de los particulares, restringiéndola solo a la actividad de intermediación no bancaria..."<sup>42</sup>

Así entonces las Sociedades Anónimas se convirtieron en Sociedades Nacionales de Crédito, de tal forma surgen las instituciones nacionalizadas y la banca mixta. Como resultado, llegan los reglamentos orgánicos emitidos para cada una de estas instituciones.

Las operaciones llevadas a cabo por las Sociedades Anónimas anteriores, a la entrada de las reglamentaciones referidas previamente, encuentran su base jurídica en la Ley Bancaria de 1941.

Es hasta que La Ley Reglamentaria del Servicio Público de Banca y Crédito de 1982 es derogada por la nueva ley, emitida con el mismo nombre, el 14 de enero de 1985, la que a su vez abrogó a la Ley General de Instituciones y Organizaciones Auxiliares del 31 de mayo de 1941.

---

<sup>42</sup> DE LA FUENTE RODRÍGUEZ Jesús. Tomo I. Op. Cit. Pág. 36

Al respecto, el Dr. Miguel Acosta Romero comenta: “La Ley Reglamentaria del Servicio Público de Banca y Crédito, una de 1982 y la otra publicada en el Diario Oficial del 15 de Enero de 1985... se puede apreciar históricamente, su vigencia fue efímera, la primera sólo duró tres años y la segunda cinco, así como también la Ley Reglamentaria de la fracción XIII bis del apartado B del artículo 123 de la Constitución...”.<sup>43</sup>

Con las reformas hechas en 1990 se buscó reintegrar el régimen mixto en la actividad de los servicios bancarios. A consecuencia de las reformas constitucionales referidas surgen dos leyes para el Sistema Financiero Mexicano: la Ley de Instituciones de Crédito y la Ley de las Agrupaciones Financieras, las que fueron promulgadas el día 18 de julio de 1990.

El Doctor De la Fuente Rodríguez Jesús, establece: “...el 2 de mayo de 1990, el Ejecutivo Federal, sometió a la consideración del H. Congreso de la Unión, una iniciativa de reformas a los artículos 28 y 123 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, a fin de reestablecer el régimen mixto en la prestación de servicio de banca y crédito. La referida iniciativa mereció la aprobación del Constituyente Permanente y fue publicada en el Diario Oficial el 27 de Junio de 1990.”<sup>44</sup>

En la Ley de Instituciones de Crédito en la cual se establecían los términos en que el Estado ejercería la rectoría financiera del Sistema Bancario Mexicano, como sería la prestación del servicio público de banca y crédito, el que de manera especial promovía la protección de los intereses del público usuario de los servicios financieros. Básicamente retransformaba las Sociedades Nacionales de Crédito, convirtiéndolas en Sociedades Anónimas. Además cataloga a las instituciones que prestan los servicios bancarios en instituciones de banca múltiple y en instituciones de banca de desarrollo.

---

<sup>43</sup> ACOSTA ROMERO Miguel. Op. Cit. Pág. 77.

<sup>44</sup> DE LA FUENTE RODRÍGUEZ Jesús. Tomo I. Op. Cit. Pág. 38.

El Doctor De la Fuente Rodríguez Jesús, indica: “la Ley de Instituciones de Crédito (DOF 18-VII-90).- La misma reforma de manera integral, contiene una serie de disposiciones que van desde los aspectos meramente societarios corporativos, hasta los relacionados con la operación de la intermediación y de la distribución de funciones entre los organismos que regulan, norman y supervisan a las instituciones de crédito.”<sup>45</sup>

Diversas reformas a las leyes bancarias se han ido presentando y han sido publicadas en el Diario Oficial de la Federación, dentro de las cuales por su relevancia se señalan las siguientes:

LEY DE INSTITUCIONES DE CRÉDITO de julio 18 de 1990: 01) 09-06-1992, Fe de Erratas: 03-07-1992, 02) 23-07-1993, 03) 23-12-1993, 04) 23-12-1993, 05) 22-07-1994, 06) 5-02-1995, 07) 28-04-1995, 08) 17-11-1995, 09) 30-04-1996, 10) 23-05-1996, 11) 07-05-1997, 12) 18-01-1999, 13) 19-01-1999, 14) 17-05-1999, 15) 05-01-2000, 16) 23-05-2000, 17) 04-06-2001, 18) 24-06-2002, Fe de Erratas: 08-07-2002, 19) 24-12-2002, 20) 13-06-2003, 21) 28-01-2004, 22) 28-01-2004, 23) 16-06-2004, 24) 05-11-2004, 25) 30-11-2005, 26) 30-12-2005.

LEY DE LA COMISIÓN NACIONAL BANCARIA Y DE VALORES de abril 28 de 1995: 01) 23-01-1998, 02) 18-01-1999, 03) 01-06-2001, 04) 23-01-2004, 05) 20-06-2005.

LEY PARA REGULAR LAS SOCIEDADES DE INFORMACIÓN CREDITICIA de enero 15 del 2002: 01) 23-01-2004.

LEY PARA LA TRANSPARENCIA Y ORDENAMIENTO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS de enero 26 del 2004, Sin Reforma.

LEY DE AHORRO Y CRÉDITO POPULAR de junio 04 del 2001: 01) 27-01-2003, 02) 28-01-2004, 03) 23-02-2005, 04) 27-05-2005, 05) 28-06-2005.

---

<sup>45</sup> DE LA FUENTE RODRÍGUEZ Jesús. Tomo I. Op. Cit. Pág. 38.

LEY GENERAL DE ORGANIZACIONES Y ACTIVIDADES AUXILIARES DEL CRÉDITO de enero 14 de 1985: 01) 26-12-1986, Fe de Erratas: 29-12-1986, Fe de Erratas: 19-03-1987, 02) 03-01-1990, 03) 18-07-1990, 04) 27-12-1991, 05) 15-07-1993, 06) 23-12-1993, 07) 17-11-1995, 08) 30-04-1996, 09) 07-05-1997, 10) 18-01-1999, 11) 17-05-1999, 12) 05-01-2000, Fe de Erratas: 13-01-2000, 13) 29-12-2000, 14) 01-06-2001, 15) 04-06-2001, 16) 13-06-2003, 17) 28-01-2004.

LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA GUBERNAMENTAL de junio 11 del 2002: 01) 11-05-2004.

LEY DE AHORRO Y CRÉDITO POPULAR de junio 04 del 2001: 01) 27-01-2003, 02) 28-01-2004, 03) 23-02-2005, 04) 27-05-2005, 05) 28-06-2005.

LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS de enero 18 de 1999: 01) 05-01-2000, 02) 12-05-2005, 03) 07-07-2005.

Véase SUMARIO DE REFORMAS A LAS LEYES FEDERALES VIGENTES, Actualizado al 17 de enero de 2006. <sup>46</sup>

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), tiene su origen en la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de enero de 1999, según se desprende, diversas leyes del sistema financiero mexicano fueron reformadas, para su creación, leyes que reglamentaban algunas funciones de protección a los intereses del público usuario de los servicios financieros, como fueron las que regulaban a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, Comisión Nacional de Seguros y Fianzas y la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro Para el Retiro.

<sup>46</sup> **SUMARIO DE REFORMAS A LAS LEYES FEDERALES VIGENTES.** Actualizado al 17 de enero de 2006 [http://www.diputados.gob.mx/levinfo/ref/sumario\\_ref.doc](http://www.diputados.gob.mx/levinfo/ref/sumario_ref.doc)

La Ley de Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, del 26 de Enero del 2004, señala en su artículo 1º que tiene por objeto regular el cobro de comisiones, cuotas interbancarias y otros aspectos relacionados con la prestación de servicios financieros, con el fin de propiciar la transparencia en las operaciones que las Instituciones Financieras realizan, protegiendo con ello al público usuario de dichos servicios.

Esta Ley en su artículo 16 igualmente señala, que la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de los Servicios Financieros (CONDUSEF), es quien estará facultada para conocer de las controversias que se susciten entre las Instituciones Financieras y los usuarios de sus servicios, asimismo señala que tratándose de entidades comerciales y los usuarios de los servicios que prestan, además, será la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), quien estará facultada para conocer de dichas controversias.

Ante el incumplimiento de este ordenamiento legal, quienes estarán facultadas para la imposición de sanciones (administrativas) serán: la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) y la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), ya sea que se trate de entidades financieras o de entidades comerciales respectivamente. Contra las resoluciones emitidas por la CNBV y la PROFECO, procede el recurso de revisión, en los términos previstos por la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.

## II. ANTECEDENTES DEL ARBITRAJE EN MEXICO.

A través de la historia, la vida del hombre se ha caracterizado por la tendencia a discrepar en actitudes y opiniones con el resto de los individuos con los que

convive, tales discrepancias dan como resultado continuos conflictos con quienes cada ente coexiste dentro de una sociedad.

Desde tiempos remotos diferentes formas de solución a dichas discrepancias se han buscado, y desde entonces se han pensado diversas formas de solución a los mismos, tales formas con el tiempo han ido evolucionado.

Al respecto, el autor Gonzalo Uribarri Carpintero comenta: “si bien es cierto que hacía fines del presente siglo (siglo XX ), los sistemas creados para resolver las diferencias han evolucionado al grado de que la jurisdicción estatal cada vez esta más preparada y tiene mayores elementos materiales para llevar a buen término su labor, también lo es que la complejidad de las relaciones humanas se hace más evidente, que, aún cuando los tribunales estatales están expeditos para impartir justicia, las diferencias y los conflictos rebasan la capacidad de dichos tribunales y que los particulares buscan con mayor frecuencia justicia más pronta y eficaz.”<sup>47</sup>

El maestro Eduardo Pallares, señala: “aún cuando el Estado tiene la obligación de impartir justicia y goza del poder necesario para hacerlo, permite a los particulares en determinados casos la autodefensa y que terminen los litigios y las diferencias sin la necesidad de acudir a los tribunales para ese efecto.”<sup>48</sup>

En tiempos remotos, el Estado como tal, trataba de no intervenir en la actividad de impartición de justicia, por lo que se refería a la solución de los conflictos que se presentaban entre los particulares.

El Dr. Cipriano Gómez Lara señala: “la heterocomposición es una forma evolucionada e institucional de solución de la conflictiva social e implica la intervención de un tercero ajeno e imparcial al conflicto.”<sup>49</sup>

---

<sup>47</sup> URIBARRI CARPINTERO Gonzalo, *El Arbitraje en México*, Ed. Oxford, 1ª edición, México, 1999, Pág. 1.

<sup>48</sup> Citado por **IBIDEM.**, pág. 83.

<sup>49</sup> GOMEZ LARA Cipriano. *Teoría General del Proceso*, 9a edición, Ed. Oxford, México, 2000, Pág. 23.

A través del desarrollo histórico-jurídico del hombre, se puede vislumbrar que al presentarse un conflicto entre dos o más sujetos, considerados como partes, que mantenían una pugna, en un inicio solicitaban la opinión de un tercero, para que intentara avenirlos. Es decir, las partes en conflicto consienten escuchar y cumplir la opinión de este tercero, no obstante esta opinión, no se encontraba sujeta al cumplimiento forzoso; por ello, el tercero trataba solamente de conciliar sus intereses y los invitaba a que voluntariamente, cumplieran la expresión de su determinación.

Conforme se desarrolla la sociedad y con ella sus litigios, en determinado momento, las partes en pugna, buscan estipular por adelantado la sujeción al dictamen que formulaba el tercero imparcial al litigio, dando nacimiento a la primera figura heterocompositiva, que se podría decir es en donde comienza a germinar el antecedente de lo que ahora conocemos como arbitraje; las partes en conflicto se obligan a sujetarse a lo resuelto por este tercero imparcial; esto es, las partes deciden unir la decisión decretada por este tercero a una pena, contra quien la contravenía.

El arbitraje como concepto, tiene orígenes remotos, a decir de José Luis Siqueiros, quien en el prólogo de la obra del autor Francisco González de Cossío, nos dice: “El arbitraje como un método para la resolución pacífica de controversias es un concepto de antigüedad tan venerable como la ciencia del derecho. Carnelutti ha dicho que el árbitro nació antes que el derecho y la autoridad judicial. Sus raíces se encuentran en forma incipiente desde los tiempos más remotos. En la Biblia se hace ya referencia a los árbitros en el Génesis y en el Éxodo y en Roma las XII Tablas también mencionan el arbitraje.”<sup>50</sup>

La historia del arbitraje propiamente, alcanza sus principios más remotos en la evolución jurídica del pueblo romano.

---

<sup>50</sup> GONZÁLEZ DE COSSÍO Francisco. *Arbitraje*. Ed. Porrúa, México 2004, Pág. XIII.

Los magistrados romanos contaban con la potestad de emprender la instancia y a continuación remitían a ambas partes ante un juez; este juzgador siendo un particular, procuraba resolver el asunto en cuestión que se le había confiado y sus facultades concluían una vez dictada la sentencia.

Existieron otro tipo de jueces que formaban parte de tribunales permanentes y cuyas facultades se diferencian de los anteriores, es decir aquellos a los cuales se les llegó a denominar árbitros.

Al respecto los autores Beatriz y Agustín Bravo mencionan: “entre el juez propiamente dicho y el árbitro parece que no hay una distinción esencial, la cuestión es discutida, algunos jurisconsultos opinan que el árbitro, se ocupa de los asuntos en que se sobreponía la equidad al rigor del antiguo Derecho. Si existe diferencia esta consiste en que los poderes del árbitro son más extensos; si la demanda tiene por objeto precisar el pago de una suma de dinero, como debe ser absolutamente admitida o rechazada, se empleará al Juez. Por el contrario, si a demanda deriva de un contrato sinalagmático, como las afirmaciones del actor pueden ser desvirtuadas o aminoradas por las afirmaciones del demandado, quien decide el litigio será un árbitro.”.<sup>51</sup>

El rasgo particular del procedimiento romano, puede ser la división de funciones judiciales, la primera instancia que se efectúa ante un magistrado, y la segunda que se lleva ante un juzgador.

Al respecto el Lic. Eugene Petit afirma: “El magistrado es quien regula la marcha general de la instancia y quien precisa el objeto de los debates; y el juez quien examina los hechos y pronuncia la sentencia, pues el magistrado sólo juzga en casos excepcionales.”<sup>52</sup>

---

<sup>51</sup> BRAVO VALDÉS BEATRIZ y BRAVO GONZÁLEZ AGUSTÍN. Primer Curso de Derecho Romano. 18ª edición. Ed. Porrúa, México 2001. Pág. 276.

<sup>52</sup> PETIT Eugéne, *Tratado Elemental de Derecho Romano*, 15ª edición Ed. Porrúa, 1999, Pág. 612.

Así entonces, se logran encontrar sujetos que impartían justicia en Roma, radicando esta facultad entre particulares, que otorgaban una garantía de imparcialidad en el litigio. Entre estos particulares se distinguen el *judex* y el *arbiter*.

La palabra *judex* usualmente se empleaba para denominar al juez o al árbitro; pero como explica Eugene Petit “...en sentido propio, el *judex* difiere del *arbiter*. Nunca había más de un juez para un asunto, uno *judex*; pero en cambio, se nombraban uno o varios árbitros, la Ley de las XII Tablas exigía tres para las acciones de partición, el proceso se reducía a la solución precisa de una cuestión de derecho estricto, se llevaba delante del *unus judex*, y eran llamados *judicia*. Se confiaban por el contrario, a los árbitros los asuntos que era necesario apreciar según la buena fe, y donde era preciso tener poderes más extensos: estos eran los *arbitria*.”<sup>53</sup>

El derecho romano y con él los procedimientos inherentes a la impartición de justicia, llegaron a España, pasando posteriormente de España a sus territorios ultramarinos, específicamente a la Nueva España. Al respecto el Autor Francisco González de Cossío comenta: “Los principios y las normas del Derecho Romano se transportaron al Sacro Imperio Germánico y de ahí pasaron a España. El Fuero Juzgo, El Fuero Real, Las Siete Partidas y la Nueva y Novísima Recopilación contenían dispositivos referentes al acuerdo arbitral y al compromiso, así como al laudo y la ejecución del mismo. Las Leyes de Indias formaron el derecho positivo de las colonias españolas en América e incluido dentro de sus textos las legislaturas hispanoamericanas importaron el concepto de la solución pacífica de los diferendos por medio árbitros terceros.”<sup>54</sup>

El jurista Humberto Briseño Sierra, al referirse a la figura del arbitraje afirma: “Ciertamente es un procedimiento privado por lo convencional, y es desde luego producto de la experiencia y la cultura de los pueblos acumulada por siglos, desde las remotas épocas en que, precisamente por impulso de sus necesidades vitales,

<sup>53</sup> PETIT Eugène, Op. Cit. Pág. 615.

<sup>54</sup> GONZÁLEZ DE COSSÍO Francisco. Op Cit, Pág. XIII.

los hombres abrieron rutas en la tierra y en el mar, por las que fluyeron las corrientes mercantiles que propiciaron el intercambio permanente de valores, conocimientos y técnicas de progreso.”<sup>55</sup>

Inicialmente en España coincidieron diversas influencias socio-jurídicas, tomadas de diferentes culturas como fueron los celtas, los iberos, los fenicios y griegos; sin embargo los nativos mantenían en ejercicio sus costumbres, en diferentes provincias; de ello se deduce que en España, existió una legislación cosmopolita.

Posteriormente se presenta la invasión del pueblo ibérico por los romanos, y con ello una romanización jurídico-cultural. Tiempo después, la península española fue invadida por los germanos quienes de igual forma trasladaron sus costumbres y su derecho al nuevo territorio; de ahí que España contare con aparatos legales germánicos y romanos principalmente.

El citado doctrinario Urribarri Carpintero, al hablar de la figura arbitraje indica: “La época de auge puede ubicarse en la edad de las Cruzadas, al crearse nuevas rutas comerciales y al surgir la *lex mercatoria* y los tribunales arbitrales. Evidentemente el desarrollo del *ius mercatorum* fue propicio para que el arbitraje se convirtiera en un medio idóneo destinado a resolver controversias entre los mercaderes, el arbitraje y los consulados eran los medios primordiales de solución de controversias.”<sup>56</sup>

En la Nueva España se presenta el derecho indiano, mismo que es pronunciado por autoridades españolas o sus representantes en los territorios ultramarinos, este derecho se compuso, básicamente por la aplicación de normas surgidas de las prácticas indígenas combinadas con el derecho castellano.

Para finales del siglo XVIII, la mayor parte de la América Española busca su independencia; a principios del siglo XIX, en México se presenta un movimiento de lucha social que culmina con la Independencia de México de la Corona Española.

<sup>55</sup> BRISEÑO SIERRA Humberto. *El Arbitraje Comercial*. 2ª edición. Ed. Limusa, México, 1999., Pág. 12.

<sup>56</sup> URRIBARRI CARPINTERO Gonzalo, Op. Cit. Pág. 32

Históricamente en México, la figura del arbitraje se puede estudiar desde el punto de vista constitucional; cronológicamente aparece señalado en la Constitución de Cádiz de 1812, en la Constitución de 1824 y en la Constitución de 1836, en donde se reconocía de manera expresa la posibilidad jurídica de que los conflictos litigiosos que sólo afectaran intereses privados fueran resueltos por árbitros.

Por su parte, Briseño Sierra afirma que en México “El arbitraje mercantil tiene su origen en los artículos 1501, 1502 y 1503 del Código de Comercio de 1890, mismo que no hizo otra cosa que continuar con la tradición secular sobre la materia.”<sup>57</sup>

De tal forma la figura del arbitraje se haya instaurado en diferentes épocas en México, básicamente institucionalizado dentro de las legislaciones positivas desde el siglo XIX.

Surgieron organizaciones mundiales que propagaron la figura del arbitraje, sin delimitación territorial; tratando el arbitraje como un medio alternativo de solución de controversias, específicamente se utilizó en materia comercial; como fueron la Comisión Interamericana de Arbitraje Comercial que tiene inicio gracias a la resolución número XLI, de la VII reunión de Estados Americanos, en el año 1933; tiempo después, en 1975, sus reglas de procedimiento las atendió la Organización de Estados Americanos (OEA).

El arbitraje Comercial Internacional, en México, se fundamenta en el artículo 133 de la Carta Magna que expone: “Esta Constitución, las leyes del Congreso de la Unión que emanen de ella y todos los tratados que estén de acuerdo con la misma, celebrados y que se celebren por el Presidente de la República, con aprobación del Senado, serán la Ley Suprema de toda la Unión. Los jueces de cada Estado se arreglarán a dicha Constitución, leyes y tratados, a pesar de las disposiciones en contrario que pueda haber en las Constituciones o leyes de los estados.”

---

<sup>57</sup> BRISEÑO SIERRA Humberto, Op. Cit., Pág. 18.

El Dr. Cipriano Gómez Lara, haciendo una referencia, a la figura del arbitraje señala: “en día no se le puede concebir el arbitraje sino únicamente reglamentado y tolerado por el Estado, en aquellos campos de lo jurídico en que se le puede permitir.”<sup>58</sup>

Como el Estado restringe la aplicación de la figura arbitral, no cualquier litigio puede ser resuelto mediante un procedimiento arbitral; los asuntos que pueden someterse, se obligan a estar separados de cualquiera esfera de orden público.

Por lo que concierne al tema central de este trabajo, se puede decir que en materia financiera, en México, diversos ordenamientos legales al establecer instrumentos protectores de los usuarios de diversos servicios financieros (concretamente la materia bancaria) han incluido e incluyen, la figura del arbitraje como medio alternativo para la solución de controversias que se presentan entre las instituciones financieras y el público usuario que utiliza sus servicios.

Concretamente, en materia bancaria es con la Ley Reglamentaria del Servicio Publico de Banca y Crédito de 1982, a que ya se ha hecho referencia en el desarrollo del presente capítulo, que se incluye la posibilidad de resolver en arbitraje las controversias que se pudieran suscitar entre las Sociedades Nacionales de Crédito y los usuarios del servicio publico de banca y crédito, pudiendo presentar las reclamaciones ante la Comisión Nacional Bancaria y de Seguros; Al respecto el Dr. Jesús de la Fuente Rodríguez señala: “la primera Ley Reglamentaria del Servicio Publico de Banca y Crédito, publicada en el DOF de 31 de diciembre de 1982...en su Capítulo Tercero denominado “De la Protección de los Intereses del Publico”, cuando se establece un procedimiento para que los usuarios del servicio publico de banca y crédito, a su elección, presentaran sus reclamaciones ante la comisión nacional bancaria y de seguros ( CNBV )...dicho organismo podía conciliar o en su caso, resolver en arbitraje las diferencias que se

---

<sup>58</sup> GOMEZ LARA Cipriano, Op Cit, Pág. 25.

suscitaran... derivadas de la realización de operaciones y de la prestación de servicios bancarios...”<sup>59</sup>

Posteriormente la Ley Reglamentaria del Servicio Publico de Banca y Crédito de 1985, a la que igualmente ya se ha hecho referencia, presenta nuevamente en su titulo quinto, en los mismos términos que la Ley a que se hizo referencia en el párrafo inmediato anterior, el procedimiento de arbitraje. Al respecto el Dr. Miguel Acosta Romero señala: “ De acuerdo con la LRB-85, la CNBS tenía facultades para resolver conflictos, como conciliador y como árbitro entre los usuarios de los servicios bancarios y las instituciones de crédito. En efecto, dicha Ley establecía en sus artículos 95 y 96 los procedimientos para la solución de tales litigios bancarios.”<sup>60</sup>

La Ley de Instituciones de Crédito de 1990, establece igualmente la facultad de dirimir ciertas controversias que se presentaban entre los usuarios de los servicios financieros y las Instituciones Financieras que prestaban tales servicios, mediante un procedimiento arbitral, facultades que eran limitadas en su desempeño.

El Dr. Jesús de la Fuente Rodríguez establece:”La Ley de Instituciones de Crédito publicada en el Diario Oficial del 14 de julio de 1990, que abroga la citada ley reglamentaria, ratifica en sus artículos 119 y 120 los procedimientos en comentario.”.<sup>61</sup>

Diversas leyes por su parte regulaban diversos procedimientos de conciliación y arbitraje en materia financiera como son: La Ley de Mercado de Valores, Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro y, la Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito.

Posteriormente se crea la Comisión Nacional Para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, que nace en virtud de la Ley de Protección y

---

<sup>59</sup> DE LA FUENTE RODRÍGUEZ Jesús. Op. Cit. Pág. 1356

<sup>60</sup> ACOSTA ROMERO Miguel. Op Cit, pág. 665

<sup>61</sup> DE LA FUENTE RODRÍGUEZ Jesús. Op. Cit. Pág. 1356.

Defensa al Usuario de Servicios Financieros, publicada 18 de enero de 1999, misma que entró en vigor el día 18 de abril de 1999; ley que derogó, entre otros, los artículos 119 Y 120 de la Ley de Instituciones de Crédito. Esta Comisión se convierte en la autoridad que actualmente es la instancia encargada de llevar a cabo el procedimiento arbitral que anteriormente había sido confiado a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, cabe aclarar, que la CONDUSEF no sólo concilia y arbitra en aquellas controversias materia bancaria, sino que se le faculta de manera paralela concilie y/o arbitre en materia de Valores, Seguros, Fianzas y de Ahorro para el Retiro.

El Dr. Miguel Acosta Romero, respecto a esta Comisión señala: “La CONDUSEF es un Organismo público descentralizado de la Administración Pública Federal, que se encuentra sectorizada en la SHCP, con personalidad jurídica y patrimonio propios, cuenta con autonomía técnica para dictar sus resoluciones y laudos y tiene facultades para imponer las sanciones correspondientes.”<sup>62</sup>

La Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros fue modificada por Decreto de fecha 5 de enero del 2000, es importante mencionar que estas reformas derogaron los artículos 118-B de la Ley de Instituciones de Crédito; 135 de la Ley general de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros; 93 BIS de la Ley Federal de Instituciones de Fianzas y 31 de la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro. (Ver Diario Oficial de la Federación 5 de Enero del 2000).

Finalmente señale que el arbitraje, medio alternativo para la solución de controversias, se puede clasificar en cuanto a su desarrollo, de la siguiente manera:

1. **Arbitraje ad hoc.**- En esta modalidad del arbitraje las partes en litigio deciden someter su controversia ante una tercera persona

---

<sup>62</sup> ACOSTA ROMERO Miguel. Op Cit, pág. 665

denominada arbitro, en base a un procedimiento previamente elaborado que las partes en conflicto adecuan al caso concreto.

Respecto de esta modalidad el Dr. Gonzalo Urribari Carpintero señala: “En el arbitraje ad hoc o también denominado casuístico, las partes en conflicto someten la divergencia a la decisión de una tercera persona con base en un procedimiento elaborado por ellas para el caso concreto, quienes pueden expresar si su deseo es adoptar algún modelo de arbitraje institucional.”<sup>63</sup>

2. **Arbitraje de equidad.**- En esta modalidad del arbitraje las partes en litigio deciden aportar criterios discrepantes, partiendo de lo cual, el tercero denominado árbitro, aportará posibles soluciones al conflicto utilizando para ello razonamientos equitativos.

Respecto de esta modalidad el Dr. Gonzalo Urribari Carpintero señala: “El arbitraje en el cual las partes pueden concertar las normas que establezcan el criterio de valoración se denominan arbitraje jurídico o de derecho y de equidad, o amigable composición, cuando el árbitro sólo aporta soluciones o propuestas de acercamiento entre intereses contrapuestos, propiciando fórmulas equitativas cuya obligatoriedad es facultativa equivalente a reglas de caballerosidad y honor.”<sup>64</sup>

3. **Arbitraje de Estricto Derecho.**- Es aquél en el cual las partes facultan al árbitro, para resolver la controversia planteada con estricto apego a las disposiciones legales aplicables, determinando las etapas, formalidades, términos y plazos a que se sujetará el arbitraje, con arreglo a las mismas.

Respecto de esta modalidad el Dr. Jesús De la Fuente Rodríguez señala: “También conocido como estricto iure es el que se da cuando los árbitros se ven constreñidos a resolver la controversia atendiendo a las reglas del derecho positivo ya sean sustantivas o adjetivas. Este tipo de arbitraje es el más recurrido

<sup>63</sup> URRIBARI CARPINTERO Gonzalo. Op. Cit. Pag. 43

<sup>64</sup> *Ibidem*. Pág. 47

en la actualidad por que trae mayor seguridad jurídica a las partes y favorece el tráfico jurídico”.<sup>65</sup>

4. **Arbitraje Institucional.**- En esta modalidad del arbitraje las partes en litigio deciden someter su controversia ante una institución especializada, que los deberá asistir en la conducción del procedimiento arbitral; les proporcionara una lista de árbitros a elegir y regularmente estas instituciones especializadas cuentan con sus propias: reglas o legislación.

Respecto de esta misma, el Dr. Gonzalo Uribari Carpintero señala: “En esta modalidad, las partes someten una controversia a la decisión de una Institución especializada –Nacional o Internacional– que organiza y asiste en la conducción del procedimiento arbitral, el cual se realiza de acuerdo con sus propias reglas. Dicha institución cuenta también con una lista de árbitros o técnicos seleccionados previamente.”.<sup>66</sup>

5. **Internacional:** Aquél en el que: i) las partes al momento de la celebración del acuerdo de arbitraje, tengan sus establecimientos en países diferentes; o, b) el lugar de arbitraje, determinado en el acuerdo de arbitraje o con arreglo al mismo, el lugar del cumplimiento de una parte sustancial de las obligaciones de la relación comercial o el lugar con el cual el objeto del litigio tenga una relación más estrecha, este situado fuera de país en el que las partes tienen su establecimiento. (Art. 1416 f. III Código de Comercio)
6. **Comercial:** Cualquier procedimiento arbitral de carácter comercial, con independencia de que sea o no una Institución arbitral permanente ante la que se lleve a cabo. (Art. 1416 f. II Código de Comercio).

---

<sup>65</sup> DE LA FUENTE RODRÍGUEZ Jesús. Op. Cit. Pág. 1379.

<sup>66</sup> URRIBARI CARPINTERO Gonzalo. Op. Cit. Pag. 47

El arbitraje que se sigue ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, se puede enmarcar en la modalidad de arbitraje institucional, debido a que se caracteriza por la representación de un organismo que ofrece de manera profesional, sus servicios especializados sin buscar lucro, pudiendo utilizar para ello cualquiera de las modalidades señaladas en los incisos marcados con los números 1 a 3, la instancia arbitral brinda a las partes en conflicto un registro de árbitros o técnicos a elegir y las reglas que deben ser adoptadas, según el tipo de arbitraje al que sometan el litigio en cuestión.

Por lo expuesto en el presente capítulo se puede decir que el sistema bancario durante el desarrollo de la historia ha tenido cambios constantes, que de alguna manera reflejan la estabilidad o inestabilidad económica del país.

La actividad bancaria por su misma practicidad y utilidad actualmente resulta un satisfactor de necesidades para la vida moderna, por ello es indispensable que día a día se actualice en cuanto a su práctica y uso así como también en su regulación jurídica, regulación que debe permitir entre otros la continuidad en cuanto al flujo de capitales.

Lo que se busca es lograr que el usuarios de la banca y crédito, se sienta satisfechos con los servicios prestados por las Instituciones Financieras, satisfacción que de cierta manera se verá traducida en beneficio económico para el Estado en general. No obstante y como se ha podido ver con el transcurso del tiempo, han surgido y siguen surgiendo conflictos derivados de la prestación de dichos servicios, por ello el legislador previéndolos ha creado figuras jurídicas que permiten a las partes en conflicto resolver dichas controversias.

Actualmente existen procedimientos a través de los cuales se resuelven ciertas controversias planteadas (procedimiento judicial y procedimiento de arbitraje), sin embargo en el desarrollo del presente trabajo, haré hincapié en cuanto al uso del procedimiento de arbitraje, ya que por su flexibilidad permite, según se verá más adelante, que en menor tiempo y con menores costos para ambas partes, se

puedan obtener resultados positivos, esto sin tener que hacer uso de la maquinaria judicial con que cuenta el Estado.

## **CAPITULO II. ORGANISMOS PROTECTORES DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS EN MEXICO.**

### **1.- INSTITUTO PARA LA PROTECCION AL AHORRO BANCARIO.**

El antecedente inmediato anterior al Instituto para la Protección al Ahorro Bancario (IPAB), es el Fondo Bancario de Protección al Ahorro (FOBAPROA); que a su vez tiene como antecedente directo al Fondo de Apoyo Preventivo a las Instituciones de Banca Múltiple (FONAPRE).

El Fondo de Apoyo Preventivo a las Instituciones de Banca Múltiple fue creado el 10 de noviembre de 1986, a decir del Doctor Miguel Acosta Romero: “tenía como finalidad dar apoyos de diversa naturaleza a los bancos cuya situación los podía llevar a confrontar problemas de liquidez que repercutiera inconvenientemente en la seguridad de los recursos captados del público.”<sup>67</sup>

El Fondo Bancario de Protección al Ahorro (FOBAPROA), se crea como un fideicomiso público en donde el Banco de México fungía como la institución fiduciaria y el Gobierno Federal hacía las veces de fideicomitente, conservando las aportaciones que se recibían de los bancos privados a su cargo, su principal función era tratar de evitar problemas financieros que se pudiesen llegar a presentar dentro de las instituciones financieras mexicanas, inquiriendo siempre en cumplimentar las obligaciones contraídas por estas instituciones, hacía los usuarios de servicios financieros (siempre que estuvieran sujetas al Fondo), el problema que trunco el camino de este fideicomiso inició cuando una vez adquirida la grave crisis financiera que azotó al país, en los años 1994-1995, mientras el Gobierno Federal invirtió en subsidios encaminados a apoyar a los usuarios del sistema financiero mexicano, muchas personas se aprovecharon de ello y dejaron de cumplimentar sus obligaciones de pago contraídas con las Instituciones Financieras del país, lo que provocó que la deuda interna llegará a tener cifras estratosféricas. Razón por la cual, el Gobierno Federal se ve en la

---

<sup>67</sup> ACOSTA ROMERO Miguel. Op. Cit. Pág. 690

necesidad de buscar una alternativa que garantizará la seguridad de los ahorradores en servicios financieros, y que a su vez fuera viable para que los deudores de “buena voluntad” cumplieran con sus obligaciones de manera voluntaria y eficaz.

Es así que se crea un Organismo Descentralizado de la Administración Pública Federal, con personalidad jurídica y patrimonio propios, que tiene su fundamento en la Ley de Protección al Ahorro Bancario, publicada en el Diario Oficial el 19 de enero de 1999. Su función principal es la de establecer un sistema de protección al ahorro bancario a favor de las personas que realicen cualquiera de las operaciones garantizadas, en los términos y con las limitantes que la misma ley determina.

### **NATURALEZA JURIDICA.**

La Ley de Protección al Ahorro Bancario en su artículo 2º señala la naturaleza del Instituto, de la siguiente manera: “El sistema de protección al ahorro bancario será administrado por un organismo descentralizado de la Administración Pública Federal, con personalidad jurídica y patrimonio propios...”

La Ley Orgánica de la Administración Pública Federal en su artículo 1º establece las bases de organización de la Administración Pública Federal, Centralizada y Paraestatal, y refiere en su tercer párrafo: “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 la Administración Pública Paraestatal.”

Sobre los organismos descentralizados, la misma Ley, en su artículo 45 define: “Son organismos descentralizados las entidades creadas por ley o decreto del Congreso de la Unión, o por Decreto del Ejecutivo Federal, con personalidad jurídica y patrimonio propios, cualquiera que sea la estructura legal que adopten.”

La Ley Federal de las Entidades Paraestatales, por su parte, en su artículo 14 señala: “Son organismos descentralizados las personas jurídicas creadas conforme a lo dispuesto por la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal y cuyo objeto sea:

- I. La realización de las actividades correspondientes a las áreas estratégicas o prioritarias;
- II. La prestación de un servicio público o social, o
- III. La obtención o aplicación de los recursos para fines de asistencia o seguridad social.

### **OBJETO DEL IPAB.**

En el artículo 67 de la Ley de Protección al Ahorro Bancario se encuentra consagrado el objeto del Instituto de Protección al Ahorro Bancario, que nos dice que el Instituto:

- I. Proporciona a las Instituciones, en beneficio de los intereses de las personas a que se refiere el artículo 1° de esta Ley, un sistema para la protección del ahorro bancario que garantice el pago, a través de la asunción por parte del Instituto, en forma subsidiaria y limitada, de las obligaciones establecidas en la presente Ley, a cargo de dichas Instituciones, y
- II. Administra, en términos de esta Ley, los programas de saneamiento financiero que formule y ejecute en beneficio de los ahorradores y usuarios de las Instituciones y en salvaguarda del sistema nacional de pagos.

### **FUNCIONES QUE EJERCE EL INSTITUTO DE PROTECCIÓN AL AHORRO BANCARIO.**

- a) Establecer un sistema de protección al ahorro bancario;
- b) Concluir los procesos de saneamiento de instituciones bancarias;
- c) Administrar y vender los bienes a cargo del IPAB para obtener el máximo valor posible de recuperación.

### **FACULTADES DEL INSTITUTO DE PROTECCIÓN AL AHORRO BANCARIO.**

La Ley de Protección al Ahorro Bancario, en su artículo 68, señala las facultades que tiene este Instituto:

- I. Asumir y, en su caso, pagar en forma subsidiaria, las obligaciones que se encuentren garantizadas a cargo de las Instituciones, con los límites y condiciones que se establecen en la presente Ley;
- II. Recibir y aplicar, en su caso, los recursos que se autoricen en los correspondientes Presupuestos de Egresos de la Federación, para apoyar de manera subsidiaria el cumplimiento de las obligaciones que el propio Instituto asuma en los términos de esta Ley, así como para instrumentar y administrar programas de apoyo a ahorradores y deudores de la banca;
- III. Suscribir y adquirir acciones ordinarias, obligaciones subordinadas convertibles en acciones y demás títulos de crédito emitidos por las Instituciones que apoye;
- IV. Suscribir títulos de crédito, realizar operaciones de crédito, otorgar garantías, avales y asumir obligaciones, con motivo de apoyos preventivos y programas de saneamiento financiero, tanto en beneficio de las Instituciones como en las sociedades en cuyo capital participe directamente o indirectamente el Instituto;
- V. Participar en sociedades, celebrar contratos de asociación en participación o constituir fideicomisos, así como en general realizar las operaciones y contratos de carácter mercantil o civil que sean necesarias para el cumplimiento de su objeto;
- VI. Adquirir de las Instituciones a las que el Instituto apoye conforme a lo previsto en esta Ley, bienes distintos a los señalados en la fracción III anterior;
- VII. Otorgar financiamiento a las Instituciones, como parte de los programas de saneamiento, o cuando con él se contribuya a incrementar el valor de recuperación de los bienes, y no sea posible obtener financiamientos de fuentes alternas en mejores condiciones;
- VIII. Llevar a cabo la administración cautelar de las Instituciones en términos del Capítulo V del Título Segundo de esta Ley;
- IX. Fungir como liquidador o síndico de las Instituciones;
- X. Obtener financiamientos conforme a los límites y condiciones establecidos en el artículo 46 de la presente Ley y exclusivamente para desarrollar con los recursos obtenidos, acciones de apoyo preventivo y saneamiento financiero de las Instituciones;
- XI. Participar en el capital social o patrimonio de sociedades relacionadas con las operaciones que el Instituto pueda realizar para la consecución de su objeto, incluyendo los de empresas que le presten servicios complementarios o auxiliares;
- XII. Participar en la administración de sociedades o empresas, en cuyo capital o patrimonio participe el Instituto, directa o indirectamente;
- XIII. Realizar subastas, concursos y licitaciones para enajenar los bienes o darlos en administración;
- XIV. Contratar los servicios de personas físicas y morales, de apoyo y complementarias a las operaciones que realice el Instituto;
- XV. Coordinar y participar en procesos de fusión, escisión, transformación y liquidación de Instituciones y sociedades o empresas en cuyo capital participe el Instituto;

- XVI.** Defender sus derechos ante los tribunales o fuera de ellos y ejercitar las acciones judiciales o gestiones extrajudiciales que le competan, así como comprometerse en juicio arbitral.
- XVII.** Comunicar a la Procuraduría Fiscal de la Federación las irregularidades que por razón de su competencia le corresponda conocer a ésta, y sean detectadas por personal al servicio del Instituto con motivo del desarrollo de sus funciones;
- XVIII.** Denunciar o formular querrela ante el Ministerio Público de los hechos que conozca con motivo del desarrollo de sus funciones, que puedan ser constitutivos de delito y desistirse u otorgar el perdón, previa autorización de la Junta de Gobierno, cuando proceda;
- XIX.** Evaluar de manera permanente el desempeño de las Instituciones y los terceros especializados, en su caso, tengan con respecto a la recuperación, administración y enajenación de bienes, de conformidad con lo que establece el artículo 62 de esta Ley.
- XX.** Las demás que le otorguen esta Ley, así como otras leyes aplicables.

De la lectura del artículo anterior, se vislumbra que el legislador, busca a través de éste Instituto, apoyar a las Instituciones Financieras, otorgándoles condiciones favorables, a efecto de que estas se recuperen en su economía, cuando la vean dañada, para que a su vez, éstas últimas tengan la capacidad de cumplir con las obligaciones que tienen para con los usuarios de sus servicios. Dentro de las facultades con las que cuenta el Instituto de Protección al Ahorro Bancario, que no esta de menos decir son amplias, debido a que por virtud de Ley el Instituto de referencia tiene personalidad jurídica y patrimonio propios y por tanto puede celebrar todo tipo de operaciones y contratos, dentro de sus principales facultades podemos destacar:

- ❖ Busca cumplir con las obligaciones a cargo de las diversas Instituciones Financieras otorgándoles dicho apoyo a efecto de responder por éstas ante sus ahorradores y deudores.
- ❖ Puede suscribir y adquirir diversos títulos de crédito tendiendo como efecto garantizar el cumplimiento de las obligaciones a cargo de las Instituciones Financieras, para con los usuarios de los servicios que éstas ofrecen.
- ❖ Puede otorgar garantías, avales y asumir obligaciones, en nombre de las Instituciones Financieras, a efecto de sanear su economía.

- ❖ Se puede adjudicar diversos bienes en forma de pago, derivado del incumplimiento de las obligaciones a cargo de las Instituciones Financieras, pudiendo dichos bienes darlos en administración e incluso enajenarlos.
- ❖ Puede obtener créditos con el fin de dar apoyo a las Instituciones Financieras.
- ❖ Puede participar del capital social, así como en la administración de las sociedades o empresas relacionadas con las operaciones que realiza el propio Instituto.
- ❖ Puede defender sus derechos ya sea judicial o extrajudicialmente.
- ❖ Informar sobre las irregularidades que pudiera llegar a detectar con motivo del desempeño de sus funciones, e incluso denunciarlas ante la autoridad competente.

## MARCO JURÍDICO DEL IPAB

El marco jurídico que regula a este Instituto es el siguiente:

<b>LEGISLACIÓN APLICABLE</b>
1. Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito.
2. Ley General de Sociedades Mercantiles.
3. Ley Federal de Instituciones de Fianzas.
4. Ley del Mercado de Valores.
5. Ley General de Deuda Pública
6. Ley General de Organizaciones y Actividades de Auditoría de Crédito.
7. Ley Federal de las Entidades Paraestatales.
8. Ley de Instituciones de Crédito.
9. Ley del Banco de México.
10. Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.
11. Ley de Protección al Ahorro Bancario.

## ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL IPAB.

La estructura orgánica básica actual del Instituto de Protección al Ahorro Bancario se encuentra en el **ANEXO 1**.

## 2. COMISION NACIONAL BANCARIA Y DE VALORES.

La creación de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, tiene sus orígenes en:

- a).- Decreto de fecha 24 de diciembre de 1924, mediante el cual se crea la Comisión Nacional Bancaria, dejando en el pasado el anterior sistema de inspección y vigilancia, que era manejado por una oficina de la Secretaría de Hacienda, de forma tal esta inspección y vigilancia se puso en manos de una Institución independiente; esta Comisión inició sus operaciones el 12 de enero de 1925.
- b).- Decreto expedido en diciembre de 1970, por medio del cual la Comisión Nacional de Seguros se incorpora a la Comisión Nacional Bancaria, convirtiéndose a partir de aquél momento en la Comisión Nacional Bancaria y de Seguros.
- c).- Posteriormente en el año de 1995 se crea una nueva Comisión, resultado de una fusión, entre la Comisión Nacional Bancaria y la Comisión Nacional de Valores, dejando a un lado a la Comisión Nacional de Seguros, de manera tal que el 24 de abril de 1995 surge lo que ahora conocemos como la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

Por lo que respecta a la unión de estas dos comisiones el Lic. Erick Carvallo Yáñez indica: "...se debieron conjuntar las tres y no solamente dos, lo cual facilitaría el control de todos los intermediarios y no solamente de la mayoría de ellos"<sup>68</sup>; es decir, señala que hubiera sido ideal que a una sola Comisión se le hubiera encomendado el control y la vigilancia de la totalidad de los intermediarios financieros, al hablar de conjuntar las tres se refiere a las Comisiones Bancaria, a la de Valores y Seguros, cabe decir que, en tal caso, aún quedaría excluida la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro, quien también se encarga del control y vigilancia sobre ciertos prestatarios de servicios financieros.

---

<sup>68</sup> CARVALLO Yáñez Erick. Op Cit. Pag. 313.

## **NATURALEZA JURIDICA.**

La Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores señala la naturaleza jurídica de esta Comisión en su artículo 1º: “Se crea la Comisión Nacional Bancaria y de Valores como órgano desconcentrado de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, con autonomía técnica y facultades ejecutivas en los términos de esta Ley.”

Debemos señalar que la Administración Pública Federal será centralizada y paraestatal, según lo señala el artículo 90 de nuestra Carta Magna.

La Ley Orgánica de la Administración Pública Federal puntualiza, que las Secretarías de Estado, podrán contar con órganos administrativos desconcentrados que les estarán jerárquicamente subordinados, de tal forma que la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, se encuentra subordinada a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

## **OBJETO.**

Por lo que respecta al objeto de la comisión en cuestión, la Ley de la Comisión Nacional Bancaria y De Valores, puntualiza en su artículo 2º: “La Comisión tendrá por objeto 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...”

## **FACULTADES.**

La Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores en su artículo 4º señala las facultades que le corresponden a esta Comisión y son:

**I.- Realizar la supervisión de las entidades financieras, los organismos de integración, así como de las personas físicas y demás personas morales cuando realicen actividades previstas en las leyes relativas al sistema financiero;**

II.- Emitir en el ámbito de su competencia la regulación prudencial a que se sujetarán las entidades;

III.- Dictar normas de registro de operaciones aplicables a las entidades;

IV.- Fijar reglas para la estimación de los activos y, en su caso, de las obligaciones y responsabilidades de las entidades, en los términos que señalan las leyes;

V.- Expedir normas respecto a la información que deberán proporcionarle periódicamente las entidades;

VI.- Emitir disposiciones de carácter general que establezcan las características y requisitos que deberán cumplir los auditores de las entidades, así como sus dictámenes;

VII.- Establecer los criterios a que se refiere el artículo 2o. de la Ley del Mercado de Valores, así como aquellos de aplicación general en el sector financiero acerca de los actos y operaciones que se consideren contrarios a los usos mercantiles, bancarios y bursátiles o sanas prácticas de los mercados financieros y dictar las medidas necesarias para que las entidades ajusten sus actividades y operaciones a las leyes que les sean aplicables, a las disposiciones de carácter general que de ella deriven y a los referidos usos y sanas prácticas;

VIII.- Fungir como órgano de consulta del Gobierno Federal en materia financiera;

**IX.- Procurar a través de los procedimientos establecidos en las leyes que regulan al sistema financiero, que las entidades cumplan debida y eficazmente las operaciones y servicios, en los términos y condiciones concertados, con los usuarios de servicios financieros;**

X.- (Derogada).

XI.- Autorizar la constitución y operación, así como determinar el capital mínimo, de aquellas entidades que señalan las leyes;

XII.- Autorizar a las personas físicas que celebren operaciones con el público, de asesoría , promoción, compra y venta de valores, como apoderados de los intermediarios del mercado de valores, en los términos que señalen las Leyes aplicables a éstos últimos;

XIII.- Determinar o recomendar que se proceda a la amonestación, suspensión, veto o remoción y, en su caso, inhabilitación de los consejeros, directivos, comisarios, delegados fiduciarios, apoderados, funcionarios y demás personas que puedan obligar a las entidades, de conformidad con lo establecido en las leyes que las rigen;

XIV.- Ordenar la suspensión de operaciones de las entidades de acuerdo a lo dispuesto en esta Ley;

XV.- Intervenir administrativa o gerencialmente a las entidades, con objeto de suspender, normalizar o resolver las operaciones que pongan en peligro su solvencia, estabilidad o liquidez, o aquéllas violatorias de las leyes que las regulan o de las disposiciones de carácter general que de ellas deriven, en los términos que establecen las propias leyes;

XVI.- Investigar aquellos actos de personas físicas, así como de personas morales que no siendo entidades del sector financiero, hagan suponer la realización de operaciones violatorias de las leyes que rigen a las citadas entidades, pudiendo al efecto ordenar visitas de inspección a los presuntos responsables;

XVII.- Ordenar la suspensión de operaciones, así como intervenir administrativa o gerencialmente, según se prevea en las leyes, la negociación, empresa o establecimientos de personas físicas o a las personas morales que, sin la autorización correspondiente, realicen actividades que la requieran en términos de las disposiciones que regulan a las entidades del sector financiero, o bien proceder a la clausura de sus oficinas;

XVIII.- Investigar actos o hechos que contravengan lo previsto en la Ley del Mercado de valores, para lo cual podrá practicar visitas que versen sobre tales actos o hechos, así como emplazar, requerir información o solicitar la comparecencia de presuntos infractores y demás personas que puedan contribuir al adecuado desarrollo de la investigación;

**XIX.- Imponer sanciones administrativas por infracciones a las leyes que regulan las actividades, entidades y personas sujetas a su supervisión, así como a las disposiciones que emanen de ellas y, en su caso coadyuvar con el Ministerio Público respecto de los delitos previstos en las Leyes relativas al Sistema Financiero;**

XX.- Conocer y resolver sobre el recurso de revocación que se interponga en contra de las sanciones aplicadas, así como condonar total o parcialmente las multas impuestas;

XXI.- Intervenir en los procedimientos de liquidación de las entidades en los términos de ley;

XXII.- Determinar los días en que las entidades deberán cerrar sus puertas y suspender sus operaciones;

XXIII.- Elaborar y publicar estadísticas relativas a las entidades y mercados financieros;

**XXIV. - Celebrar convenios con organismos nacionales e internacionales con funciones de supervisión y regulación similares a las de la Comisión, así como participar en foros de consulta y organismos de supervisión y regulación financieras a nivel nacional e internacional;**

XXV.- Proporcionar la asistencia que le soliciten las instituciones supervisoras y reguladoras de otros países, para lo cual en ejercicio de sus facultades de inspección y vigilancia, podrá recabar respecto de cualquier persona la información y documentación que sea objeto de la solicitud;

XXVI.- Intervenir en la emisión, sorteos y cancelación de títulos o valores de las entidades, en los términos de ley, cuidando que la circulación de los mismos no exceda de los límites legales;

XXVII.- Aplicar a los servidores públicos de las instituciones de banca múltiple en las que el Gobierno Federal tenga el control por su participación accionaria y de las instituciones de banca de desarrollo las disposiciones, así como las sanciones previstas en la Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos que correspondan a las contralorías internas, sin perjuicio de las que en términos de la propia Ley, compete aplicar a la Secretaría de Contraloría y Desarrollo Administrativo;

- XXVIII.- Llevar el Registro Nacional de Valores e Intermediarios y certificar inscripciones que consten en el mismo;
- XXIX.- Autorizar, suspender o cancelar la inscripción de valores y especialistas bursátiles en el Registro Nacional de Valores e Intermediarios, así como suspender la citada inscripción por lo que hace a las casas de bolsa;
- XXX.- Supervisar a los emisores de valores inscritos en el Registro Nacional de Valores e Intermediarios, respecto de las obligaciones que les impone la Ley del Mercado de Valores;
- XXXI.- Dictar las disposiciones de carácter general relativas a la forma y términos en que las sociedades emisoras que dispongan de información privilegiada tendrán la obligación de hacerla de conocimiento del público;
- XXXII.- Expedir normas que establezcan los requisitos mínimos de divulgación al público que las instituciones calificadoras de valores deberán satisfacer sobre la calidad crediticia de las emisiones que éstas hayan dictaminado y sobre otros aspectos tendientes a mejorar los servicios que las mismas prestan a los usuarios;
- XXXIII.- Emitir reglas a que deberán sujetarse las casas de bolsa al realizar operaciones con sus accionistas, consejeros, directivos y empleados;
- XXXIV.- Autorizar y vigilar sistemas de compensación, de información centralizada, calificación de valores y otros mecanismos tendientes a facilitar las operaciones o a perfeccionar el mercado de valores;
- XXXV.- Ordenar la suspensión de cotizaciones de valores, cuando en su mercado existan condiciones desordenadas o se efectúen operaciones no conformes a sanos usos o prácticas;
- XXXVI.- Emitir las disposiciones necesarias para el ejercicio de las facultades que esta Ley y demás leyes le otorgan y para el eficaz cumplimiento de las mismas y de las disposiciones que con base en ellas se expidan, y
- XXXVII.- Las demás facultades que le estén atribuidas por esta Ley, por la Ley Reglamentaria de la Fracción XIII bis del Apartado B, del Artículo 123 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y por otras leyes.

De la transcripción del artículo anterior, destaca el que el legislador, busque a través de ésta Comisión, vigilar y controlar a las Instituciones Financieras, a efecto de que estas dentro del marco jurídico correspondiente, a efecto de que estas cumplan con las obligaciones que tienen para con los usuarios de sus servicios. Dentro de las facultades con las que cuenta la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, que a decir son amplias, podemos destacar:

- ❖ Realizar la supervisión de las Instituciones Financieras, así como de las personas físicas y demás personas morales que realicen actividades relativas al sistema financiero mexicano;
- ❖ Emitir regulación, normas, criterios, así como disposiciones de carácter general, a que deberán someterse las entidades financieras, personas físicas y morales que realicen actividades relativas al sistema financiero;
- ❖ Fungir como órgano de consulta del Gobierno Federal en materia financiera;
- ❖ Vigilar que las entidades del sector financiero cumplan a los usuarios de servicios financieros, en las operaciones y servicios concertados;
- ❖ Autorizar la constitución y operación de entidades financieras;
- ❖ Determinar o recomendar que se proceda a la amonestación, suspensión, veto o remoción y, en su caso, inhabilitación aquellas personas que puedan obligar a las entidades financieras; e incluso ordenar la suspensión de operaciones de dichas entidades;
- ❖ Intervenir las entidades financieras, a efecto de suspender, normalizar sus operaciones;
- ❖ Investigar aquellas entidades que no siendo del sector financiero, hagan suponer la realización de operaciones violatorias de las leyes que rigen la materia;
- ❖ Investigar infracciones en materia de uso indebido de información privilegiada;
- ❖ Imponer sanciones administrativas por infracciones a las leyes que regulan las actividades financieras sujetas a su supervisión;
- ❖ Intervenir en los procedimientos de liquidación de las entidades financieras;
- ❖ Celebrar convenios con organismos nacionales e internacionales con funciones de supervisión y regulación similares a las de la Comisión.

## **FUNCIONES.**

La Comisión Nacional Bancaria y de Valores, tiene como funciones principales las de inspeccionar y vigilar a las Instituciones Financieras, buscando con ello que se prevengan desestabilizaciones financieras en el País, por ello vigila la situación que guardan las Instituciones Financieras correspondientes.

## V.- MARCO JURÍDICO.

Dentro de los principales ordenamientos jurídicos que regulan a esta Comisión en materia bancaria se encuentran:

<b>LEGISLACIÓN APLICABLE</b>
1. Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores
2. Ley del Banco de México
3. Ley de Instituciones de Crédito
4. Ley Para Regular a las Agrupaciones Financieras
5. Ley del Mercado de Valores
6. Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito
7. Ley de Sociedades de Inversión
8. Leyes Orgánicas de Bancos de Desarrollo
9. Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros

## ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.

La estructura orgánica básica actual de Comisión Nacional Bancaria y de Valores se encuentra en el **ANEXO 2**.

### 3. COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA A LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS.

Sobre las diversas comisiones que otorgan protección al público usuario de los servicios financieros en México, el Doctor Miguel Acosta Romero indica: “En México 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 árbitro en tales conflictos. Los procedimientos de conciliación y de arbitraje que se instituyen en dichos cuerpos normativos, aparecen entonces como vías de

solución a alternativas a los procedimientos estrictamente judiciales. Creando además normas que regulan diversas materias y autoridades con competencia en las mismas...”<sup>69</sup>

A los organismos que ofrecen este tipo de protección y defensa se les ha venido denominado *OMBUDSMAN*; sobre ésta figura jurídica, la Barra Mexicana de Abogados señala que en sí misma “persigue una doble finalidad: un fin inmediato que es la protección de los derechos e intereses legítimos de los particulares afectados.... y un fin mediato, que se encamina a lograr una mayor responsabilidad y eficacia en la administración pública, a incrementar la eficiencia y honestidad de los servidores públicos<sup>70</sup>... y el perfeccionamiento del orden jurídico, lo cual implica un reforzamiento a la seguridad jurídica, genera mayor confiabilidad de la administración y de los funcionarios públicos...”<sup>71</sup>

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, considerada como el *Ombudsman* del sector financiero, forma parte integrante de los organismos reguladores del sector financiero, tiene a su cargo funciones encaminadas a la protección de los intereses del público usuario de los servicios financieros, funciones que desempeñaban diferentes Comisiones Nacionales como: la Comisión Nacional Bancaria y de Valores; la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, y la Comisión del Sistema de Ahorro para el Retiro; por tanto, al crearse este organismo único, el Lic. Erick Carvallo Yáñez señala: “por fin unifica los procedimientos a seguirse en la tramitación y resolución de las reclamaciones que presenten los usuarios de tales servicios.”<sup>72</sup>

Para poder entender claramente el término **OMBUDSMAN**, a continuación se hace mención de lo que indica el Diccionario Jurídico 2000, en CD de Desarrollo Jurídico Profesional, editado por Informática Mexicana: “*I. (Vocablo sueco que significa representante, delegado o mandatario.) Aún cuando no se trata de una*

<sup>69</sup> ACOSTA ROMERO Miguel. Op. Cit. Pág. 663

<sup>70</sup> Para el caso en particular no debemos considerar a las Instituciones Financieras como servidores públicos, sino sólo como simples particulares, que prestan un servicio público de Banca y Crédito.

<sup>71</sup> Se sugiere consultar la página de Internet de la Barra Mexicana de Abogados; [www.bma.org.mx](http://www.bma.org.mx) 2002

<sup>72</sup> CARVALLO YÁÑEZ Erick. Op. Cit. Pág. 326.

*institución regulada por el derecho positivo mexicano, es conveniente hacer referencia a la misma no sólo por la posibilidad de que pueda introducirse en nuestro ordenamiento jurídico en un futuro no muy lejano, sino también debido a su expansión incontenible en los años de esta segunda posguerra en la mayoría de las legislaciones contemporáneas pertenecientes a muy diversas familias jurídicas y a diferentes sistemas políticos, por lo que se ha llegado a calificar de “universal”.*

**II. Es difícil elaborar un concepto general debido a los diversos matices que adquiere en las distintas legislaciones, pero de una manera aproximada podemos describir al Ombudsman como a uno o varios funcionarios designados por el órgano parlamentario, por el ejecutivo o por ambos, que con el auxilio de personal técnico, poseen la función esencial de recibir e investigar las reclamaciones de los gobernados realizadas por las autoridades administrativas no sólo por infracciones legales sino también por injusticia, irrazonabilidad o retraso manifiesto en la resolución; y con motivo de esta investigación pueden proponer, sin efectos obligatorios, las soluciones que estimen más adecuadas para evitar o subsanar las citadas violaciones. Esta labor se comunica periódicamente a través de informes públicos, generalmente anuales, a los más altos órganos del gobierno, del órgano legislativo o a ambos, con la facultad de sugerir las medidas legales y reglamentarias que consideren necesarias para mejorar los servicios públicos respectivos.**

**III. Esta institución surgió en la ley constitucional sueca de 6 de junio de 1809, sobre la forma de gobierno (Regerisform), como un funcionario designado por el Parlamento con el objeto de vigilar primeramente la actividad de los tribunales, pero con posterioridad a las autoridades administrativas, el cual evolucionó de manera paulatina hasta llegar a la actualidad en que se encuentra regulado por el c. 12, «a.» 6, del actual documento constitucional denominado Instrumento de Gobierno que entro en vigor a partir del primero de enero de 1975 y que sustituyó a la vieja Ley de 1809; así como por la Ley orgánica de 1976, de acuerdo con los cuales, existen cuatro Ombudsman designados por el Parlamento, que se ocupan por turno de todos los asuntos que se les plantean incluyendo los relativos a las fuerzas armadas, y actuando uno de ellos como presidente.**

*Con características similares, es decir, como un comisionado parlamentario que fiscaliza la actividad de las autoridades administrativas, el Ombudsman fue introducido en los restantes países escandinavos a partir de la primera posguerra...VIII. También resulta conveniente señalar que se han introducido con diversas denominaciones y matices (pero predominando el nombre de Ombudsman) figuras semejantes en varios ordenamientos de países en vías de desarrollo y que han alcanzado su independencia en época reciente, como ocurre con Dominica (1978); Fiji (1970); Guyana (1966); Jamaica (1978); Mauritius (1968); Nigeria (1975); Papúa-Nueva Guinea (1975); Santa Lucía (1978); Sri Lanka (1981); Tanzania (1965); Trinidad y Tobago (1976) y Zambia (1973)... (incluyendo aquellas Repúblicas provenientes de la desintegración de la Unión de Repúblicas Socialistas Soviéticas (URRS) (1991), que al independizarse se convierten en Estados Independientes, entre los que se encuentran Armenia, Azerbaiyán, Bielorrusia, Georgia, Kazajstán, Kirguistán, Moldavia, Rusia, Tayikistán, Turkmenistán, Uzbekistán y Ucrania);... todo lo cual nos indica la enorme expansión que ha experimentado esta institución. IX. También ha trascendido la preocupación por el Ombudsman en América Latina, no sólo por numerosos estudios doctrinales y proyectos legislativos, sino también a través de algunas legislaciones recientes que han introducido esta institución protectora de manera paulatina. X. Por lo que se refiere a su introducción en el ordenamiento mexicano, se ha iniciado una tendencia vigorosa para su creación y desarrollo... Debe considerarse como un antecedente la experiencia de un organismo que ha funcionado satisfactoriamente en el ordenamiento mexicano con funciones similares, aun cuando sólo para la protección de los débiles en el consumo frente a los proveedores de bienes y servicios (en los países escandinavos el titular de este organismo en beneficio de los consumidores recibe también el nombre de Ombudsman). Nos referimos a la Procuraduría Federal del Consumidor establecida por la ley de 19 de diciembre de 1975, que entró en vigor a partir del 5 de febrero de 1976".<sup>73</sup>*

---

<sup>73</sup> Diccionario Jurídico 2000, edición en CD de Desarrollo Jurídico Profesional, México, 2000.

Con la creación de la CONDUSEF se busca guardar equidad entre las relaciones que se presentan entre los usuarios de servicios financieros y las instituciones financieras públicas o privadas y del sector social.

En México, particularmente en materia bancaria, es con la Ley Reglamentaria del Servicio Público de Banca y Crédito de 1982, que los usuarios de los servicios de banca y crédito por primera vez se vieron beneficiados con procedimientos de conciliación y arbitraje útiles y necesarios para resolver sus conflictos con las instituciones de crédito. Cabe recordar que fue durante ese período que se nacionalizó la banca mexicana, y posteriormente esta Ley fue sustituida por la Ley Reglamentaria del Servicio Público de Banca y Crédito de 1985 que continuaba con esos procedimientos.

Es posteriormente que surge la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, publicada en el Diario Oficial de la Federación el día 18 de enero de 1999, reformada y posteriormente adicionada mediante Decreto publicado en el Diario Oficial de la Federación de fecha 5 de enero del año 2000, y mediante Decreto publicado en el Diario Oficial de la Federación de fecha 12 de Mayo del 2005 y 7 de Julio del 2005. Esta Ley es la que le da vida a la Comisión Nacional de Protección y Defensa a los Usuarios de Servicios Financieros, que por el tipo de protección que realiza es el que se le ha llegado a considerar como un Ombudsman, continuación me referiré a la creación de esta ley y en el capítulo próximo se analizará el procedimiento de arbitraje que ante esta Comisión se tramita.

## **PROLEGÓMENOS LEGISLATIVOS A LA LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS.**

La exposición de motivos de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros<sup>74</sup> que a *grosso modo*, como se señala fue manifestada por

---

<sup>74</sup> Exposición de Motivos publicada por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, adjunta a la Ley de Protección y Defensa al Usuarios de Servicios Financieros, con las modificaciones y adiciones publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 5 de enero del 2000.

los Diputados integrantes del grupo parlamentario del Partido Revolucionario Institucional (PRI), quienes presentaron ante el pleno de la Asamblea, la iniciativa de Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, con base en el ejercicio de la facultad que les otorga la fracción II del artículo 71 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, planteando a la H. Cámara de Diputados, la iniciativa de la ley por medio de la cual se proponía como fin primordial, la creación de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, señalando como propósito de su creación el inherente a promover y proteger los derechos e intereses de los usuarios de los servicios financieros.

Como parte fundamental de esta propuesta se expuso que, pese a que habían sido expedidos en México diversos ordenamientos que regulaban la protección de los intereses del público usuario de servicios financieros, (destacando entre dichos ordenamientos a la Ley de Instituciones de Crédito en sus artículos 117 al 122; la Ley para Regular las Agrupaciones Financieras, en sus numerales 28 al 30 C; la Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito, en sus artículos 102 y 103, así como la Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, en la fracción X del artículo 4º, que contenían disposiciones que proveían mecanismos de defensa; consideraban que la diversidad de ordenamientos, solo traía como consecuencia la falta de uniformidad en los procedimientos de protección contemplados en la legislación vigente, derivando así en una multiplicidad de autoridades y criterios involucrados, lo cual generaba dificultades a los usuarios de servicios financieros para poder lograr una verdadera, pronta y expedita protección de sus derechos e intereses.

Así llegaron a la conclusión de que las facultades otorgadas a la Administración Pública Federal en materia de conciliación y arbitraje eran sumamente restringidas, debido a que la legislación contemplaba de manera limitada y diversificada la protección de los intereses del público usuario de los servicios financieros, principalmente en su aspecto sancionador. Como resultado de ello era mayor la tendencia a buscar resolver ante los órganos jurisdiccionales los diversos

conflictos surgidos entre las entidades financieras y el público usuario de sus servicios, sin que previamente se agotara la etapa conciliatoria.

Como otra falla paralela encontraban que, existía un gran número y diversidad de intermediarios financieros, lo cual dificultaba la labor de supervisión y vigilancia de los órganos correspondientes, a mas que también se debían encargar de tramitar ciertos procedimientos de conciliación y arbitraje que les eran encomendados.

Por lo expuesto, planteaban la conveniencia e incluso la necesidad de que el público usuario de servicios financieros pudiese contar con un órgano único, especializado en la protección de sus derechos e intereses, y que además de ello, tuviera la facultad de imponer sanciones (entre ellas las de carácter económico), lo cual expusieron influiría a eliminar paulatinamente las irregularidades cometidas en la prestación de los servicios financieros.

Aunado a ello, se consideró que no se encontraban regulados de manera exacta los procedimientos de información, orientación, promoción y protección de los derechos e intereses de los usuarios de los servicios que prestan las instituciones financieras.

En tal contexto, se consideró que los usuarios de servicios financieros, carecían de certeza y seguridad jurídica respecto de los servicios que recibían, no sólo por la falta de información clara y objetiva sobre los diversos productos y servicios financieros que ofrecían las instituciones financieras, sino también por la falta de medidas coercitivas que otorgaran la certeza, credibilidad y tranquilidad en las relaciones entre los usuarios y las entidades financieras.

Por tanto, resultaba necesario y urgente contar con un organismo independiente, imparcial y especializado en la solución de conflictos resultantes de la prestación de los servicios financieros, además de establecer una normatividad uniforme para los procedimientos de conciliación y arbitraje; fomentando con ello una cultura en la prestación y uso de los servicios financieros en México, dicho organismo

además tendría encomendado difundir comparativamente las ventajas y desventajas de los diversos productos que ofrecen las entidades financieras.

En materia de conciliación y el arbitraje, se buscó crear una instancia distinta a la jurisdiccional, que de manera **obligatoria** y **vinculatoria** resolviera los conflictos que pudieran surgir entre las partes.

Se enfatizó que no se buscaría instaurar un nuevo aparato burocrático, y para evitarlo se propuso, se hiciera uso de los recursos presupuestales, humanos y materiales con que ya contaban las Comisiones Nacionales supervisoras y vigilantes de la prestación de los servicios financieros.

En virtud de la creación de este nuevo organismo, las Comisiones ya existentes podrían desempeñar con mayor eficiencia sus labores de supervisión y vigilancia, dejando las funciones de atención al público y solución de controversias al organismo especializado.

Se propuso que el ordenamiento legal materia de la presente iniciativa contuviera 72 artículos distribuidos en cinco títulos y tres transitorios, dedicados a regular los siguientes aspectos:

1. El objeto y patrimonio de la Comisión de Protección al Usuario de Servicios Financieros;
2. El régimen de información y la atención de reclamaciones; la organización, gobierno y vigilancia de la Comisión;
3. Los recursos generales y las sanciones administrativas, y
4. Las disposiciones generales.

Se planteó que este organismo:

- a) Fuera un organismo descentralizado de la Administración Pública Federal;
- b) Por lo tanto tendría personalidad jurídica y patrimonio propio;
- c) Estaría sectorizado en la Secretaría de Hacienda y Crédito Público;

- d) Contaría con un órgano de gobierno presidido por dicha Secretaría de Estado y con un Director General del organismo que participaría con voz y voto. El cual sería nombrado por el Ejecutivo Federal a través del Secretario de Hacienda y Crédito Público;
- e) Se contempló también la creación de un Consejo Consultivo, el cual estaría integrado por: autoridades hacendarías, el Presidente de la Comisión, representantes de las entidades financieras y representantes de los usuarios; cuyo objeto sería dar representatividad a las entidades dentro de la Comisión. La solución de controversias estaría reservada exclusivamente a la Comisión.

Se propuso que para hacer más ágil el proceso de resolución de quejas, el órgano de gobierno no tendría atribuciones para resolverlas. Únicamente se encargaría de cuestiones administrativas, presupuestales y de orientación de las funciones del organismo.

Por lo que a las atribuciones que serían concedidas se proyectó otorgar a la Comisión de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros para el cumplimiento de sus propósitos, mismas que se enumeraron como sigue:

- I. “Promover y proteger los derechos e intereses de los usuarios de los servicios que prestan los intermediarios financieros.
- II. Procurar la equidad y seguridad jurídica de las relaciones entre los usuarios y las entidades financieras.
- III. Aplicar las medidas necesarias para propiciar la seguridad y equidad jurídica entre los usuarios y los intermediarios financieros.
- IV. Fungir como “ventanilla única” para la recepción de quejas.
- V. Propiciar información a los usuarios relacionada con los servicios y productos que ofrecen las entidades, así como la elaboración de programas de difusión de los derechos de los usuarios.
- VI. Informar al público sobre aquellas entidades que mantienen niveles óptimos de atención, así como sobre aquellas que tienen los niveles más altos de quejas.
- VII. Fungir como arbitro o conciliador en la solución de dichas irregularidades.
- VIII. Ejecutar sus resoluciones y sancionar aquellas entidades que cometan irregularidades en el desarrollo de sus actividades.

- IX. Estar facultado para actuar ante todos los intermediarios financieros.
- X. Orientar al sector financiero sobre las necesidades de los usuarios.
- XI. Coadyuvar con otras autoridades en materia financiera, para lograr una relación equitativa entre las entidades financieras y su público usuario, así como un sano desarrollo del sector financiero.
- XII. Difundir a través de los medios de comunicación, los análisis de los diversos productos que ofrecen los intermediarios financieros. De igual forma, se pretende proporcionar a los usuarios de los servicios financieros, información completa y veraz sobre los distintos elementos que rigen la relación contractual usuario-intermediario.”

Según se desprende de lo señalado en las fracciones anteriores, se buscó que con la creación de esta Comisión:

- a) Primordialmente procurar la protección de los derechos de los usuarios de los servicios financieros;
- b) Procurar la difusión comparativa de los servicios y productos financieros que ofrecen las Instituciones Financieras o intermediarios, propiciando con ello una cultura financiera, a través de la información oportuna, y con ello una mayor competencia entre éstos, obligándolos a mejorar sus servicios y productos que ofrecen al público usuario;
- c) Procurar la equidad y la seguridad jurídica entre las relaciones Institución Financiera-Usuario de sus Servicios;
- d) Crear una ventanilla única de recepción de quejas y con ello dar uniformidad en los procedimientos a seguir por el público usuario de sus servicios;
- e) Dar a esta Comisión facultades de conciliador y/o árbitro, y en este último caso asimilar y dotar de facultad de *“imperium”* al resolutor o árbitro;
- f) Coadyuvar con las autoridades Financieras, para crear un sano desarrollo del sector financiero;
- g) Finalmente orientar al Sector Financiero sobre las necesidades de los usuarios de sus servicios.

Además justificaron inoportuno que las funciones que realizaría la Comisión llegaran a ser atribuidas a la Procuraduría Federal para la Defensa del

Consumidor, por que básicamente la PROFECO es una entidad sectorizada en la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial, (actualmente Secretaría de Economía) y la facultad de supervisión y regulación de las entidades financieras está encomendada por ley a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

Esta iniciativa tuvo como un sustento el derecho comparado, al referir la existencia de organismos semejantes existentes en otros países, dentro de los que se tomaron en consideración los siguientes:

- a) Inglaterra, que cuenta con lo que denominan “Banking Ombudsman”, en el cual los conflictos entre bancos y usuarios se resuelven mediante un procedimiento operado por dicho organismo atendiendo las quejas de los usuarios de servicios bancarios (quejosos) de manera gratuita y cuenta con atribuciones ejecutivas; sus resoluciones son obligatorias para los bancos, en tanto que el quejoso, si lo desea tiene la opción de acudir a los tribunales; y
- b) Estados Unidos de América, que cuenta con una Procuraduría de Protección al Consumidor, que tiene por principio proteger a los consumidores contra las prácticas injustas, desleales, engañosas y fraudulentas. Cuyas atribuciones incluyen la realización de investigaciones y acciones tanto administrativas como judiciales, así como la elaboración de normas procedimentales.<sup>75</sup>

Una vez aprobada y publicada esta Ley se reformó, adicionando y derogando diversos preceptos de la misma, y de algunos otros ordenamientos legales con ella relacionados; así enseguida se hará una breve reseña de la exposición de motivos, que se presentó, para tal modificación.

---

<sup>75</sup> Esta Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, fue aprobada el 12 de diciembre de 1998 misma que fue publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de enero de 1999, reformada y adicionada posteriormente con fechas 05 de Enero del 2000 y 12 de Mayo del 2005. La Comisión, comenzó sus funciones, a partir del 18 de abril de 1999, según lo estipulado en su artículo primero transitorio del decreto publicado en el Diario Oficial de la Federación del 18 de enero de 1999 que a la letra señala:

“Primero.- La presente Ley entrará en vigor noventa días después de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.”.

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS DEL DECRETO QUE REFORMO, ADICIONO Y DEROGO DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE PROTECCION Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS, DE LA LEY DE INSTITUCIONES DE CRÉDITO, DE LA LEY GENERAL DE INSTITUCIONES Y SOCIEDADES MUTUALISTAS DE SEGUROS, DE LA LEY FEDERAL DE INSTITUCIONES DE FIANZAS Y DE LA LEY DE LOS SISTEMAS DE AHORRO PARA EL RETIRO, SUSCRITA POR LOS DIPUTADOS INTEGRANTES DE DIFERENTES GRUPOS PARLAMENTARIOS DE LA LVII LEGISLATURA.<sup>76</sup>

Para el año 2000, se presenta una propuesta de Reformas a la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, así como de diversas leyes, misma que fue presentada por Diputados de diversos grupos parlamentarios, en ejercicio de la facultad otorgada mediante la fracción II del artículo 71 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, presentaron ante el pleno de la H. Cámara de Diputados una iniciativa de Decreto cuyo efecto era reformar, adicionar y derogar diversas disposiciones de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, de la Ley de Instituciones de Crédito, de la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros, de la Ley Federal de Instituciones de Fianzas y de la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro.

El argumento expresado para dicha reforma fue que pese a que “La Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros”, publicada el 18 de enero de 1999, a pesar de haber sido un notable esfuerzo del Congreso, al brindar un marco legal que proporcionará mayor seguridad y certidumbre al público usuario de los servicios financieros para resolver las controversias que se presentaran entre estos y las instituciones financieras, al otorgarles procedimientos ágiles y expeditos, la Comisión, desde que comenzó sus funciones, es decir a partir del 18 de abril de 1999, se hallaron algunos aspectos en la propia ley que mostraban evidentemente obstáculos o debilidades y que se correría el riesgo de no cumplir el objetivo fundamental, consistente en procurar la

---

<sup>76</sup> Mediante este Decreto de Reformas, fueron derogados los artículos 118-B de la Ley de Instituciones de Crédito; 135 de la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros; 93 BIS de la Ley Federal de Instituciones de Fianzas y 31 de la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro.

equidad en las relaciones entre los usuarios y las instituciones financieras, obstáculos que se presentaban en diferentes apartados de la citada Ley, por lo cual se consideró idóneo efectuar un estudio a los procedimientos, facultades y otras disposiciones contenidas en la misma, a fin de determinar los problemas técnicos y jurídicos que podían derivarse y en aquél momento estaban limitando la actuación de la Comisión, al buscar proporcionar un servicio arguyendo que tales deficiencias pudiesen traer consigo una disminución o ineficiencia en la defensa y protección de los usuarios.

En esta iniciativa se plantea proponer una serie de reformas y adiciones a diversas leyes, buscando fortalecer los procedimientos y las facultades de la Comisión Nacional, con el objetivo de primordial de propiciar una actuación ágil de la Comisión.

La propuesta de reformas, se basó específicamente en los puntos que a continuación se transcriben:

- a) *“...Lograr la equidad que debe existir en las relaciones entre usuarios y las instituciones;*
- b) *No continuar dando lugar a interpretaciones erróneas o bien a faltas de conceptos que se llegaran a derivar en algunas confusiones.*
- c) *Estableciendo plazos en algunos casos mayores a los ya establecidos.*
- d) *Por lo que respecta a los procedimientos, el arbitraje se consideró pertinente establecer la posibilidad de que las partes de común acuerdo puedan designar como árbitro, además de la Comisión Nacional, como otra opción a un tercero.*
- e) *Con fundamento en lo anterior, se busca estar acorde con la realidad y eliminar obstáculos posibles buscando lograr un adecuado desarrollo de los objetivos de la Comisión Nacional.*
- f) *Se propone el establecimiento de exigencias más estrictas respecto de las características de los informes que las instituciones financieras están obligadas a rendir dentro del procedimiento conciliatorio. Fortalecida de esta forma, la Comisión Nacional, sin dejar de tener una actuación imparcial frente a las partes en conflicto, podrá coadyuvar al desarrollo igualitario del procedimiento.*
- g) *Se prevé la obligación para que las instituciones financieras den creación a unidades especializadas de atención a los usuarios. Dichas unidades constituirían una vía expedita para la canalización de dudas o aclaraciones que eventualmente surjan entre el público usuario, sin excluir la posibilidad de que, de darse el caso, posteriormente la Comisión Nacional intervenga en la resolución del conflicto, acotando quizás los lapsos de solución de las problemáticas planteadas.*

- h) *Para el fortalecimiento de la Comisión Nacional, se le dota de un mayor número de facultades como la posibilidad de emitir dictámenes técnicos en aquellos casos en que por causas imputables a la institución financiera de que se trate no se dé el arbitraje, teniendo el usuario la posibilidad de hacer valer el dictamen como prueba ante los tribunales competentes.*
- i) *Elevar algunas de las multas que contempla actualmente la ley, asociadas al cumplimiento de obligaciones a cargo de las instituciones financieras, con el propósito de inhibir prácticas deficientes o incorrectas. De igual forma, se ha detectado la necesidad de establecer una multa adicional a las existentes a la institución que no comparezca a la junta de conciliación en los términos previstos por la Ley, o a la constitución de la unidad especializada de atención a usuarios y beneficiarios que deben tener las instituciones financieras.*
- j) *Se hizo indispensable realizar el cambio en todo el documento para concordancia, de Reglamento Interior a Estatuto Orgánico, ya que esta Comisión no requiere de promulgación por parte del Ejecutivo, al ser un organismo descentralizado, conforme al artículo 15 de la Ley Federal de Entidades Paraestatales.*
- k) *A fin de agilizar los procedimientos administrativos se está proponiendo eliminar la triangulación de información que hoy día se realiza con las otras Comisiones Supervisoras, así como para proponer modificaciones a los contratos de adhesión o a los documentos que se utilicen para informar a los usuarios sobre el estado que guardan las operaciones contratadas.*
- l) *Con el propósito de uniformar la actuación de la Comisión Nacional dentro de los procedimientos arbitrales de los cuales las instituciones de seguros y fianzas sean parte, se propone ajustar leyes para hacerlas compatibles con la responsabilidad de esta Comisión...”<sup>77</sup>*

A continuación se analizará la **NATURALEZA, FINALIDAD, OBJETIVO, FACULTADES, ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LA COMISIÓN NACIONAL DE PROTECCIÓN Y DEFENSA A LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS** con fundamento en la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, con las modificaciones y adiciones publicadas el 05 de Enero del 2000 y 12 de Mayo del 2005,<sup>78</sup> y 7 de Julio del 2005, correlacionada con el Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, Las Reglas de Procedimiento a que se refiere el artículo 72 bis de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, y las Bases y Criterios a los que se sujetará la Comisión Nacional

---

<sup>77</sup> Exposición de Motivos publicada por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, adjunta a la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, con las modificaciones y adiciones publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 5 de enero del 2000.

<sup>78</sup> La ley publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de enero de 1999, fue reformada y adicionada por Decreto publicado en el Diario Oficial de la Federación los días 05 de enero del año 2000, 12 de Mayo del 2005 y 07 de Julio del 2005.

para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros para Brindar la Defensoría Legal a los Usuarios de Servicios Financieros.

**NATURALEZA JURIDICA.** La Comisión Nacional de Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, es un organismo público descentralizado, creado por virtud de ley, que cuenta con personalidad jurídica y patrimonio propios, que esta a cargo de la protección y defensa de los derechos e intereses de los usuarios de servicios financieros (artículo 4º de LPDUSF\*).

Por servicio, nos dice el autor Armando Ibarra Hernández se deberá considerar: “Actividad intangible que satisface deseos y necesidades de los consumidores, que no está unida necesariamente a la venta de un producto.”<sup>79</sup>

Según se desprende de la fracción IV del artículo 2º, de LPDUSF, por Institución Financiera, se entiende a las sociedades controladoras, a las 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 de Ahorro Nacional, Sociedades Mutualistas de Seguros, Instituciones de Fianzas, Administradores de Fondos para el Retiro, Empresas de la Base de Datos Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro y cualquier otro que realice actividades análogas a las de las sociedades enumeradas anteriormente, que ofrezcan un producto o servicio financiero.

Concretamente se hablará del servicio financiero, limitándonos al servicio de banca y crédito, que prestan dichas Instituciones Financieras. El servicio de banca y crédito, lo prestan las instituciones de crédito, que según se desprende del artículo 2º de la Ley de Instituciones de Crédito estas sólo pueden ser:

---

\*LPDUSF: Siglas por las cuales, en el presente trabajo, habrá de entenderse se refirieren a la Ley de Protección y Defensa a los Usuarios de Servicios Financieros.

<sup>79</sup> IBARRA HERNÁNDEZ Armando. Diccionario Bancario y Bursátil. 1a Edición, Ed. Porrúa, México 1998 Pág. 164.

#### I.- Las instituciones de banca múltiple

*Para organizarse como Institución de Banca Múltiple se requiere autorización de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y sólo gozarán de autorización las sociedades anónimas de capital fijo, que tengan por objeto la prestación de servicio de banca y crédito, duración indefinida, domicilio social en territorio nacional y capital mínimo fijo, establecido en la Ley. (Artículo 9º de la Ley de Instituciones de Crédito)*

#### II.- Las instituciones de banca de desarrollo.

*Las Instituciones de Banca de Desarrollo son entidades de la administración Pública Federal, con personalidad jurídica y patrimonio propios, constituidas con el carácter de sociedades Nacionales de Crédito. (Artículo 30 de la Ley de Instituciones de Crédito).*

**EL OBJETO.** El objetivo prioritario de la Comisión Nacional de Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), es la protección y defensa de los usuarios de los servicios financieros, así como procurar la equidad en las relaciones que se presenten entre los usuarios y las Instituciones Financieras, otorgando a los primeros elementos para fortalecer la seguridad jurídica en las operaciones que realicen y en las relaciones que establezcan dichas instituciones (párrafo 2º del artículo 4º LPDUSF).

**LA FINALIDAD.** La finalidad que persigue esta Ley al crear a la CONDUSEF, es la inherente a promover, asesorar, proteger y defender los derechos e intereses de los usuarios frente a las Instituciones Financieras; además arbitrar sus diferencias de manera imparcial y promover a la equidad en las relaciones en estos dos (artículo 5º LPDUSF).

**FACULTADES DE LA CONDUSEF.** De las facultades que señala el artículo 11º de la LPDUSF, se encuentran entre las relevantes al tema las siguientes:

- a) Atender y resolver consultas de los usuarios de servicios financieros.
- b) Atender y resolver las reclamaciones de los usuarios de servicios financieros.
- c) Llevar a cabo procedimientos conciliatorios entre los usuarios de servicios financieros y las instituciones financieras que prestan estos servicios.
- d) Actuar como árbitro en los conflictos originados entre los usuarios de servicios financieros y las instituciones Financieras que prestan esos servicios.**
- e) Prestar el servicio de orientación jurídica y asesoría legal a los usuarios de servicios financieros en las controversias que se entablen en tribunales entre los usuarios y las Instituciones Financieras.
- f) Coadyuvar con otras autoridades en materia financiera.
- g) Emitir recomendaciones a las autoridades federales y locales para el sano desarrollo del sistema Financiero Mexicano.
- h) Emitir recomendaciones a las Instituciones Financieras para el sano desarrollo del Sistema Financiero Mexicano.
- i) Proporcionar información a los usuarios, relacionada con los servicios y productos que ofrecen las Instituciones Financieras y elaborar programas de difusión con los diversos beneficios que se otorguen a los usuarios.
- j) Analizar y autorizar la información que las instituciones de crédito difundan a los usuarios de servicios Financieros.
- k) Informar al público usuario de servicio financieros sobre los servicios que prestan las Instituciones de Crédito.
- l) Orientar y asesorar a las Instituciones Financieras sobre las necesidades de los usuarios.
- m) Revisar y en su caso recomendar modificar los contratos de adhesión utilizados por las Instituciones Financieras para la prestación de sus servicios o bien para la realización de sus operaciones.

- n) Solicitar la información y los reportes de crédito que sean necesarios para la substanciación de procedimientos de conciliación y arbitraje.
- o) Imponer sanciones y medidas de apremio, cuando sea conducente.
- p) Conocer y resolver sobre el recurso de revisión que se interponga en contra de las resoluciones dictadas por la Comisión.
- q) Determinar el monto de las garantías a que se refiere la fracción X del artículo 68 de la LPDUSF.

Luego entonces, el legislador, con las facultades que otorga a esta Comisión, busca básicamente proteger a los Usuarios de los Servicios Financieros, servicios que las Instituciones Financieras están facultadas para prestar, otorgándole al usuario condiciones más favorables, a efecto de que estos recuperen la confianza en el servicio de banca y crédito que ofrecen las Instituciones Financieras; según se desprende de la lectura de las fracciones anteriores, y como también más adelante se verá, se le otorgan amplias facultades, tanto en la toma de decisiones, como en la imposición de sanciones, buscando con ello a final de cuentas, crear confianza y seguridad jurídica, en las Instituciones Financieras que son autorizadas, vigiladas y controladas por el Estado, por lo que hace a la realización de operaciones y prestación de los servicios y productos financieros. Dentro de las facultades con las que cuenta la CONDUSEF destacan:

- ❖ Orientar a los usuarios de servicios financieros, ante cualquier duda que tengan respecto de los servicios que prestan las Instituciones Financieras;
- ❖ La atención de las reclamaciones de los usuarios de los servicios financieros;
- ❖ Conciliar y/o arbitrar en aquellos asuntos en que así le sean encomendados por las partes en controversia. (Instituciones Financieras y usuarios de sus servicios);
- ❖ Orientar a los usuarios de los servicios financieros, ante controversias que sean llevadas ante los tribunales judiciales;
- ❖ Coadyuvar con otras autoridades en materia financiera;
- ❖ Dar recomendaciones tanto autoridades financieras, como así también a las propias Instituciones Financieras que prestan dichos servicios;

- ❖ Proporcionar información sobre los productos y servicios que ofrecen las diversas instituciones financieras que operan en el país, así como autorizar la información que las instituciones financieras proporcionen a los usuarios de sus servicios.
- ❖ Asesorar a las instituciones financieras sobre las necesidades principales del público usuario de sus servicios.
- ❖ Para efectos de la prestación regular de los servicios financieros que ofrecen las Instituciones Financieras, hacer una revisión de los contratos de adhesión que utilicen éstas.
- ❖ Solicitar tanto a las instituciones financieras, como a las autoridades, la información que se requiera para la substanciación de los procedimientos de conciliación y/o arbitraje.
- ❖ La imposición de sanciones y medidas de apremio que se requieran.

**DEL SECRETO BANCARIO.** (Art. 13 LPDUSF). La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, está obligada a guardar el secreto bancario respecto de la información y documentos que conozca con motivo de su objeto; solamente está facultada para proporcionarlos, siempre que esa información sea solicitada por la autoridad judicial, en providencia dictada en juicio, en el que el titular sea parte o acusado.<sup>80</sup>

**ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.** La estructura orgánica básica actual de la Comisión se encuentra contemplada en el artículo 16 al 18 de propia Ley, así como, en el artículo 3º del Estatuto Orgánico de la Comisión,<sup>81</sup> véase el organigrama marcado como **ANEXO 3**.

---

<sup>80</sup> **El secreto bancario:** contemplado en los artículos 117 y 118 de la Ley de Instituciones de Crédito, es aquél que se concreta a las operaciones que en general realizan dichas Instituciones de Crédito, y se entiende por tal, el que los documentos o información que se tenga de una persona no se puedan proporcionar, sino por medio de los mecanismos que marca la Ley. (IBARRA HERNÁNDEZ Armando. Diccionario de Derecho Bancario y Bursátil. Op Cit. Pág 164 )

<sup>81</sup> Cuando se haga referencia en el presente trabajo sólo al Estatuto o Estatuto Orgánico se estará aludiendo al 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 día 14 de febrero del 2002; mismo que entró en vigor al día siguiente de su publicación (Según se desprende del transitorio primero del mismo y que abroga al Reglamento Interior de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, publicado en el DOF el 15 de Octubre de 1999).

**LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO DE LA CONDUSEF Y SUS PRINCIPALES FUNCIONES.** La LPDUSF, en sus artículos 16 y 22, establece las principales funciones que realizan los órganos de la Comisión como son:

**A) Junta de Gobierno.** A ella corresponde la dirección y administración de la Comisión, y dentro de sus principales funciones se encuentran, el aprobar y determinar las bases y criterios conforme a los cuales deberán brindar defensoría legal gratuita; aprobar los programas y presupuesto, propuestos por el Presidente de la Junta; en su caso publicar las recomendaciones hechas a las Instituciones Financieras; establecer políticas y lineamientos para la difusión de servicios Financieros; aprobar su estatuto orgánico; resolver sobre la instalación de Consejos Consultivos Regionales, Estatales y Locales; aprobar los informes que se presenten sobre el funcionamiento de la Comisión; aprobar los estados financieros; aprobar las disposiciones relativas a la organización de la Comisión; aprobar las condiciones generales de trabajo; aprobar el nombramiento y remoción de funcionarios de nivel inferior; establecer las bases para la adquisición, arrendamiento, y enajenación de bienes inmuebles necesarios para el buen funcionamiento de la Comisión; aprobar los lineamientos para las campañas publicitarias de las Instituciones Financieras.

**B) Presidente.** Le corresponde la representación legal de la Comisión con las más amplias facultades; ejecutar los acuerdos que tome la Junta de Gobierno; imponer las sanciones que correspondan; conocer y resolver sobre el recuso de revisión establecido en la ley; presentar anualmente los presupuestos de la Comisión; informar a la Junta de Gobierno sobre el ejercicio de Presupuesto; proponer el nombramiento y remoción de funcionarios; nombrar y remover al personal de la Comisión. (Art. 26 LPDUSF).

El Presidente es la máxima autoridad administrativa de la Comisión (Art. 10 del Estatuto Orgánico), en ausencias temporales del Presidente, será suplido por los Vicepresidentes. (Art. 30. LPDUSF).

**C) Vicepresidentes.** (Art. 12 del Estatuto Orgánico). A ellos corresponden las facultades de acordar con el Presidente los asuntos de su competencia e informarle sobre el desarrollo de las actividades de las Unidades Administrativas, cuya coordinación y manejo le sean adscritas; preparar los asuntos que el Presidente deba someter a la consideración y aprobación de la Junta De Gobierno; planear, formular, dirigir y evaluar los programas anuales de labores, así como las actividades de las Unidades Administrativas a ellos adscritas; resolver asuntos que sean competencia de las Unidades Administrativas; resolver los asuntos que le sean señalados por la delegación correspondiente. (Art. 13 del Reglamento de la LPDUSF).

**D) Direcciones Generales.** Los Directores Generales cuentan con las siguientes facultades (Art. 13 del Estatuto Orgánico):

- I. Acordar con el Vicepresidente de su adscripción los asuntos de su competencia e informarle sobre el desarrollo de las actividades de las Unidades Administrativas a su cargo.
- II. Formular los programas de actividades y los anteproyectos de presupuesto de las áreas que integran sus Unidades Administrativas, así como organizar dirigir y evaluar dichas actividades.
- III. Acordar y resolver los asuntos de la competencia de las Unidades Administrativas a su cargo.
- IV. Coordinarse con las demás Unidades Administrativas de la Comisión Nacional, para el mejor despacho de los asuntos de su competencia.

Las Direcciones Generales se integran por los Directores Generales, Directores y Subdirectores de Área, Jefes y Subjefes de Departamento, Defensores, Conciliadores, Secretarios Arbitrales, Dictaminadores, Inspectores, Verificadores, Notificadores, Promotores, Instructores, Especialistas, Analistas y otros servidores públicos y personal administrativo. (Arts. 14 a 26 del Reglamento Interior). Las Direcciones Generales son las siguientes:

1. Dirección General de Análisis y Evaluación de las Instituciones y Servicios Financieros.
2. Dirección General de Promoción de la Cultura Financiera.
3. Dirección General de Estudios de Mercado.
4. **Dirección General Jurídico Consultiva.**
5. **Dirección General de Atención a Usuarios y Orientación.**
6. **Dirección General de Conciliación y Arbitraje.**
7. **Dirección General de Defensoría.**
8. **Dirección General de Contenciosa.**
9. Dirección General de Delegaciones Norte-Sur.
10. Dirección General de Delegaciones Centro.
11. Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto.
12. Dirección General de Recursos Humanos.
13. Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales.
14. Dirección General de Comunicación Social.

**E) Las Delegaciones.** (Art. 30 del Estatuto Orgánico) Son Unidades Administrativas desconcentradas de la Comisión, pueden ser regionales, Estatales o Locales. (Art. 32º del Estatuto Orgánico). Al frente de cada una de las Delegaciones habrá un Delegado y éste será auxiliado por los Subdelegados, Jefes y Subjefes de Departamento, Defensores y demás servidores.

Conforme a lo establecido por el artículo 33º del Estatuto Orgánico, corresponde a las Delegaciones:

- I. Registrar y atender todas las dudas e inconformidades de los Usuarios relacionadas con los servicios 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;
- II. Brindar a los Usuarios el servicio de orientación jurídica que soliciten;
- III. En el ámbito de su competencia, contactar y, en su caso, solicitar información a las Instituciones Financieras para agilizar los planteamientos, dudas e

inconformidades de los usuarios en la problemática derivada de la prestación de los servicios financieros;

IV. Proporcionar a los usuarios, información relacionada con los servicios que prestan y productos que ofrecen las Instituciones Financieras; ;

V. Difundir entre los usuarios los programas que las Instituciones Financieras otorguen en beneficio de los mismos;

VI. 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;

VII. En el ámbito de su competencia, auxiliar en la comunicación entre la Comisión Nacional y las Unidades Especializadas de las Instituciones Financieras para la atención de consultas y reclamaciones de los usuarios de las mismas;

**VIII. 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;**

IX. 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;

X. 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;

XI. Elaborar, previa solicitud por escrito del usuario, los proyectos de dictamen técnico, remitiéndolos a la Dirección General de Defensoría;

**XII. Elaborar los proyectos de laudos correspondientes, remitiéndolos a la Dirección General de Conciliación y Arbitraje;**

**XIII. Dar cumplimiento a los acuerdos que se dicten para ejecutar el laudo correspondiente, así como la sentencia ejecutoriada derivada del mismo;**

XIV. Remitir a la Dirección General de Conciliación y Arbitraje las solicitudes de 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 94 de la Ley Federal de Instituciones de Fianzas, respectivamente;

**XV. Atender en el ámbito de su competencia las solicitudes de inscripción en el Registro de Árbitros, remitiéndolas a la Dirección General de Conciliación y Arbitraje;**

XVI. Recibir y registrar las solicitudes de defensoría legal que presenten los usuarios;

XVII. Resolver sobre la procedencia o improcedencia de las solicitudes de defensoría legal, atendiendo para ello a la Ley, y a las Bases y Criterios aprobadas para tal efecto;

XVIII. Remitir a la Dirección General de Estudios de Mercado las solicitudes de estudios socioeconómicos, en caso de que se requiera comprobar que efectivamente el usuario no dispone de los recursos necesarios para contratar un defensor especialista en la materia;

XIX. Asignar a los defensores los asuntos que se aprueben para defensoría legal, supervisando que éstos cumplan con las obligaciones establecidas en la Ley;

XX. Tramitar y desempeñar el servicio de defensoría legal, haciendo uso de los medios a su alcance, de acuerdo con la legislación vigente, para lograr una exitosa defensa de los usuarios;

XXI. Dar cumplimiento a los acuerdos que se dicten para ejecutar las sentencias derivadas de los procedimientos judiciales en los que se asistió a los usuarios;

**XXII. 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;**

XXIII. Coadyuvar con la Dirección General Contenciosa en el trámite de los juicios o procedimientos relacionados con el ejercicio de sus funciones;

XXIV. Rendir el 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 o intervenir cuando la propia Comisión Nacional tenga el carácter de tercero perjudicado en los juicios de amparo;

**XXV. Notificar los actos, acuerdos y resoluciones que se deriven de los procedimientos que le corresponda conocer;**

- XXVI. Solicitar 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;
- XXVII. Atender y resolver en el ámbito de su competencia, las consultas que en materia jurídico financiera se formulen a la Comisión Nacional, relacionadas con los servicios que prestan y productos que ofrecen las Instituciones Financieras;
- XXVIII. Solicitar a las Instituciones Financieras que se ubiquen dentro del ámbito de competencia de la Delegación respectiva, los modelos de contrato de adhesión, publicidad, información y los documentos que utilizan para informar a los Usuarios sobre el estado que guardan las operaciones relacionadas con el servicio que éstas hayan contratado con aquellas y turnarlos a la Dirección General de Análisis y Evaluación de Instituciones y Servicios Financieros;
- XXIX. Solicitar a aquellas Instituciones Financieras que se ubiquen dentro del ámbito de competencia de la Delegación respectiva, la información adicional a que se refiere el artículo 47 de la Ley;
- XXX. Llevar a cabo, de acuerdo con las políticas, lineamientos y procedimientos que dicte la Comisión Nacional, el desarrollo de programas y campañas en el ámbito nacional o regional y opinar sobre el desarrollo de éstos, a fin de establecer pautas para orientar la protección y defensa de los derechos de los Usuarios;
- XXXI. Coadyuvar en la edición y distribución de los libros, ordenamientos, revistas, folletos y demás publicaciones de la Comisión Nacional, así como en la difusión a través de medios electrónicos, informáticos o impresos, de cualquier información que se haga del conocimiento del público en general;
- XXXII. Colaborar en la promoción de foros nacionales e internacionales cuyo objeto sea acorde con las materias competencia de la Comisión Nacional;
- XXXIII. 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;
- XXXIV. Concertar y coordinar acciones con otras representaciones de dependencias y entidades federales localizadas en el área de su competencia, con gobiernos estatales y municipales, de acuerdo a los lineamientos que señale el Vicepresidente de Delegaciones;

XXXV. Integrar los Consejos Consultivos Estatales, de conformidad con lo previsto en el presente Estatuto Orgánico;

XXXVI. Establecer de conformidad con las políticas, lineamientos y procedimientos que se fijen; el calendario de sesiones de los Consejos Consultivos Estatales;

XXXVII. Preparar la información estadística relacionada con la Delegación, turnándola a la Dirección de Delegaciones que corresponda;

XXXVIII. Imponer en el ámbito de su competencia, 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 95 de la misma;

XXXIX. Integrar los expedientes y registros necesarios para el ejercicio de sus funciones;

XL. 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;

XLI. Administrar los recursos humanos, materiales y financieros que le sean asignados para su operación regular y para el desarrollo de programas;

XLII. Realizar y coordinar la adquisición de bienes y contratación de arrendamientos y servicios requeridos para el óptimo desarrollo de las actividades encomendadas, previa opinión y autorización en el ámbito de su competencia de las Direcciones Generales Jurídico Consultiva y de Recursos Materiales y Servicios Generales, respectivamente;

XLIII. Enviar al área correspondiente de la Vicepresidencia de Planeación y Administración con la periodicidad que ésta determine, los informes sobre el ejercicio del presupuesto y los avances en la ejecución de sus programas, así como los estados financieros correspondientes a los programas y partidas de presupuesto;

XLIV. Llevar la contabilidad de la Delegación de acuerdo a los lineamientos que establezca el área correspondiente de la Vicepresidencia de Planeación y Administración;

**XLV. Hacer del conocimiento de las autoridades superiores de la Comisión Nacional, las irregularidades observadas en ejercicio de sus funciones;**

XLVI. Efectuar el cobro de los servicios para los cuales está facultada la Comisión Nacional de acuerdo a los montos autorizados por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público;

XLVII. Recibir el pago de las multas administrativas impuestas por la Comisión Nacional, actualizarlas y, en su caso, turnar a la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto la información relativa a las mismas, a fin de que se hagan efectivas a través de la Secretaría.

De la lectura del artículo anterior podemos decir que las facultades que se le otorgan a las Unidades Administrativas Desconcentradas, son amplias, y que las mismas además de ser funcionales para la protección y defensa de los intereses de los usuarios de los servicios financieros que prestan las Instituciones Financieras, entre las que se encuentran, las Instituciones crediticias, son facultades que resultan esenciales para el desarrollo de los procedimientos de conciliación y arbitraje; mismas que además, dan las bases y elementos necesarios para un sano desarrollo de dichos procedimientos. Dentro de las principales funciones podemos encontrar:

- ❖ Atender todas las dudas e inconformidades de los usuarios relacionadas con los servicios y los productos que ofrecen las instituciones financieras;
- ❖ Solicitar información a las Instituciones Financieras sobre los servicios y productos que ofrecen las mismas, a efecto de proporcionar dicha información de manera oportuna y veraz a los usuarios.
- ❖ Dar orientación jurídica a los usuarios de los servicios financieros;
- ❖ Auxiliar en la comunicación entre esta Comisión y las unidades especializadas de las Instituciones Financieras;
- ❖ Atender las reclamaciones de los usuarios de servicios financieros, así como desechar aquellas que sean notoriamente improcedentes;
- ❖ Tramitar los procedimientos de conciliación y arbitraje;
- ❖ Requerir de las Instituciones Financieras un informe detallado resultante de las dudas e inconformidades de los usuarios relacionadas con los servicios y los productos que éstas ofrecen;

- ❖ Ordenar el registro del pasivo contingente o la constitución e inversión de la reserva técnica para obligaciones pendientes de cumplir por parte de las Instituciones Financieras;
- ❖ Dar cumplimiento a los acuerdos que se dicten para ejecutar el laudo dictado con motivo de los procedimientos de arbitraje, así como de la sentencia ejecutoriada derivada del mismo. Así como dar cumplimiento a los acuerdos que se dicten para ejecutar las sentencias derivadas de los procedimientos judiciales, que se lleven en el mismo sentido;
- ❖ Se encarga de la inscripción en el registro de árbitros;
- ❖ Recibir y registrar y resolver sobre la procedencia o improcedencia de las solicitudes de defensoría legal, y asignar a los defensores.
- ❖ Turnar a la Dirección General Contenciosa los recursos de revisión o juicio de amparo;
- ❖ Rendir el informe previo y justificado que en materia de amparo le sea requerido por la autoridad judicial, cuando esta Comisión sea señalada como autoridad responsable;
- ❖ Solicitar a las Instituciones Financieras que se ubiquen dentro de los modelos de contrato de adhesión en la prestación de los productos y servicios que ofrecen;
- ❖ Coordinar en la creación y fomento entre los usuarios de servicios financieros una adecuada cultura sobre las operaciones y servicios financieros que las instituciones autorizadas para ello ofrecen;
- ❖ Imponer en el ámbito de su competencia sanciones;
- ❖ Hacer del conocimiento de las autoridades superiores de la comisión nacional, las irregularidades que puedan ser observadas en ejercicio de sus funciones;
- ❖ Recibir el pago de las multas administrativas impuestas por la comisión nacional.

**F) Consejo Consultivo Nacional.** (Art. 32 LPDUSF). La Comisión contará con el auxilio de un Consejo Consultivo Nacional, además de contar con Consejos Consultivos Regionales, Estatales y locales, todos ellos con funciones auxiliares en materia de protección de los intereses de los usuarios de servicios financieros,

como son: (Art. 35 LPDUSF) Opinar ante la Comisión sobre el desarrollo de los programas y actividades que realice; elaborar propuestas para mejorar los servicios que presta la Comisión; opinar sobre criterios de orientación, protección y defensa de los usuarios de servicios financieros; así como en las campañas publicitarias que realice la Comisión, proponer medidas para fortalecer la desconcentración de la Comisión.

**VIGILANCIA Y CONTROL DE LA COMISIÓN.** Para la vigilancia y control de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, la Secretaría de la Contraloría y Desarrollo Administrativo (SECODAM), designará un Comisario Público Propietario y uno suplente.

El artículo 44 del Estatuto Orgánico, señala que para la vigilancia de la Comisión, además de contar con un Comisario designado por la SECODAM, la Comisión cuenta con un Órgano Interno de Control que forma parte de su estructura orgánica se auxilia por los titulares de las áreas de auditoría, quejas y responsabilidades designados.

**PATRIMONIO DE LA COMISIÓN.** El patrimonio de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (señalado en el art. 44 LPDUSF), se constituye por:

- I. Sus propiedades, posesiones, derechos y obligaciones.
- II. Recursos asignados en el Presupuesto de Egresos de la Federación.
- III. Productos de sanciones pecuniarias impuestas por la Comisión en virtud de Ley.
- IV. Bienes muebles e inmuebles, asignados por el Gobierno Federal para el cumplimiento de su objetivo.
- V. Intereses, rentas, plusvalías y demás utilidades que la Comisión obtenga de inversiones.

**REGISTRO DE PRESTADORES DE SERVICIOS.** (Art.46 LPDUSF). La CONDUSEF tiene a su cargo el Registro de Prestadores de Servicios Financieros; El artículo 47 de LPDUSF señala que las autoridades financieras que tengan a su cargo otorgar autorizaciones para el funcionamiento y operación de las Instituciones Financieras deberán dar aviso a la Comisión del otorgamiento de tales autorizaciones para poder mantener actualizado ese registro o revocación de la misma, o bien si existiera una fusión, escisión, transformación o liquidación de dichas instituciones de crédito.

**UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE INFORMACIÓN A LOS USUARIOS.** (Art. 50 Bis LPDUSF). Cada Institución Financiera deberá contar por disposición de la Ley con una Unidad Administrativa especializada, cuyo objetivo principal será la atención de consultas y reclamaciones de los Usuarios de servicios financieros.

**PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS.** El Artículo 1º de la Ley de Protección y Defensa a los Usuarios de Servicios Financieros refiere que es el objeto de la misma la protección y defensa de los derechos e intereses del público usuario de los servicios financieros, que prestan las instituciones públicas o privadas, del sector social debidamente autorizadas.

Dicha Ley establece la normatividad a la cual se sujetará la Comisión en la protección de los intereses de los usuarios de servicios financieros, con ello se busca fomentar entre los usuarios de servicios financieros una cultura adecuada del uso de las operaciones y servicios financieros, se faculta a la Comisión para actuar como conciliador entre las Instituciones Financieras y los usuarios de sus servicios, con el objeto de proteger los intereses de éstos últimos, respecto de las diferencias que surjan entre ambos.(Art. 60 LPDUSF). Para ello la Comisión conocerá de las reclamaciones que presenten los usuarios en contra de las Instituciones Financieras.

(Art. 63 LPDUSF). La Comisión recibirá las reclamaciones de los usuarios siempre que cumplan con los siguientes requisitos:

1. Nombre y domicilio del reclamante.
2. Nombre y domicilio del representante o persona que promueva en su nombre y el documento que ampare dicha atribución.
3. Descripción del servicio que reclama y los hechos que sustenta la reclamación.
4. Nombre de la Institución Financiera contra la cual se formula la reclamación.

Según lo señala el artículo 66 LPDUSF, la reclamación que reúna estos requisitos, por su sola presentación, interrumpirá la prescripción de las acciones legales correspondientes (Art. 67 LPDSF). La Comisión correrá traslado a la Institución Financiera a cerca de la reclamación presentada en su contra, dentro de los 8 días hábiles siguientes a la fecha de recepción de la misma, debidamente requisitada.

En caso de que el usuario presente reclamación en contra de alguna Institución Financiera, se deberá agotar en primera instancia el procedimiento conciliatorio, conforme a lo establecido en el artículo 68 LPDUSF del mismo ordenamiento legal. Según señala el artículo 71 LPDUSF, serán las Delegaciones Regionales, Estatales o Locales de la Comisión, ante las que se presente la reclamación, las que estarán facultadas para la substanciación del procedimiento conciliatorio al que ya se ha hecho referencia.

Una vez que sean concluidas las audiencias de conciliación, y en caso de que las partes no llegaren a un acuerdo, la Comisión ordenará a la Institución Financiera correspondiente que registre el pasivo contingente que derive de la reclamación; dando aviso de ello, en su caso, a las Comisiones Nacionales (Bancaria y de Valores, de Seguros y Fianzas y de los Sistemas de Ahorro para el Retiro), a la que corresponda su supervisión. Este registro contable, según lo establecido por el artículo 72 de la propia Ley podrá ser cancelado por la Institución Financiera, bajo su estricta responsabilidad, siempre que:

- I. Hayan transcurrido 180 días naturales después de su anotación, el reclamante no ha hecho valer sus derechos ante la autoridad judicial competente.
- II. No se haya dado inicio al procedimiento arbitral establecido por la LPDUSF, en su artículo 68.
- III. Decretada la caducidad de la instancia o la preclusión haya sido procedente.
- IV. La sentencia en la que se absuelva la Institución Financiera haya causado ejecutoria.
- V. Cuando la Institución financiera haya efectuado el pago, con la conformidad del usuario.

En caso de que el usuario no acuda a la audiencia de conciliación y no presente dentro de los 10 días hábiles siguientes justificación para su inasistencia, se le tendrá por desistido de la reclamación y no podrá presentar otra ante la Comisión por los mismos hechos. (Art. 69 LPDUSF).

En la audiencia de conciliación la Comisión tiene la obligación de exhortar a las partes a conciliar sus intereses y si esto no fuera posible, la Comisión los invitará a que de común acuerdo sometan su controversia a un medio alternativo de solución, denominado juicio arbitral, señalándoles que dicho juicio pueden ser en amigable composición o de estricto derecho; designando, si así lo desean como árbitro a la propia Comisión. (Art. 68 f. VII LPDUSF)

En caso de que las partes decidan que la controversia no será sometida al arbitraje, la Comisión dejará entonces sus derechos a salvo para que los hagan valer ante los tribunales competentes y/o en la vía que proceda.

En caso de que de común acuerdo, decidan someter su controversia al arbitraje, se plasmará su deseo en un compromiso arbitral, mismo que se hará constar en un acta que deberá ser firmada por ambas partes ante la Comisión.

En los juicios arbitrales en amigable composición o de estricto derecho, las partes de común acuerdo, podrán adherirse a las reglas de procedimiento establecidas por la Comisión, total o parcialmente.<sup>82</sup> (Art. 72 Bis LPDUSF).

El juicio arbitral al que sometan las partes la controversia, podrá ser a su elección un juicio arbitral en amigable composición o un juicio arbitral de estricto derecho, esta decisión deberá establecerse mediante un acuerdo o un compromiso arbitral.

**DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS.** Conforme a lo que establece el artículo 85 de la LPDUSF, la Comisión prestará servicios de defensoría legal gratuita, así como de orientación jurídica; ajustándose a lo dispuesto en dicha Ley, así como en las bases y criterios a los que se sujetará la Comisión para la protección y defensa de los usuarios de servicios financieros, para brindar la defensoría legal a los usuarios de servicios financieros, publicadas en el Diario Oficial de la Federación el día 10 de octubre del año 2000.

Para ello, la Comisión contará con un cuerpo de defensores que prestaran sus servicios sólo a solicitud del usuario, siempre que éste último cumpla con los siguientes requisitos:

I. Los usuarios que deseen obtener los servicios de orientación jurídica y defensoría, están obligados a comprobar ante la Comisión que no cuentan con recursos financieros suficientes como para contratar a un defensor legal. En caso de estimarlo necesario, la Comisión podrá mandar practicar los estudios socioeconómicos que comprueben que el usuario no dispone de los recursos necesarios para la contratación de un defensor particular.

Como excepción el artículo 12 de las Reglas establece que aún sin haber comprobado la falta de recursos, la Comisión podrá prestar servicios de orientación jurídica a cualquier usuario que así lo solicite por única vez.

II. También prestará este servicio gratuito de manera preferente, a aquellas personas que señaladas en el artículo 10 de las Bases, entre las que se encuentran: los jubilados ó pensionados (con un ingreso igual o inferior al

---

<sup>82</sup> Reglas de procedimiento a las que se refiere el Art. 72 bis de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, publicadas en el Diario Oficial de la Federación el día 6 de julio del año 2000.

señalado por la propia Ley) y discapacitados que con motivo de dicha incapacidad se encuentren imposibilitados para recibir un ingreso igual o mayor al señalado por la propia Ley, personas desempleadas o sin ingresos, trabajadores eventuales o subempleados.

III. Que el usuario presente todos los documentos e información que el defensor designado le señale; mismos que deberán ser examinados para determinar la procedencia de las acciones o excepciones intentadas por el usuario.

Una vez entablada la defensa legal conforme a lo señalado por el artículo 27 de las Bases<sup>83</sup> se realizará de la siguiente forma:

- A) El desempeño será gratuito.
- B) El usuario autorizará al defensor ante los tribunales competentes.
- C) El domicilio para oír y recibir notificaciones será el del usuario.
- D) El usuario entregará al defensor toda notificación que se le haga llegar.
- E) Los gastos y costas que se originaren en el juicio serán a cargo del usuario.
- F) Los defensores además deberán cumplir con las obligaciones que les son señaladas por el artículo 90 LPDUSF.

**SANCIONES.** El incumplimiento o la contravención a las disposiciones preventivas a la LPDUSF, se sancionarán con multa que impondrá administrativamente la Comisión como lo señala el artículo 94 de la propia Ley.

**RECURSO DE REVISIÓN.** En contra de las resoluciones dictadas por la Comisión, con excepción del procedimiento arbitral, se podrá interponer por escrito recurso de revisión (Art. 99 LPDUSF); la interposición del recurso de revisión será optativa para el interesado antes de acudir al Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa. (Art. 100 LPDUSF); la interposición del recurso de revisión suspende la resolución impugnada (Art. 101 de la LPDUSF). Este recurso se presentará ante la autoridad que dictó la resolución y será resuelto por el Presidente o por el área de la Comisión que éste determine (Art. 100 LPDUSF). Esta resolución podrá desechar, confirmar, mandar reponer por uno nuevo que lo

---

<sup>83</sup> **Entiéndase por Bases:** las Bases y Criterios a los que se sujetará la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros para Brindar la Defensoría Legal a los Usuarios de Servicios Financieros, publicadas en el Diario Oficial de la Federación el día 02 de Noviembre del 2001.

sustituya o revocar el acto impugnado y deberá ser emitida en un plazo no mayor a los 30 días hábiles siguientes. (Art. 104 LPDUSF).

## MARCO JURÍDICO

El marco jurídico que regula a esta Comisión es el siguiente:

<b>LEGISLACIÓN APLICABLE</b>
<b>1.</b> Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.
<b>2.</b> Estatuto Orgánico.
<b>3.</b> Acuerdo Delegatorio.
<b>4.</b> Programa Anual de Trabajo.
<b>5.</b> Reglas de Arbitraje (art. 72 bis).
<b>6.</b> Reglas de Registro de Prestadores de Servicios Financieros.
<b>7.</b> Bases y Criterios a los que se Sujetaran la Comisión Nacional para la Protección de los Usuarios de Servicios Financieros para Brindar la Defensa Legal Gratuita.
<b>8.</b> Lineamientos de Actuación a los que se Sujetará la CONDUSEF con Fundamento en los artículos 11 f. Vi y x, 22 f. Vi y ix, 77 2º párrafo, 80,81, 83 y 84 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, 5º y 8º del Reglamento Interior de la propia Comisión, emitidos por la Junta de Gobierno de esta Comisión en febrero de 2000.
<b>9.</b> Lineamientos a los que se Deberán Sujetar las Instituciones Financieras al Rendir ante la CONDUSEF los Informes Previstos en los Procedimientos Conciliatorios.
<b>10.</b> Lineamientos a los que Deberá sujetarse la CONDUSEF para Ordenar a las Instituciones Financieras Registrar un Pasivo Contingente o en su caso Constituir la Reserva Técnica a que se Refiere el art. 68, fracc. X de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.
<b>11.</b> Lineamientos a los que Deberá Sujetarse la CONDUSEF para la Determinación de la Procedencia y Aprobación del Dictamen Técnico.

De la lectura del presente capítulo, concluyo que el Estado buscando proteger a los usuarios de los servicios prestados por las Instituciones Financieras, ha creado figuras jurídicas, así como diversos organismos, necesarios para la sana utilización de los servicios de banca y crédito del país; un ejemplo de dichos organismos son el IPAB y la CONDUSEF, el primero creado con la finalidad de proteger sobre todo el capital invertido por los ahorradores de la banca, para luego traducirlo en beneficios que se verán reflejados en la economía del Estado; el segundo de ellos, es decir la CONDUSEF, tiene como finalidad la protección y defensa de los usuarios de los servicios financieros, por ello no sólo cuenta con facultades de inspección y vigilancia sobre las Instituciones Financieras, sino que

además ejerce facultades de conciliador y árbitro en casos en que así se le sea requerido.

Se debe recordar que ante una controversias derivada de la prestación de los servicios financieros que ofrecen las Instituciones Financieras, quienes generalmente tienen desventajas, son los usuarios de los productos y servicios que las primeras ofrecen, ya que cabe aclarar que las Instituciones referidas, cuentan con el personal capacitado en cuanto a conocimientos jurídico-financieros, asesoradas en todo tiempo, por lo que respecta a la operación y realización de actividades y las operaciones que diariamente realizan, así como en la materia legal y de procedimientos, e incluso para efectos de solución de controversias; por lo que en ánimo de evitar desigualdades, el Legislativo al crear esta Comisión, le otorga facultades de asesoría y defensoría legal a los usuarios que así lo requieran, buscando con ello lograr equidad no sólo por lo que respecta a la prestación de los servicios que dichas Instituciones ofrecen, sino también en procedimientos judiciales, y de arbitraje, por tales motivos a esta Comisión se le ha llegado a denominar el OMBUDSMAN de los servicios financieros en México.

## **CAPITULO III.- ANÁLISIS AL PROCEDIMIENTO DE ARBITRAJE QUE EN MATERIA BANCARIA SE TRAMITA ANTE LA CONDUSEF.**

### **1.- DE LA RECLAMACIÓN, Y LA AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN, COMO MEDIOS PREPARATORIOS AL PROCEDIMIENTO DE ARBITRAJE ESTABLECIDO EN LA LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS.**

i) **EL PROCEDIMIENTO DE CONCILIACIÓN**, que habrá de tramitarse bajo los auspicios de la **CONDUSEF**, de conformidad con lo que establece el **Título Segundo, Capítulo I de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros** y la forma a través de la cual se habrán de presentar las reclamaciones de los usuarios de los servicios que ofrecen las Instituciones Financieras respectivas.

Los procedimientos de conciliación aunque son antesala, al procedimiento de arbitraje, no resultan indispensables, para que las partes sometan su controversia, a la decisión de un tercero denominado arbitro.

Enseguida se señalan por su relevancia algunos artículos, que a consideración son la base para la tramitación del procedimiento de arbitraje a que se refiere el presente trabajo, los que una vez transcritos, serán analizados y en aquellos casos en que se detecten posibles fallas, se harán las observaciones que resulten pertinentes.

*Artículo 10.- La Comisión Nacional cuenta con plena autonomía técnica para dictar sus resoluciones y laudos, y facultades de autoridad para imponer las sanciones previstas en esta Ley”*

Del artículo antes mencionado, se desprende que la Comisión, como autoridad, tiene plena autonomía para:

- a) Fungir como árbitro.
- b) Como árbitro dictar laudos que pongan fin al procedimiento de arbitraje.
- c) Imponer sanciones.
- d) Aplicar las medidas de apremio que correspondan.

Cabe mencionar que a lo largo de la Ley, se omite mencionar que, aquellos particulares que nombrados por las partes y autorizados por la Comisión, y que fungen como árbitros independientes, también deben contar con autonomía y facultades necesarias para dictar laudos y solicitar la imposición de sanciones y medidas de apremio.

*Artículo 11.- La Comisión Nacional está facultada para:*

*...IV. Actuar como árbitro en amigable composición o en juicio arbitral de estricto derecho de conformidad con esta Ley, o con los convenios de colaboración que al efecto se celebren con las Instituciones Financieras y las Asociaciones Gremiales que las agrupen, en los conflictos originados por operaciones o servicios que hayan contratado los Usuarios con las Instituciones Financieras, así como emitir dictámenes técnicos de conformidad con esta Ley.*

Esta fracción es plataforma para el desarrollo del presente trabajo, pues a través de ella se otorgan facultades a la Comisión, para fungir como arbitro en aquellas controversias que deriven de los productos y servicios que prestan las Instituciones Financieras a los usuarios de las mismas.

*...XX. Solicitar la información y los reportes de crédito necesarios para la substanciación de los procedimientos de conciliación y de arbitraje a que se refiere esta Ley. Para todos los efectos legales, la sola presentación de la reclamación por parte del Usuario, faculta a la Comisión Nacional para exigir la información relativa;...*

lo mismo sucederá al buscar y solicitar la información necesaria para la tramitación de los procesos de conciliación y arbitraje, siempre que la misma la soliciten árbitros independientes, se presentara el fenómeno de la triangulación, lo que vuelve un poco mas lento el procedimiento de arbitraje respectivo.

*XXII. Aplicar las medidas de apremio a que se refiere esta Ley...*

*XXIV. Determinar el monto, la forma y las condiciones de las garantías a las que se refiere esta Ley, así como el monto que deberá registrarse como pasivo contingente por parte de las Instituciones Financieras en términos del artículo 68 fracción X...”;*

De la lectura de la fracción XX señalada se desprende que, tratándose de árbitros independientes, el trámite necesario para solicitar información y reportes de crédito a las instituciones crediticias, se habrá de demorar más cuando se elige árbitro distinto a la Comisión, ya que quienes solicitan dicha información, como particulares que son, no pueden actuar por sí solos, sino que se ven obligados a solicitar dicha información, a través de la Comisión, lo cual tiene como resultado lógico un retraso derivado de la triangulación establecida en la propia Ley, tiempo que evidentemente se verá reflejado en la tramitación del procedimiento respectivo.

De lo que establece la fracción XXII antes transcrita, podemos señalar que, la Comisión al tratar de hacer efectivas las medidas de apremio impuestas, lo tendrá que hacer solicitando el auxilio de la fuerza pública misma que el Estado realizará y ejercerá a través de los órganos jurisdiccionales creados ex profeso para ello; luego tratándose de árbitros independientes dicha solicitud de imposición, se retrasará aún más pues irá del árbitro, a la Comisión, y de ésta a los órganos jurisdiccionales.

Es importante destacar lo dispuesto en la fracción XXIV que antecede, ya que en ella, se deja claro que es la Comisión quien determinará a las Instituciones Financieras, el monto a registrar como pasivo contingente, sin que se haga señalamiento alguno sobre si en los casos en los que la solución de la controversia sea encomendada a un árbitro independiente, si dicha Comisión, escuchara recomendaciones del árbitro a cargo del procedimiento de arbitraje, ya que él con conocimiento de causa, podría hacer un cálculo más aproximado sobre el monto que posiblemente podría generarse con motivo de la resolución de la controversia planteada, (contemplando posiblemente), no sólo el monto en disputa, sino los posibles gastos y honorarios a generarse.

*Artículo 12.- Para el debido cumplimiento de las facultades que esta Ley atribuye a la Comisión Nacional, las unidades administrativas de la Secretaría, las Comisiones Nacionales, así como las Instituciones Financieras, deberán proporcionarle la información y datos que les solicite.*

Como lo señala el presente artículo, la Comisión, cuenta con facultades para solicitar a las Instituciones de Crédito la información que resulte necesaria para la tramitación de un procedimiento arbitral; sin embargo, como ya se dijo antes, el tramite necesario para solicitarla, se demora más cuando se eligen árbitros independientes, ya que no pueden directamente solicitar dicha información, pues se trata de particulares, que no pueden actuar por sí solos, sino que se ven obligados a solicitarla a través de la Comisión, lo cual tiene como resultado lógico un retraso derivado de la triangulación establecida en la propia Ley, tiempo que evidentemente se verá reflejado en la tramitación del procedimiento respectivo.

*Artículo 13.- La Comisión Nacional deberá guardar estricta reserva sobre la información y documentos que conozca con motivo de su objeto, relacionada con los depósitos, servicios o cualquier tipo de operaciones llevadas a cabo por las Instituciones Financieras. Solamente en el caso de que dicha información o documentos sean solicitados por la autoridad judicial, en virtud de providencia dictada en juicio en el que el titular sea parte, la Comisión Nacional estará legalmente facultada para proporcionarlos.*

Al hablar de la llamada “reserva bancaria”, cabe hacer mención de lo que al respecto nos señala el Dr. Jesús de la Fuente: “la reserva bancaria no significa silencio pleno...”<sup>84</sup>; esta reserva comúnmente denominada como secreto bancario, como la propia Ley nos dice, puede ser revelada en los casos específicos que la Ley de la materia indica, por lo que se concluye no es tajante y estrictamente guardada, por lo que hace a la Comisión.

Por lo que hace al secreto bancario, y los árbitros independientes, la propia Ley en el desarrollo de la misma, no señala que tipo de sanciones se les aplicarán o bien a que tipo de infracciones se harían acreedores.

---

<sup>84</sup> DE LA FUENTE Jesús. Tomo II. Op. Cit. Pág. 1328.

*Artículo 14.- Los servidores públicos de la Comisión Nacional serán responsables, en los términos de las disposiciones aplicables, por violación de la reserva o secreto a que se refiere el artículo anterior.*

Se puede decir del artículo transcrito, que la Comisión como Organismo Público Descentralizado del Estado, cuenta con un grupo de servidores públicos, que desempeñan diversas funciones, entre las cuales se encuentra participar en los procedimientos de arbitraje, incluso como parte integrante del tribunal arbitral; luego entonces éstos funcionarios públicos que de cualquier manera revelen el secreto bancario, afectando la esfera jurídica de las partes en el procedimiento arbitral, incurren en responsabilidad, siéndoles aplicable en tales casos la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos (D.O.F. 13 de Marzo del 2002).

Pero como se comentó en el artículo anterior, en aquellos casos en que sean elegidos árbitros independientes, que si bien son autorizados por la Comisión, continúan siendo particulares elegidos por las partes, a efecto de resolver una controversia financiera, éstos solamente se hallan comprometidos de manera responsable e imparcial; y según se desprende de la propia Ley, la sanción a que se hacen acreedores es la destitución o remoción del cargo.

De lo que se concluye existe una marcada diferencia entre las responsabilidades que se asumen, los servidores públicos que violen el secreto bancario, de la responsabilidad imputada a los árbitros independientes.

*Artículo 15.- La Comisión Nacional y sus servidores públicos, según sea el caso, estarán obligados a reparar los daños y perjuicios que se causen en caso de revelación del secreto bancario, fiduciario o bursátil, en términos de la legislación aplicable.*

En el presente artículo, como en el anterior, tampoco la Ley hace señalamiento, respecto de las responsabilidades a las que se haría acreedor el árbitro independiente, en el caso de no procurar la guarda del secreto bancario.

Aunque bien se entiende que serán responsables civilmente por los daños y perjuicios que pudieran ocasionar con motivo de dicha revelación.

*Artículo 56.- Como una medida de protección al Usuario, la Comisión Nacional revisará y, en su caso, propondrá a las Instituciones Financieras, modificaciones a los modelos de contratos de adhesión utilizados en sus diversas operaciones, en términos de lo dispuesto en la fracción XVIII, del artículo 11 de esta Ley.*

*Se entenderá por contrato de adhesión, para efectos de esta Ley, aquél elaborado unilateralmente por una Institución Financiera, cuyas estipulaciones sobre los términos y condiciones aplicables a la contratación de operaciones o servicios sean uniformes para los Usuarios.*

*Artículo 57.- La revisión que, en su caso, se haga de los contratos de adhesión, tendrá por objeto determinar que se ajusten a los ordenamientos correspondientes y a las disposiciones emitidas conforme a ellos, así como verificar que dichos documentos no contengan estipulaciones confusas o que no permitan a los usuarios conocer claramente el alcance de las obligaciones de los contratantes.*

*Artículo 58.- De igual forma, la Comisión Nacional podrá ordenar a las Instituciones Financieras que le informen sobre las características de las operaciones que formalicen con contratos de adhesión, a efecto de que éste pueda informar a los usuarios sobre dichas características.*

La revisión y recomendaciones de modificación a los llamados contratos de adhesión, con que trabajan las diferentes Instituciones Crediticias aparecen dentro de la propia ley, en los artículos transcritos, indudablemente estas facultades le fueron otorgadas pensando en el bienestar de los usuarios de los servicios financieros; sin embargo en el desarrollo de la ley, nada se señala sobre una posible introducción a modo de cláusula compromisoria dentro de los contratos firmados con motivo de la prestación de los servicios financieros y concretamente en la materia bancaria, con efectos de elegir el procedimiento arbitral como un medio alternativo de solución de controversias, como más adelante se propondrá, se podría incluir dentro de los mismos, como una cláusula de jurisdicción. Esta facultad, se podría utilizar con efectos de recomendar a las Instituciones de Crédito que incluyen dentro de sus contratos de adhesión una cláusula compromisoria, mediante la cual las instituciones financieras y los usuarios de los servicios que

estas prestan se comprometan a utilizar los procedimientos de arbitrajes, en aquellos casos en que se susciten controversias del contrato respectivo.

El objeto de incluir esta cláusula compromisoria o de jurisdicción, dentro de los contratos de adhesión, sería orientar a las Instituciones de Crédito y a los usuarios de los servicios que estas ofrecen, dejando abierta la posibilidad de utilizar como vía alterna de solución de controversias el procedimiento arbitral.

*Artículo 60.- La Comisión Nacional está facultada para actuar como conciliador entre las Instituciones Financieras y los Usuarios, con el objeto de proteger los intereses de estos últimos.*

*Tratándose de diferencias que surjan respecto al cumplimiento de fideicomisos, la Comisión Nacional sólo conocerá de las reclamaciones que presenten los fideicomitentes o fideicomisarios en contra de los fiduciarios.*

*Artículo 61.- La Comisión Nacional no conocerá de las reclamaciones por variaciones de las tasas de interés pactadas entre el Usuario y la Institución Financiera, cuando tales variaciones sean consecuencia directa de condiciones generales observadas en los mercados.*

El artículo anterior es ejemplo de aquellos casos en los cuales no puede intervenir la CONDUSEF; ante controversias que surjan entre las Instituciones Financieras y los usuarios de los servicios que las mismas prestan, conflictos derivados de los problemas con el mercado financiero internacional, y que repercuten directamente en el sistema financiero mexicano, como pudieran ser las devaluaciones de la moneda mexicana frente a la moneda extranjera líder, etc.

Los artículos anteriores señalan dos de las facultades con que cuenta la Comisión en cuestión, y que son relevantes para el tema del presente trabajo:

1.- Señala quien recibirá las reclamaciones que pueden presentar los usuarios de los servicios financieros.

2.- Señala quien puede actuar como conciliador entre ambas partes en conflicto.

En ambas partes corresponden estas facultades a la CONDUSEF.

3.- Por tanto es la propia Comisión que en caso de no conciliar, se encargara de

señalar la posibilidad de someterse a un procedimiento arbitral.

*Artículo 62.- La Comisión Nacional podrá rechazar de oficio las reclamaciones que sean notoriamente improcedentes.*

En este artículo aparece una estipulación que puede resultar poco dura, ya que la Ley no especifica que es lo “notoriamente improcedente”, en su desarrollo, no podemos encontrar enunciadas, ni las posibles causas ante las cuales se podrán rechazar de “oficio” dichas reclamaciones en contra de las Instituciones Crediticias.

*Artículo 63.- La Comisión Nacional recibirá las reclamaciones de los Usuarios con base en las disposiciones de esta Ley. Dichas reclamaciones podrán presentarse ya sea por comparecencia del afectado, en forma escrita, o por cualquier otro medio idóneo...*

Es de mencionar que este artículo habla de “medios idóneos”, sin que se especifique de manera precisa, cuáles serán aquellos que habrán de considerarse como tales, para efectos de presentar la reclamación correspondiente.

*Artículo 68.- La Comisión Nacional, deberá agotar el procedimiento de conciliación, conforme a las siguientes reglas:*

*I. Si las circunstancias del caso lo permiten antes de citaa a las partes a audiencia, se intentará la conciliación inmediata por cualquier medio, y en caso de alcanzar un acuerdo, será necesario que se confirmen por escrito los compromisos adquiridos.*

*De no lograrse la conciliación inmediata, la Comisión Nacional citará a las partes a una audiencia de conciliación que se realizará dentro de los veinte días hábiles siguientes contados a partir de la fecha en que se reciba la reclamación.*

*II. La Institución Financiera deberá, por conducto de un representante, rendir un informe por escrito que se presentará con anterioridad o hasta el momento de la celebración de la audiencia de conciliación a que se refiere la fracción anterior;*

*III. En el informe señalado en la fracción anterior, la Institución Financiera, deberá responder de manera razonada a todos y cada uno de los hechos a que se refiere la reclamación, en caso contrario, dicho informe se tendrá por no presentado para todos los efectos legales a que haya lugar;*

*IV. La falta de presentación del informe, no podrá ser causa para suspender o diferir la audiencia referida y ésta deberá darse por concluida el día señalado para su celebración, salvo que por cualquier circunstancia, a juicio de la Comisión Nacional no pueda celebrarse en la fecha indicada, caso en el cual se deberá verificar dentro de los cinco días hábiles siguientes;*

V. *La falta de presentación del informe a que se refiere el párrafo anterior hará tener por cierto lo manifestado por el Usuario, independientemente de las sanciones a que haya lugar de conformidad con lo señalado en esta Ley;*

VI. *La Comisión Nacional cuando así lo considere o a petición del Usuario, en la audiencia de conciliación correspondiente o dentro de los diez días hábiles anteriores a la celebración de la misma, podrá requerir información adicional a la Institución Financiera, y en su caso, diferirá la audiencia requiriendo a la Institución Financiera para que en la nueva fecha presente el informe adicional;*

VII. *En la audiencia respectiva se exhortará a las partes a conciliar sus intereses, para tal efecto, el conciliador formulara propuestas de solución y procurará que la audiencia se desarrolle en forma ordenada y congruente.*

*Si las partes no llegan a una conciliación, la Comisión Nacional las invitará a que, de común acuerdo, designen como árbitro para resolver su controversia a la propia Comisión Nacional o a alguno o algunos de los árbitros que ésta les proponga, quedando a elección de las mismas que el juicio arbitral sea en amigable composición o de estricto derecho. El compromiso correspondiente se hará constar en el acta que al efecto se firme ante la Comisión Nacional. En caso de no someterse al arbitraje se dejarán a salvo sus derechos para que los hagan valer ante los tribunales competentes o en la vía que proceda.*

*En el evento de que la Institución Financiera rechace el arbitraje o no asista a la junta de conciliación o las partes rechacen el arbitraje, y siempre que del expediente, se desprendan elementos que a juicio de la Comisión Nacional permitan suponer la procedencia de lo reclamado, esta podría emitir, previa solicitud por escrito del Usuario, un dictamen técnico que contenga su opinión. Para la elaboración del dictamen, la Comisión Nacional podrá allegarse todos los elementos que juzgue necesarios.*

*La Comisión Nacional entregará al reclamante, contra pago de su costo, copia certificada del dictamen técnico, a efecto de que lo pueda hacer valer ante los tribunales competentes, quienes deberán tomarlo en cuenta en el procedimiento respectivo;...*

X. *Concluidas las audiencias de conciliación y en caso de que las partes no lleguen a un acuerdo, la Comisión Nacional ordenará a la Institución Financiera correspondiente que registre el pasivo contingente que derive de la reclamación, y dará aviso de ello, en su caso, a las Comisiones Nacionales a la que corresponda su supervisión. Ese registro contable podrá ser cancelado por la Institución Financiera, bajo su estricta responsabilidad, si transcurridos ciento ochenta días naturales después de su anotación, el reclamante no ha hecho valer sus derechos ante la autoridad judicial competente o no ha dado inicio al procedimiento arbitral conforme a esta Ley...*

*...Si de las constancias que obren en el expediente respectivo se desprende, a juicio de la Comisión Nacional, la improcedencia de las pretensiones del usuario, ésta podrá abstenerse de ordenar el pasivo contingente o la reserva técnica.*

Del análisis del artículo que precede, aprecio que si el usuario de algún servicio prestado por una Institución de Crédito no desea agotar la conciliación ante la Condusef, no hay ningún tipo de consecuencia; ya que siempre estarán a salvo sus derechos para acudir bien ante los tribunales competentes, o en su caso, someterse a un procedimiento arbitral, según sea su elección.

Según lo señalado en la fracción II del artículo en cuestión, el informe de las Instituciones de Crédito, “puede presentarse hasta el momento de la celebración de la audiencia de conciliación”, lo cual si así lo hicieran, impediría que la parte reclamante haga un verdadero análisis de dicho informe, y como consecuencia inmediata impidiendo que las partes en conflicto pudieran llegar a avenir ciertos puntos, motivo de la controversia planteada.

De conformidad con lo establecido en la fracción V, las Instituciones de Crédito que no presenten el informe, independientemente de que se hacen acreedoras a las sanciones previstas para el caso, se les tendrá por cierto aquello manifestado por el reclamante (usuario de sus servicios); sin embargo, y pese a esta afirmación, considero que no tiene mayores consecuencias ya que en juicio o en el procedimiento de arbitraje correspondiente, será en donde se habrán de desahogar las pruebas correspondientes, y se resolverá en base a las mismas, previo estudio que se haga de las mismas sea bien por el Juez o Arbitro correspondiente.

La fracción VI del presente artículo señala que cuando la Comisión así lo considere podrá solicitar información adicional a la Institución Financiera, dentro de los diez días hábiles anteriores a la audiencia de conciliación, sin embargo esto sería imposible si la Institución Financiera presenta dicho informe en el mismo momento el informe de que se trata.

De conformidad con lo señalado en la fracción VII, y continuando con el orden de ideas de impulsar la utilización del procedimiento de arbitraje establecido dentro de

la propia Ley, podemos observar que es la Comisión Nacional, a través de sus conciliadores, la encargada de hacer del conocimiento de las partes que existe una alternativa para resolver sus controversias, siendo este un procedimiento de arbitraje. Por lo tanto estos conciliadores juegan un papel preponderante en la elección del procedimiento arbitral; por ello es que estos conciliadores deben ser, personas que conozcan perfectamente el procedimiento arbitral que se tramita ante la CONDUSEF, a efectos de que de manera clara y puntual expliquen a las partes la funcionalidad de dicho procedimiento, los alcances y sobre todo las **ventajas** que implica el someterse a dicho procedimiento; como pudieran servir de ejemplo, asegurarles la **gratuidad en el procedimiento** en caso de elegir a la Comisión como árbitro; o bien que puedan elegir que el juicio arbitral sea en amigable composición o de estricto derecho, siendo **posible la eliminación de etapas**, así como el **tiempo de duración seguramente menor al judicial**.

Cabe señalar que las Instituciones de Crédito regularmente rechazan someter las controversias que surgen con los usuarios de sus servicios, a un procedimiento de arbitraje, pese a que sí acuden a las audiencias de conciliación por que la Ley así les obliga, sin embargo en la mayoría de los casos se niegan a someter su controversia a un procedimiento arbitral, debido a que puede resultarles incongruente que la Comisión que surge como protectora de los usuarios de los Servicios Financieros prestados por ellas, luego ante la tramitación de un procedimiento arbitral, desempeñe incluso funciones de juzgador.

Por lo que, para que este procedimiento resulte atractivo para dichas Instituciones se deberán explicar de manera clara las ventajas que para ambas partes implica resolver su controversia a través de un procedimiento arbitral; solo así sería posible un uso real y continuo de dicho procedimiento.

Por último cabe hacer el señalamiento respecto de lo que establece la fracción VII del presente artículo sobre el dictamen técnico, ya que aún y cuando la CONDUSEF realice un dictamen técnico, no se puede decir que es determinante para los

Tribunales Judiciales o arbitrales a tomar en cuenta, dentro del procedimiento respectivo para efectos de la resolución definitiva.

*Artículo 69.- En el caso de que el Usuario no acuda a la audiencia de conciliación y no presente dentro de los diez días hábiles siguientes a la fecha fijada para su celebración justificación de su inasistencia, se le tendrá por desistido de la reclamación y no podrá presentar otra ante la Comisión Nacional por los mismos hechos, debiendo levantarse acta en donde se haga constar la inasistencia del Usuario.*

*La falta de comparecencia del fiado o de su representante, no impedirá que se lleve a cabo la audiencia de conciliación.*

Del artículo antes mencionado podemos decir que, según se desprende de su último párrafo, si falta alguna de las partes en conflicto, la audiencia de conciliación se llevará a cabo de cualquier forma. Aquí se podría hacer una consideración, tratándose de primera cita para audiencia, dejando la posibilidad de que en caso de que no asistan las partes en el procedimiento conciliatorio respectivo, el conciliador a cargo, podría levantar un acta circunstanciada en la que se señalen tales hechos, autorizándole para que de una segunda y última fecha a efecto de realizar la audiencia de conciliación correspondiente. Lo anterior con el ánimo de buscar una conciliación que pudiera llevar en menos tiempo, pudiendo llegar a un procedimiento sea este judicial o arbitral.

*Artículo 70.- En caso de que la Institución Financiera incumpla con cualesquiera de las obligaciones derivadas del convenio de conciliación, la Comisión Nacional ordenará a la Institución Financiera correspondiente que registre el pasivo contingente que derive de la reclamación, o en su caso, como reserva en términos de lo establecido en el artículo 68 fracción X.*

Aquí la ley establece que procede el registro de pasivo contingente, si la Institución Financiera, en su caso resultare condenada, por el incumplimiento de una obligación, sin embargo omite establecer que sucederá si a quien se le atañe el incumplimiento de dicha obligación fuera el usuario de los servicios financieros.

*Artículo 72.- Las Instituciones Financieras podrán cancelar el pasivo o reserva, cuando haya sido decretada la caducidad de la instancia, la preclusión haya sido procedente, la excepción*

*superveniente de prescripción proceda o exista sentencia que haya causado ejecutoria en la que se absuelva a la Institución. También podrá cancelarla cuando haya efectuado pago con la conformidad del Usuario.*

De la transcripción del artículo anterior, entreveo que al permitir que la Institución de Crédito cancele el pasivo contingente, una vez que sea decretada la caducidad de la instancia, se pueda presentar una situación de riesgo, ya que no se trata de una “caducidad de la acción”, y por tanto cabe la posibilidad de que se active el procedimiento respectivo; no obstante que señale que, en tal caso la Institución realizara tal cancelación bajo su más estricta responsabilidad.

ii) **EL PROCEDIMIENTO DE ARBITRAJE**, que habrá de tramitarse bajo los auspicios de la **CONDUSEF**, de conformidad con lo que establece el **Título Segundo, Capítulo II de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros**.

A continuación, por su relevancia, se hace referencia a algunos artículos que a consideración son la base para la tramitación del procedimiento de arbitraje que nos ocupa, mismos que transcritos, serán analizados y en los casos en que se detecten posibles fallas, se harán las observaciones pertinentes.

*Artículo 72 BIS.- En los juicios arbitrales en amigable composición o de estricto derecho, las partes de común acuerdo, podrán adherirse a las reglas de procedimiento establecidas por la Comisión Nacional, total o parcialmente, las cuales serán publicadas en el Diario Oficial de la Federación.*

*En aquellos casos en que un asunto represente, en cualquier forma, un conflicto de intereses entre el árbitro propuesto por la Comisión Nacional y cualquiera de las partes, el árbitro deberá excusarse para conocer del asunto, caso en el cual la Comisión Nacional deberá, dentro de los dos días hábiles siguientes, proponer a las partes un nuevo árbitro, quien podrá, a elección de las partes, continuar el procedimiento arbitral en la etapa en que se encontraba al momento de ser designado o bien reponer total o parcialmente el procedimiento.*

*Los árbitros que conforme al párrafo anterior deban excusarse y no lo hagan, podrán ser recusados por la parte afectada, sin perjuicio de la responsabilidad en que incurran por los daños causados.*

*Las causas de remoción a que se refiere este artículo se determinarán conforme a lo dispuesto en el artículo 39 del Código Federal de Procedimientos Civiles.*

Del primer párrafo del artículo que precede se desprende, que no se obliga a las partes que deseen someter su controversia a un procedimiento de arbitraje tramitado ante la Condusef, a que forzosamente se sujeten a las Reglas de Procedimiento creadas ex profeso; dejando abierta la posibilidad de que las partes puedan crear un híbrido, es decir tomen como base para el desarrollo de su procedimiento arbitral diferentes reglamentaciones que contengan procedimientos arbitrales; sin que se haga señalamiento alguno, de que se hará en aquellos casos en que dichos ordenamientos o regulaciones diversas, no sean congruentes con lo estipulado por la propia Ley, y/o las Reglas de procedimiento.

Por ella se recomienda que se aclare en el artículo de referencia que se podrán tomar en consideración otras reglamentaciones, siempre que no contravengan con lo estipulado en la presente ley, la legislación mexicana e incluso con las buenas costumbres.

De conformidad con lo estipulado en el segundo y tercer párrafo del presente artículo, surge la pregunta ¿Qué sucederá en aquellos casos en los que las partes no se ponen de acuerdo en lo que toca a partir de cuando se tendrá que continuar el procedimiento arbitral habiéndose removido al árbitro anterior?; cabe recordar que en un juicio sea este judicial o arbitral, estamos ante dos o más partes en pugna, buscando una resolución favorable para ellos, y que entre más transcurre el tiempo, más desgastada se ve su relación contractual, considerando por tanto difícil que se pongan de acuerdo, y peor sería aún si el árbitro removido fue el designado por una de las partes y recusada por la otra.

Por tanto se recomienda que se especifique dentro de la propia Ley, a partir de donde continuara con el procedimiento arbitral, el árbitro sustituto, recomendándose que lo haga a partir de la valoración de pruebas.

*Artículo 72 Ter.- Para poder ser propuesto como árbitro por la Comisión Nacional, deberán reunirse los siguientes requisitos:*

- I. Ser ciudadano mexicano en pleno goce de sus derechos;*
- II. Tener título y cédula profesional de Licenciado en Derecho o su equivalente;*
- III. Contar por lo menos con tres años de práctica legal en asuntos financieros;*
- IV. Haber residido en el país durante el año inmediato anterior a su designación;*
- V. Gozar de reconocida competencia y honorabilidad, y*
- VI. No ser accionista, consejero, comisario o ejercer cualquier tipo de empleo en alguna Institución Financiera.*

*Para que la Comisión Nacional pueda proponer al árbitro que conocerá de la controversia, será requisito indispensable que la práctica legal a que se refiere la fracción III, sea en el área a la que corresponda la materia objeto de la reclamación presentada.*

Según lo establecido en la cláusula V del artículo que se analiza, se señala como requisito para ser designado como árbitro, ser competente y “honorable”, ambas virtudes del ser humano, desgraciadamente no tan fáciles de comprobar, y en el entendido de que no se hace señalamiento alguno de como es que habrán de demostrar fehacientemente tales requisitos. Se podría recomendar para tales efectos una declaración Ad perpetuum.

*Artículo 73.- En el convenio que fundamente el juicio arbitral en amigable composición, las partes facultarán, a su elección, a la Comisión Nacional o a alguno o algunos de los árbitros propuestos por ésta, para resolver en conciencia, a verdad sabida y buena fe guardada, la controversia planteada, y fijarán de común acuerdo y de manera específica las cuestiones que deberán ser objeto del arbitraje, estableciendo las etapas, formalidades, términos y plazos a que deberá sujetarse el arbitraje.*

*Para todo lo no previsto en el procedimiento arbitral se aplicará supletoriamente el Código de Comercio.*

*Artículo 74.- En el convenio que fundamente el juicio arbitral de estricto derecho, las partes facultarán, a su elección, a la Comisión Nacional o a alguno o algunos de los árbitros propuestos por ésta, a resolver la controversia planteada con estricto apego a las disposiciones legales aplicables, y determinarán las etapas, formalidades, términos y plazos a que se sujetará el arbitraje, con arreglo a lo dispuesto en el artículo 75 de esta Ley.*

Es confuso el hecho de que mientras el artículo 72 bis nos señala que las partes que deciden someter su controversia a la resolución de su controversia a través de un procedimiento de arbitraje, **podrán** apegarse total o parcialmente a las Reglas *ex profeso* para él creadas; luego éste artículo 74, nos diga que: “las partes determinarán las etapas, formalidades, términos y plazos...con arreglo a lo dispuesto en el Art. 75 de esta Ley...”; cabe entonces la duda de si hay o no libertad para decidir las Reglas a las que habrán de sujetarse el procedimiento arbitral que corresponda, para mi resulta indispensable el dejar libertad plena de decidir a las partes en conflicto, ya que este es uno de los atractivos para elegir someter a dicho procedimiento las controversias que se susciten en este caso con motivo de la presentación de los servicios financieros.

*“Artículo 75.- El procedimiento arbitral de estricto derecho se sujetará como mínimo a los plazos y bases siguientes:*

*I. La demanda deberá presentarse dentro del plazo que voluntariamente hayan acordado las partes, el cual no podrá exceder de nueve días hábiles; a falta de acuerdo entre ellas, dentro de los seis días hábiles siguientes a la celebración del convenio, debiendo el actor acompañar al escrito la documentación en que se funde la acción y las pruebas que puedan servir a su favor en el juicio o en su caso ofrecerlas;*

*II. La contestación a la demanda deberá presentarse dentro del plazo que voluntariamente hayan acordado las partes, el cual no podrá exceder de nueve días hábiles; a falta de acuerdo entre ellas, dentro de los seis días hábiles siguientes a la notificación de la misma, debiendo el demandado acompañar a dicho escrito la documentación en que se funden las excepciones y defensas correspondientes, así como las pruebas que puedan servir a su favor en el juicio o en su caso ofrecerlas;*

*III. Salvo convenio expreso de las partes, contestada la demanda o transcurrido el plazo para hacerlo, se dictará auto abriendo el juicio a un período de prueba de quince días hábiles, de los cuales los cinco primeros serán para ofrecer aquellas pruebas que tiendan a desvirtuar las ofrecidas por el demandado y los diez restantes para el desahogo de todas las pruebas. Cuando a juicio del árbitro y atendiendo a la naturaleza de las pruebas resulte insuficiente el mencionado plazo, éste podrá ser ampliado por una sola vez. Concluido el plazo o la prórroga otorgada por el árbitro, sólo les serán admitidas las pruebas supervenientes, conforme a lo previsto en el Código de Comercio; Se tendrán además como pruebas todas las constancias que integren el expediente, aunque no hayan sido ofrecidas por las partes;*

*IV. Los exhortos y oficios se entregarán a la parte que haya ofrecido la prueba correspondiente, para que los haga llegar a su destino, para lo cual tendrá la carga de gestionar su diligenciación con la debida prontitud.*

*En este caso cuando a juicio del árbitro no se desahoguen las pruebas por causas imputables al oferente, se le tendrá por desistido del derecho que se pretende ejercer;*

*V. Ocho días comunes a las partes para formular alegatos;*

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

*VII. Los términos serán improrrogables, se computarán en días hábiles y, en todo caso, empezarán a contarse a partir del día siguiente a aquél en que surtan efectos las notificaciones respectivas;*

*VIII. Se aplicará supletoriamente el Código de Comercio, a excepción del artículo 1235 y a falta de disposición en dicho Código, se aplicarán las disposiciones del Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal, a excepción del artículo 617, y*

*IX. En caso de que no exista promoción de las partes por un lapso de más de sesenta días, contado a partir de la notificación de la última actuación, operará la caducidad de la instancia.”*

La fracción I, del presente artículo, señala los siguientes plazos para presentación de demanda:

- a) Plazo que acuerden las partes, dentro del respectivo convenio; plazo no puede exceder de 9 días.
- b) Si no hay acuerdo, dentro de los 6 días siguientes a la firma del convenio.

De lo antes señalado se desprende que el legislador señala dos términos distintos para una misma etapa, que definitivamente es la inicial, provocando con ello una confusión procedimental.

Pese a que las Reglas, sí señalan plazo para la presentación de la demanda, es importante recordar la supremacía que existe de una Ley sobre un Reglamento. Para tales efectos, resultaría más sencillo el establecer como plazo específico tanto en la Ley como en las Reglas 9 días, contados a partir de la firma del convenio arbitral respectivo.

Se establece en la fracción III del presente artículo que, el árbitro *a su juicio* podrá ampliar el plazo para el período de pruebas, sin que se aclare cuales podrían ser las causales que pudieran determinar el juicio del árbitro; para tales efectos tampoco se señala si este deberá justificar los motivos que lo llevaron a ampliar dicho plazo.

Lo anterior pudiera provocar inconformidades por cualquiera de las partes, principalmente porque ello podría prolongar la duración del procedimiento arbitral.

Por lo que hace a lo que establece la fracción IV y VII, no se hace señalamiento alguno sobre a través de quien habrán de realizarse las diligencias de notificación, a que se hace referencia, es decir las diligencias de emplazamiento y notificaciones no están obligadas a hacerlas personas investidas de fe pública, por lo que se podría sugerir que las diligencias las realicen personas que cuenten con fe pública, quizás creando figuras similares a la de los notificadores de los Tribunales Judiciales, que dependan por ejemplo, directamente de la Comisión. Lo anterior para darle mayor veracidad a las notificaciones realizadas, por que sí bien es cierto que el arbitraje es un procedimiento en donde las partes tienen la mejor disposición de terminar con la controversia, también habría que recordar que son dos partes en pugna tratando de resolver a su favor, cada una, la misma controversia.

Según se desprende de la fracción VI se considerara que incurrió en rebeldía la parte notificada, sin que haya manifestado lo que a su derecho conviniera, sin necesidad de declarar dicha rebeldía; por lo que para evitar que existan posteriores impugnaciones al respecto, considero que si es totalmente necesario se declare la rebeldía en que se incurra, y que ello obre claramente en el expediente.

*Artículo 76.- La Comisión Nacional tendrá la facultad de allegarse todos los elementos de juicio que estime necesarios para resolver las cuestiones que se le hayan sometido en arbitraje. Para tal efecto, 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 que las pruebas no estén prohibidas por la ley ni sean contrarias a la moral. Las autoridades administrativas, así como los tribunales deberán auxiliarle en la esfera de su competencia.*

Cabe recordar que no sólo a la Comisión se le puede encargar la resolución de la controversia sometida al arbitraje, sino que la misma facultad por virtud de Ley se le otorga a árbitros independientes, por lo que considero primeramente hace falta precisar que los árbitros independientes y autorizados por la Comisión, **también pueden alegarse de todos los elementos** que estime necesarios **para resolver las cuestiones planteadas**; y aun y cuando sin que este estipulado, por asimilación, se le permitan tales facultades al arbitro particular, se detecta que nuevamente se presenta la triangulación a que ya se hizo referencia, que causa retraso en tiempos, ya que el árbitro independiente para tales efectos, tendrá que solicitar el apoyo de la Comisión.

*Artículo 77.- Quien funja como árbitro, después de analizar y valorar las pruebas y alegatos aportados por las partes, emitirá un laudo que resolverá la controversia planteada por el Usuario.*

*Los laudos dictados por los árbitros propuestos por la Comisión Nacional que no hayan sido cumplidos en el plazo a que se refiere el primer párrafo del artículo 81 de esta Ley, deberán ser enviados por el árbitro a la Comisión Nacional, a fin de que ésta proceda conforme a lo dispuesto en los artículos 80 y 81.*

Según señala el presente artículo, sí finalmente el laudo dictado por árbitros independientes, no es cumplido por la parte que resulta condenada, quien se supone debe de hacer efectivos los apercibimientos es la propia Comisión. Por tanto se puede deducir que quien solicita la ejecución del acto es la Comisión y no el árbitro que como particular elegido por las partes para darle solución a la controversia planteada, pues este último no cuenta con investidura de autoridad ,delegada por el Estado, que a diferencia de la Comisión, que es un Organismo Público Descentralizado del Estado, además por virtud de Ley es a quien se le otorgan facultades de *imperium*, facultades con las que no cuentan los árbitros independientes.

*Artículo 78.- El laudo, así como las resoluciones que pongan fin a los incidentes de ejecución, sólo admitirán como medio de defensa el juicio de amparo.*

*Lo anterior sin perjuicio de que las partes soliciten aclaración del laudo, dentro de las setenta y dos horas siguientes a su notificación, cuando a su juicio exista error de cálculo, de copia, tipográfico o*

*de naturaleza similar, sin que la misma sea considerada como un recurso de carácter procesal o administrativo.*

Hay que recordar que el juicio de amparo sólo procede en contra de autos de autoridad, luego entonces la Comisión, como Organismo Público Descentralizado, con funciones y carácter de autoridad, suficiente para ordenar e incluso ejecutar ciertas resoluciones que afectan la esfera jurídica de los particulares, a ella considero, si se le podrá tomar como autoridad responsable para los efectos; sin embargo, cabría reflexionar sobre aquellos casos en los que se quiera tomar al árbitro designado como autoridad para los efectos del juicio de amparo, ya que evidentemente carece de la facultad de *imperium*, si bien también se debe cavilar en que, es el quien resuelve la controversia, no obstante ello no puede ordenar la ejecución forzosa de la misma y menos aún ejecutarla por sí mismo ya que para ello tiene que recurrir a la Comisión, a efecto de que se ejecute lo resuelto por él, y esta a su vez a los tribunales competentes.

*Artículo 79.- Todas las demás resoluciones dictadas en el procedimiento previsto en este Capítulo, que conforme al Código de Comercio admitan apelación o revocación, podrán impugnarse en el juicio arbitral mediante el recurso de revisión, que deberá resolverse por el árbitro designado en un plazo no mayor de 48 horas.*

Cabe recordar que la aclaración o revisión del laudo, como una vía posterior o recurso que cabe contra el laudo, opera sólo en aquellos casos en que existe inconformidad por errores de cálculo, de copia, tipográficos y similares, pero jamás sobre cuestiones de fondo y forma contenidas en el laudo.

*Artículo 80.- Corresponde a la Comisión Nacional adoptar todas aquellas medidas necesarias para el cumplimiento de los laudos dictados por la propia Comisión, así como de aquellos emitidos por los árbitros propuestos por ella, para lo cual mandará, en su caso, que se pague a la persona en cuyo favor se hubiere emitido el laudo, o se le restituya el servicio financiero que demande.*

*Los convenios celebrados ante la Comisión Nacional tendrán el carácter de una sentencia ejecutoria.*

Las medidas necesarias para el cumplimiento de los laudos dictados sean bien estos por la Comisión, o por los árbitros independientes, las tomara y hará valer la propia Comisión; si que ésta última se haga responsable por la resolución final dictada por los árbitros independientes, ella es claro, solamente solicita la ejecución de dicha resolución; por lo que en caso de que se interponga el juicio de amparo, y se trate de señalar a la Comisión como autoridad responsable podríamos deducir que negará serlo, sin embargo si se le podría señalar en el Juicio de Garantías, como autoridad responsable lo que hace a la solicitud de la ejecución del laudo.

*Artículo 81.- En caso de que el laudo emitido condene a la Institución Financiera y una vez que quede firme, ésta tendrá un plazo de quince días hábiles contado a partir de la notificación para su cumplimiento o ejecución.*

*Si la Institución Financiera no cumple en el tiempo señalado, la Comisión Nacional enviará el expediente al juez competente para su ejecución.*

*Las autoridades administrativas y los tribunales estarán obligados a auxiliar a la Comisión Nacional, en la esfera de su respectiva competencia. Cuando la Comisión Nacional, solicite el auxilio de la fuerza pública, las autoridades competentes estarán obligadas, bajo su más estricta responsabilidad, a prestar el auxilio necesario con la amplitud y por todo el tiempo que se requiera.*

En este artículo se omitió establecer, que procede en aquellos casos en los que el demandante (para el caso, siempre el usuario de los servicios financieros) resultare condenado, por tanto podríamos interpretar que cuenta con el mismo tiempo para dar cumplimiento al laudo respectivo; sin embargo finalmente es una suposición, debido a que la situación específica no se contempla dentro de la propia Ley.

Además considero correcto establecer que, así como se obliga a la Institución Financiera inscribir un pasivo contingente que cubra el monto de lo demandado, también el usuario de sus servicios ante una controversia sometida al arbitraje, debiera estar obligado a contratar una fianza para los mismos efectos, ello con el ánimo de asegurar el cumplimiento de laudo que se dicte.

De conformidad con lo estipulado en el presente artículo, quien puede solicitar el auxilio de la fuerza pública es la propia Comisión, por lo que tratándose de árbitros

independientes, éstos se ven obligados a solicitar para tales efectos a la propia Comisión, para que a su vez inste a la autoridad competente haga lo correspondiente, encontrándonos nuevamente con el efecto de la triangulación que vuelve mas lento el procedimiento arbitral respectivo.

*“Artículo 82.- La Comisión Nacional, para el desempeño de las facultades establecidas en este Capítulo, podrá emplear las siguientes medidas de apremio:*

*I. Multas, en los términos señalados en esta Ley, y*

*II. El auxilio de la fuerza pública.*

*Artículo 84.- Para verificar el cumplimiento de los laudos, la Comisión Nacional requerirá al director general o al funcionario que realice las actividades de éste, para que compruebe dentro de las setenta y dos horas siguientes, haber pagado o restituido el servicio financiero demandado, en los términos del artículo 81, las prestaciones a que hubiere sido condenada la Institución Financiera; en caso de omitir tal comprobación, la Comisión Nacional impondrá a la propia Institución Financiera una multa que podrá ser hasta por el importe de lo condenado o bien la establecida en el artículo 94, fracción VII y requerirá nuevamente a dicho funcionario para que compruebe el cumplimiento puntual dentro de los quince días hábiles siguientes. Si no lo hiciere, se procederá en términos del artículo 81 y, en su caso, resultarán aplicables las disposiciones relativas a desacato de una orden judicial.*

*Sin perjuicio de lo anterior, la parte afectada podrá solicitar a la Comisión Nacional el envío del expediente al juez competente para su ejecución, la cual realizará conforme a lo previsto en su propia ley*

Del contenido de éste último párrafo, podemos decir que no se hace ninguna consideración sobre cómo se habrá de proceder cuando, siendo el usuario de los servicios financieros sea quien resulte condenado, y deje de cumplimentar con lo ordenado en el laudo correspondiente.

Se observa pues la imparcialidad con la que el legislador favorece al usuario de los servicios prestados por diversas Instituciones Financieras, entre las que se encuentran las instituciones de Crédito, lo cual es bueno, sin embargo tratándose de un procedimiento arbitral, se puede pensar que si realmente se busca establecer un procedimiento de arbitraje “totalmente imparcial”, el legislador al buscar proteger a los usuarios de los servicios financieros, se olvido en parte de la igualdad

de trato para ambas partes, que es una máxima tratándose del procedimiento arbitrales, como medio alternativo de solución de controversias.

Por ultimo cabe señalar que ante el incumplimiento de lo ordenado en el laudo respectivo, la Comisión de oficio o bien a petición de parte afectada, puede enviar el expediente al juez competente para su cabal cumplimiento.

*Artículo 85.- La Comisión Nacional podrá, atendiendo a las bases y criterios que apruebe la Junta, brindar defensoría legal gratuita a los Usuarios.*

*La Comisión Nacional se abstendrá de prestar estos servicios en aquellos casos en que las partes se sujeten a un procedimiento arbitral en que la Comisión Nacional actúe como árbitro.*

Es plausible la decisión del legislador de ordenar a la Comisión, se abstenga de dar al usuario de los servicios financieros, defensoría de oficio ante un procedimiento de arbitraje, ya que evita con ello que el juzgador se convierta en defensor de una de las partes en conflicto, dentro del mismo procedimiento, procurando la equidad en el procedimiento arbitral respectivo.

## **2.- EL PROCEDIMIENTO DE ARBITRAJE DE CONFORMIDAD CON LO DISPUESTO EN LAS REGLAS DE PROCEDIMIENTO A QUE SE REFIERE EL ARTÍCULO 72 BIS DE LA LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS.<sup>85</sup>**

De conformidad con lo establecido por el artículo 72 bis de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, se faculta a la Comisión Nacional para establecer Reglas de Procedimiento Arbitral a las que las partes (para el caso las Instituciones de Crédito y los usuarios de sus servicios), entre las que se susciten diferencias por la prestación de tales servicios, de común acuerdo podrán adherirse total o parcialmente.

De tales Reglas, enseguida se señalan por su relevancia algunos artículos, que como base para la tramitación del procedimiento de arbitraje referido, una vez

---

<sup>85</sup> Reglas de publicadas con fecha 23 de junio de 2000.

transcritos, serán analizados y en aquellos casos en que se detecten posibles fallas, se harán las observaciones pertinentes

*Artículo 1.- Las presentes Reglas tienen por objeto establecer las normas a las cuales se sujetará la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros y los árbitros propuestos por ésta, en el desarrollo de los procedimientos arbitrales en que intervengan, siempre que las partes de común acuerdo decidan adoptarlas total o parcialmente*

Según se desprende de éste artículo, es evidente que la voluntad de las partes prevalece desde el momento en que inicia el procedimiento, hasta que se concluye el mismo, y de manera admirable se establece que podrán las partes adherirse **total o parcialmente a las Reglas**; lo cual resulta interesante, no obstante no se debe dejar de tener cuidado, ya que como antes se dijo, con la libertad que se deja a las partes para adherirse parcialmente, las partes pueden decidir utilizar Reglas de Procedimiento, establecidas en estos ordenamientos, mismas que podrían resultar incluso contradictorias, a aquello que establecen estas Reglas y/o la propia Ley; cabría entonces recomendar que tanto la Ley como las Reglas que nos ocupan establecieran que si bien se pueden adoptar total o parcialmente Reglas establecidas en otros ordenamientos, se hará siempre que éstas no resulten contradictorias a lo estipulado en la legislación aplicable.

*Artículo 2.- Para los efectos de las presentes Reglas se entenderá por:*

*I. Comisión Nacional, a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros;*

*II. Ley, a la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros;*

*III. Compromiso Arbitral, al acuerdo por el que las partes deciden someter a arbitraje la resolución de la controversia planteada ante la Comisión Nacional;*

*IV. Actor, al usuario de algún servicio financiero que presenta la demanda arbitral en términos del Compromiso Arbitral;*

*V. Institución Financiera, a la institución que interviene en el procedimiento arbitral como demandada;*

*VI. Arbitro, en singular o plural, a la persona o personas encargadas de la conducción del procedimiento arbitral y emisión del laudo regulado en el Compromiso Arbitral, ya sea que se trate de un árbitro único, de un tribunal arbitral o de la Comisión Nacional cuando actúe como tal;*

*VII. Reglas, a las contenidas en el presente ordenamiento, y*

*VIII. Registro de Árbitros, al registro que lleva la Comisión Nacional en el que se asientan los nombres y demás características de los árbitros.*

Según se desprende de la fracción III del presente artículo, el llamado compromiso arbitral, es aquél documento en donde se hace constar la intención de las partes de someter la solución de la controversia planteada a un procedimiento arbitral; de la lectura del propio podríamos decir que dicho compromiso arbitral, sólo es contemplado como un documento por separado, que contendrá los requisitos señalados en la reglamentación que resulte aplicable, luego entonces es aceptada como la única manifestación de la voluntad de las partes.

Como ya se hizo mención con anterioridad, no se hace referencia alguna sobre lo que se conoce como “cláusula compromisoria”; la cual podría incluirse dentro de los llamados “contratos de adhesión”, con los que trabajan las diferentes Instituciones Financieras (entre ellas las de Crédito), a efecto de que se considerara de manera seria, la posibilidad de someter las controversias suscitadas al arbitraje; creándose con ello una cláusula compromisoria.

Es importante señalar que la fracción IV es un claro ejemplo de los privilegios otorgados al usuario, al señalarlo como único y posible parte actora, en el procedimiento arbitral. En evidente ánimo de protección a los usuarios de los servicios financieros, al crear la Ley que da origen a la Comisión, como OMBUDSMAN, el legislador se olvidó de considerar que paralelamente, se establecía un procedimiento de arbitraje, en donde la Comisión debiera actuar de manera imparcial, cabiendo la posibilidad de que se erija como árbitro. Lo anterior nos da como resultado que la parte en desventaja, es decir, la Institución de Crédito, al ser desmerecida desde un inicio, se le limite su libertad a ser parte actora o reclamante, y por tanto difícilmente tome la decisión de someter la controversia a la resolución de un árbitro, que por un lado protege al usuario de sus servicios y por otro trate de fungir como juzgador, y que finalmente tendría que emitir una resolución igualmente imparcial.

Según se desprende de la fracción VI, la Comisión puede ser la encargada de conducir el procedimiento arbitral, si así las partes lo desean o bien un arbitro independiente designado por las partes; sin embargo jamás se establece dentro de la propia Ley, ni dentro de las Reglas como habrá de conformarse el Tribunal Arbitral al elegir a la Comisión como arbitro.

Dentro de la fracción VIII se establece, la creación de un Registro de Árbitros, que resulta útil para dar mayor seguridad a las partes que deseen someter su controversia a un procedimiento arbitral. Sin que en el desarrollo de este ordenamiento, se establezca nada acerca de como y cuando habrá de renovarse y actualizarse, dicho Registro.

*Artículo 3.- Las controversias que se sometan a la Comisión Nacional podrán ser resueltas por la propia Comisión Nacional o bien por un árbitro único o tribunal arbitral integrado por tres árbitros, designados de entre los que se encuentren inscritos en el Registro de Árbitros.*

*Artículo 4.- Cuando la Comisión Nacional funja como árbitro en el procedimiento arbitral prestará sus servicios de manera gratuita y no le serán aplicables los artículos 13, 16 a 24 y 46 a 54 de las Reglas.*

La gratuidad es una de las ventajas que representa someter una controversia que se presente entre las Instituciones de Crédito y los usuarios de las mismas al procedimiento arbitral, siempre que se elija a la Comisión como arbitro y se tramite ante la CONDUSEF y dicho procedimiento.

Este procedimiento arbitral resulta practico en aquellos casos en los que el adeudo (motivo de la controversia), es de menor cuantía, sin que por ello deje de ser un problema para ambas partes, ya que por un lado el usuario ante el incumplimiento de pago (independientemente de los motivos que haya tenido para dejar de realizar los pagos), se ve boletinado en el “buró de crédito”, reportado por un monto “mínimo”, y por otra parte la Institución de Crédito se ve obligada de cierta manera,

ante la incosteabilidad del asunto, incluso realizar lo que se llama castigar el crédito, es decir, decretarlo incobrable; pero para que ello suceda deberán de transcurrir a veces años, viéndose por tanto afectada ambas partes con tal controversia.

Por lo que al presentar la controversia ante un árbitro, en este caso la Comisión, además de ser costeable, se les asegura que se resolverá en el menor tiempo posible, lo que tendrá como consecuencia directa un ahorro considerable en gastos y costas, para ambas partes siendo un buen motivo para hacer uso del procedimiento de arbitraje, para resolver la controversia correspondiente.

*Artículo 5.- Cuando la Comisión Nacional funja como árbitro, el arbitraje se llevará a cabo en las oficinas centrales de la propia Comisión Nacional o en las oficinas de la delegación de ésta que se encuentre más cercana al domicilio del actor. En caso de duda respecto de cuál de dos o más delegaciones estatales sea la más cercana, si las partes no llegan a un acuerdo, el arbitraje se llevará a cabo en el lugar que determine la Comisión Nacional, para lo cual deberá tomar en cuenta, entre otras cosas, la facilidad de las comunicaciones y la disponibilidad de personal.*

*Cuando el arbitraje se lleve a cabo por un árbitro distinto a la Comisión Nacional, el mismo se llevará en las oficinas de dicho árbitro.*

Respecto del último párrafo de este artículo se recomienda se aclare que “pese a lo dispuesto en los párrafos anteriores, las partes podrán acordar por escrito y bajo su responsabilidad, que siempre que sea de común acuerdo, y con el consentimiento del árbitro respectivo, el arbitraje se podría llevar a cabo en el domicilio señalado en el acuerdo arbitral correspondiente”; lo anterior atendiendo a una primicia del arbitraje, que señala que la voluntad de las partes prevalece sobre cualquier disposición legal, siempre que dicha voluntad no resulte contraria a derecho ni a la moral, ya que esta representa una de las ventajas que ofrece la elección de dicho procedimiento.

*Artículo 6.- Cada parte responderá de los gastos que origine dentro del procedimiento arbitral.*

*Artículo 7.- Las partes presentarán sus promociones por escrito y deberán entregarse al árbitro en el domicilio señalado en el Compromiso Arbitral.*

*Cuando las partes radiquen fueran del lugar del arbitraje, podrán presentar sus promociones por correo certificado con acuse de recibo, en cuyo caso se tendrá como fecha de presentación la de su entrega a la oficina de correos.*

*No obstante lo dispuesto en los dos párrafos anteriores, las partes podrán acordar por escrito y bajo su responsabilidad, que las promociones se presenten por cualquier otro medio de comunicación.*

*El mencionado acuerdo deberá constar por escrito en el Compromiso Arbitral o en escrito posterior.*

Según se señala en el segundo párrafo de este artículo, se tendrá, en su caso, como fecha de presentación de las promociones la entrega hecha a la “oficina de correos”, de lo cual se deduce que se crea una gran inseguridad jurídica con ello, por que hay de recordar, que el correo en México, no es tan seguro como quisiéramos, ya que carece de rapidez y eficiencia, y al tratarse de términos para audiencias o presentación de pruebas, si se llegara a retrasar o incluso jamás llegaran dichas notificaciones, se estaría tal vez dejando en estado de indefensión a alguna de las partes, por lo que entonces cabe hacer una modificación al respecto, en la que se tenga como fecha de presentación, cuando verdaderamente se acuse de recibido dicha promoción o notificación por la parte interesada, es decir, cuando verdaderamente se tenga la certeza de que a sido realizada.

*Artículo 8.- Las notificaciones serán personales, salvo que las partes o el propio árbitro establezcan lo contrario, y se harán al interesado o a su representante, en el domicilio señalado en el escrito de demanda o tratándose de la Institución Financiera en el señalado en el Compromiso Arbitral para el emplazamiento, sin perjuicio de que con posterioridad las partes designen otro para recibir notificaciones.*

*La notificación surtirá efectos al día siguiente a aquel en que se hubiere realizado.*

*Artículo 9.- Los plazos se computarán por días hábiles. Se considerarán como días inhábiles aquellos que dé a conocer la Comisión Nacional mediante el acuerdo que periódicamente publique en el Diario Oficial de la Federación.*

*Artículo 10.- Si una de las partes tiene conocimiento de que alguna de las disposiciones o requisitos previstos 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 renunciado su derecho a impugnar.*

Según se desprende, de lo establecido en el artículo 10, si bien cualquiera de las partes que tengan conocimiento de que alguna de las disposiciones o requisitos previstos en las Reglas o en el Compromiso Arbitral no se ha cumplido, podrá expresar su objeción a dicho incumplimiento; sin embargo consideró que faltó hacer hincapié en que “dicha objeción, sólo será posible, antes de que se dicte el laudo correspondiente”.

*Artículo 11.- Será causa de responsabilidad imputable al árbitro la falta de cumplimiento de sus obligaciones en los plazos previstos en la Ley o las Reglas, salvo en aquellos casos en que el incumplimiento sea por caso fortuito o de fuerza mayor.*

Sería recomendable que en este mismo artículo, se establezca que no solo incurrirá en responsabilidad por dejar de cumplir con los plazos establecidos en la Ley o en las Reglas, sino aclarar que se deje de cumplir con lo establecido en el compromiso mismo, que es en donde finalmente se acuerda la voluntad de las partes, en el desarrollo del procedimiento arbitral.

*Artículo 12.- Las partes podrán convenir de común acuerdo y por escrito la reducción de los plazos previstos en las Reglas. Dicho acuerdo tendrá que ser aprobado por el árbitro.*

Aún y cuando no se señale, se entiende que es finalmente en el compromiso arbitral, en donde queda contemplado si habrá ampliaciones o reducciones a los plazos establecidos en las Reglas y/o la Ley aplicable, por lo que sería recomendable que el propio artículo, así lo estableciera.

*Artículo 13.- Conforme al artículo 75 fracción VII de la Ley, los términos que dicho precepto establece para los plazos serán improrrogables. Sin perjuicio de lo anterior, el árbitro podrá solicitar a la Comisión Nacional la prórroga del plazo para emitir el laudo.*

El presente artículo contempla la prórroga para la emisión del laudo; sin embargo se omitió mencionar si habrá de contemplarse alguna formalidad para presentar dicha solicitud, además de que omite especificar, si se tendrán que exponer los motivos que tiene el arbitro para hacer dicha solicitud.

*Artículo 14.- Cuando el árbitro solicite la prórroga del plazo para emitir el laudo, la Comisión Nacional podrá prorrogarlo hasta en dos ocasiones y por un plazo no mayor de 30 días cada una.*

*Si transcurrido el plazo para emitir el laudo y, en su caso, las prórrogas, el árbitro no entrega el laudo a la Comisión Nacional por causas imputables a él, la Comisión Nacional podrá destituirlo previa vista a las partes para que expresen lo que a su derecho convenga.*

*Cuando conforme a lo dispuesto en el párrafo anterior, proceda la destitución del árbitro, la Comisión Nacional lo notificará a las partes para que designen nuevo árbitro y prorrogará el plazo para la emisión del laudo por todo el tiempo que estime necesario.*

Parece extraño que para emitir el laudo, que cabe decir, dejó de emitir el árbitro anterior, y que es la razón de su remoción, se deje a estimación del nuevo árbitro asignado, el plazo para dictar el mismo, por lo que considero que sería prudente se estableciera dentro de la propia Ley o bien en las Reglas y por supuesto en el Convenio Arbitral, el tiempo máximo para la emisión del laudo correspondiente, tratándose de la destitución del arbitro.

### **COMPROMISO ARBITRAL**

*Artículo 15.- El Compromiso Arbitral deberá contener:*

*I. Nombre o denominación del usuario reclamante;*

*II. Denominación de la Institución Financiera;*

*III. Determinación del domicilio de la Institución Financiera, para efectos del emplazamiento;*

*IV. Una relación sucinta de los hechos que motivan el arbitraje;*

*V. Materia objeto del arbitraje;*

*VI. La referencia a sí el arbitraje será en amigable composición o de estricto derecho;*

*VII. La determinación de sí la resolución de la controversia se dejará a la decisión de la Comisión Nacional, de un árbitro único o bien de un tribunal arbitral. Si las partes no convienen el número de árbitros, la controversia será sometida a un árbitro único;*

*VIII. La designación del árbitro o árbitros que, en su caso, integrarán el tribunal arbitral;*

*IX. Domicilio en que se llevará a cabo el arbitraje;*

*X. Compromiso de las partes de acatar total o parcialmente las Reglas señalando, en su caso, aquellas que no serán aplicables, y*

*XI. Fecha de celebración del Compromiso Arbitral.*

*La materia objeto del arbitraje comprenderá, salvo pacto en contrario, cualquier cuestión accesorio, derivada o conexas a la reclamación.*

*Para que el Compromiso Arbitral sea válido deberá firmarse por las partes y él o los árbitros en presencia de la Comisión Nacional. Al efecto, la propia Comisión Nacional deberá citar a las partes a una audiencia que se llevará a cabo en las oficinas de ésta.*

La fracción III del presente artículo señala que dentro del compromiso arbitral, se tendrá que especificar el domicilio de la Institución Financiera, pero se omite establecer que también es necesario proporcionar el domicilio del usuario que reclama el servicio y que desea iniciar el procedimiento arbitral, lo anterior para efectos de notificaciones personales.

Según se desprende de la lectura de la fracción VII, si las partes no señalan el número de árbitros, que designen para que resuelvan la controversia planteada, dentro del convenio arbitral, será la Comisión quien decida por estas; por lo que tal vez en lugar de que la Comisión decida cosas tan fundamentales para el desarrollo del procedimiento, como son el numero de personas o árbitros designados para resolver la controversia planteada, sería mejor que se permitiera una aclaración del compromiso arbitral aclarando siempre que el numero deberá ser impar.

En la fracción X del artículo en comento, se indica que habrá casos en los que las partes decidan que sean aplicables **total o parcialmente** las Reglas; en ese mismo orden de ideas se podría aclarar cuales serían las Reglas que pueden modificarse y sí durante el desarrollo del procedimiento, aún podrán modificarse.

## **DE LOS ÁRBITROS**

*Artículo 16.- Para poder fungir como árbitro en las controversias que se presenten ante la Comisión Nacional, deberán reunirse los requisitos previstos en el artículo 72 Ter de la Ley.*

*Las personas que acepten ser designadas como árbitros se obligan a acatar el Compromiso Arbitral hasta el cabal cumplimiento de sus funciones.*

*La Comisión Nacional llevará un Registro de Árbitros diferenciado según las distintas especialidades de la materia financiera.*

*Solamente podrán fungir como árbitros las personas que se encuentren inscritas en el Registro de Árbitros.*

A mi punto de vista, se podría agregar dentro del propio artículo, consideraciones tendientes a aclarar cuando se actualizará dicho Registro de Árbitros, pudiendo recomendarse que se introduzca un último párrafo en el que se señale “*que este Registro se actualizará cada seis meses*”; así el usuario y las Instituciones Financieras, podrán tener la certeza de que la persona o personas que elijan como árbitro o árbitros, aún se mantienen en funciones y sí desarrollan actualmente, dicha labor.

*Artículo 17.- El árbitro deberá ser independiente de las partes y habrá de firmar y dirigir a la Comisión Nacional una declaración de aceptación del cargo, en la que establezca que no se encuentra en alguno de los impedimentos del artículo 72 bis de la Ley.*

*Artículo 18.- El árbitro deberá comunicar inmediatamente 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.*

En este artículo se refiere que: “El árbitro deberá comunicar por escrito...cualquier impedimento que surja durante el procedimiento arbitral susceptible de poner en duda su independencia...”; sin embargo considero que la palabra correcta no es “independencia” sino “imparcialidad”.

*Artículo 19.- El árbitro que de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 72 bis de la Ley deba excusarse del conocimiento de la controversia que se le hubiere planteado, deberá presentar dentro de los dos días siguientes a que tenga conocimiento del hecho, un informe a la Comisión Nacional en el que exprese concretamente en qué consiste el impedimento. La Comisión Nacional notificará dicha información a las partes, otorgándoles un plazo de cinco días para que manifiesten lo que a su derecho convenga y resolverá dentro de los dos días siguientes.*

*Quando el árbitro no se excuse, la parte afectada podrá recusarlo presentando un escrito a la Comisión Nacional en el que deberá precisar los hechos y circunstancias que motivan la recusación. Recibido el escrito de recusación, la Comisión Nacional otorgará un plazo de dos días a las partes para que aleguen y prueben lo que a su derecho convenga, concluido el plazo, la Comisión Nacional deberá resolver dentro de los dos días siguientes, ya sea ratificando al árbitro o proponiendo uno nuevo.*

*Artículo 20.- Entre tanto se resuelve una excusa o recusación, quedará en suspenso el procedimiento arbitral. La resolución que decida una excusa no es recurrible.*

Según se observa de los artículos señalados, se omitió establecer el tiempo que el procedimiento arbitral quedará en suspenso, lo cual resulta peligroso, ya que se podría prolongar demasiado tiempo. Y no hay que olvidar que una de las ventajas que representa el someter una controversia al arbitraje tramitado ante la CONDUSEF, es el tiempo de duración del mismo.

Además considero que la última parte del artículo 20, se encuentra incompleta y debiera señalar que no sólo la excusa no es recurrible, sino también la recusación hecha a un árbitro. Ya que de permanecer con la redacción actual, se entiende que una resolución que decida una recusación si es recurrible.

*Artículo 21.- Habrá lugar a la sustitución de un árbitro cuando:*

*I. Hubiere fallecido;*

*II. La Comisión Nacional acepte su renuncia;*

*III. La Comisión Nacional estime fundada alguna causa de impedimento;*

*IV. Lo soliciten de común acuerdo las partes, o*

*V. La Comisión Nacional determine que por cualquier causa no cumple o no puede cumplir con sus funciones de acuerdo con el Compromiso Arbitral.*

*“Artículo 22.- Cuando hubiere lugar a la sustitución del árbitro, las partes deberán designar a la Comisión Nacional o a un nuevo árbitro único o tribunal arbitral, de acuerdo con el procedimiento previsto en las Reglas para la Designación de Árbitros.*

*Artículo 23.- Cuando la controversia se someta a un árbitro único, las partes deberán designarlo de común acuerdo en el Compromiso Arbitral correspondiente de entre los que se encuentren inscritos en el Registro de Árbitros.*

*Artículo 24.- Cuando las partes hayan convenido que la controversia se someta a un tribunal arbitral cada una deberá designar a un árbitro en el Compromiso Arbitral correspondiente de entre los inscritos en el Registro de Árbitros*

*Salvo pacto en contrario, el tercer árbitro será nombrado por la Comisión Nacional, de entre los inscritos en el Registro de Árbitros, quien fungirá como presidente del tribunal arbitral.*

Se desprende de los artículos transcritos, que se debe tener mucho cuidado ya que en caso de que se elija un tribunal arbitral, si bien es cierto que dos de los árbitros, serán designados uno por cada una de las partes, respecto del tercero, se dice “lo podrá nombrar la Comisión salvo pacto en contrario”, aquí lo que se podría sugerir es que se especifique al contrario, es decir que se diga: que en caso de que no sea señalado dentro del compromiso arbitral el tercer árbitro, se les permita a las partes aclaren el mismo, a efectos de que puedan designar al mismo, árbitro que será electo de entre los árbitros que se encuentren registrados ante la Comisión, y sólo si así lo convinieran, que sea la Comisión quien lo designe, ya que como se desprende de la propia Ley, éste tercer árbitro fungirá como presidente del tribunal, y además cuenta con voto de calidad, lo que le da relevancia determinante en la resolución o laudo que se dicte en el procedimiento respectivo, por lo que es recomendable que se esté a la voluntad de las partes.

### **DERECHO APLICABLE**

*Artículo 25.- El árbitro deberá aplicar al fondo del litigio las leyes, usos y costumbres que regulen la materia objeto del arbitraje, salvo lo dispuesto en el artículo siguiente.*

*En cualquier caso, el árbitro tomará en consideración las estipulaciones del contrato que dio origen a la controversia.*

*Artículo 26.- El árbitro tendrá los poderes de amigable componedor cuando las partes así lo determinen expresamente.*

### **PROCEDIMIENTO ARBITRAL**

*Artículo 27.- El procedimiento arbitral se regirá por las Reglas y, en lo que éstas fueren omisas, por las reglas que las partes determinen o, en su defecto, el árbitro.*

*Independientemente de lo anterior, y en todo caso, el árbitro deberá actuar de manera imparcial, otorgando a las partes una oportunidad razonable de presentar sus argumentos.*

Se considera desafortunada la redacción de este artículo, ya que consideramos que el procedimiento arbitral **se debe regir por lo convenido en el compromiso arbitral, luego por las Reglas que las partes elijan y que se establecen dentro del compromiso arbitral y sólo en aquellos casos, en que este compromiso fuera omiso, por las Reglas del Procedimiento a que se refiere el artículo 72 Bis de la propia Ley.** El que las partes puedan determinar las Reglas a seguir es una de las grandes ventajas, con las que cuenta el procedimiento de arbitraje como medio alternativo de solución de controversias.

*Artículo 28.- Cuando la resolución de la controversia no se hubiere encomendado a la Comisión Nacional, para la celebración del Compromiso Arbitral el actor invitará al árbitro o árbitros a la firma del Compromiso Arbitral, indicándoles la fecha y el domicilio en que se llevará a cabo. Al efecto, la Comisión Nacional deberá proporcionar a las partes la lista de los árbitros que se encuentren inscritos en el Registro de Árbitros y citarlas a la audiencia a que se refiere el artículo 15 de las Reglas.*

*Además las partes deberán realizar el depósito a que se refiere el artículo 48 de las Reglas y entregar a la Comisión Nacional en la audiencia de firma del Compromiso Arbitral, original y copia de la ficha de depósito correspondiente. La Comisión Nacional conservará en su poder el original y anexará la copia al Compromiso Arbitral, pudiendo emitirse a petición de parte, y con cargo a ésta, copia certificada de la ficha de depósito.*

*En la misma audiencia, los árbitros que firmen el Compromiso Arbitral, deberán entregar a la Comisión Nacional por triplicado el escrito de declaración de aceptación del cargo a que se refiere el artículo 17 de las Reglas, la Comisión Nacional entregará un tanto a cada parte y conservará uno en su poder.*

En este artículo se podría incluir que el actor además de invitar a los árbitros a la firma del Convenio respectivo, “deberá” solicitar se cite a la parte demandada, a la firma del mismo.

*Artículo 29.- Cuando la Comisión Nacional funja como árbitro en una controversia, la demanda deberá presentarse en la Oficialía de Partes de las instalaciones de la Comisión Nacional que se hubiere acordado en el Compromiso Arbitral dentro de los nueve días siguientes a la firma de éste. Cuando la resolución de la controversia se hubiere encomendado a un árbitro distinto a la Comisión Nacional, la demanda deberá presentarse en el domicilio señalado en el Compromiso Arbitral, dentro del plazo a que se refiere el párrafo anterior.*

*La fecha de recepción de la demanda será, para todos los efectos legales a que haya lugar, la fecha de inicio del procedimiento arbitral.*

*Artículo 30.- La demanda de arbitraje deberá contener lo siguiente:*

*I. Nombre o denominación y domicilio del actor y, en su caso, de su representante o persona que promueva en su nombre;*

*II. Denominación de la Institución Financiera contra la que se presenta la demanda;*

*III. Las pretensiones del actor incluyendo, en su caso y en la medida de lo posible, la indicación de la suma reclamada, y*

*IV. Exposición de los hechos en que el actor funde su petición, narrándolos sucintamente con claridad y precisión de tal manera que el demandado pueda producir su contestación y defensa.*

En la fracción I del artículo 30, se omitió establecer con que se deberá acreditar tal representación, es decir, el señalar si será necesario un poder otorgado ante Notario Público o si basta con una simple carta poder, etc.

Se considera que también se omitió mencionar que la demanda también debiera contener el domicilio de la parte demandada, es decir de la Institución Financiera, ello para efecto de notificarle la demanda interpuesta en su contra y emplazarle al procedimiento respectivo.

También es importante destacar que el propio artículo, omite referir que, tratándose del arbitraje en estricto derecho, se tendrá que establecer el derecho aplicable y en que se funda.

*Artículo 31.- Con el escrito de demanda el actor deberá acompañar copia del acta firmada ante la Comisión Nacional en la que conste el Compromiso Arbitral, la documentación en que funde su acción y las pruebas documentales que puedan servir a su favor en el procedimiento o, en su caso, ofrecerlas cuando se trate de pruebas distintas a las mencionadas.*

*La prueba documental se entenderá desahogada por su propia naturaleza.*

Es pertinente aclarar que una cosa es el acta en que se levanta y se expresa el motivo de la audiencia, en donde las partes presentan el Convenio Arbitral, y cosa distinta es el Convenio Arbitral; pues dudo que en el acta se transcriba totalmente el

convenio arbitral. Por lo tanto también se le tiene que hacer llegar al árbitro el convenio mismo.

*Artículo 32.- Admitida la demanda, la Comisión Nacional, el árbitro que conozca del asunto o el presidente del tribunal arbitral emplazará con copia de ella a la Institución Financiera, otorgándole un plazo de nueve días para contestarla.*

*Artículo 33.- El escrito de contestación deberá contener lo siguiente:*

*I. Denominación y domicilio de la Institución Financiera;*

*II. Nombre y domicilio del representante o persona que promueve en nombre de la Institución Financiera;*

*III. Las observaciones respecto de los hechos y actos que constituyan los antecedentes de las pretensiones del actor, y*

*IV. Las excepciones y defensas que correspondan a cada una de las pretensiones que el actor hubiere expresado en el escrito de demanda.*

*Artículo 34.- Cuando la Comisión Nacional funja como árbitro la contestación deberá presentarse en la Oficialía de Partes de las instalaciones de la Comisión Nacional que se hubiere acordado en el Compromiso Arbitral.*

*Cuando la resolución de la controversia se hubiere encomendado a un árbitro distinto a la Comisión Nacional, la contestación deberá presentarse en el domicilio señalado en el Compromiso Arbitral.*

*Con el escrito de contestación, la Institución Financiera deberá acompañar las pruebas documentales que puedan servir a su favor en el procedimiento o, en su caso, ofrecerlas cuando se trate de pruebas distintas a las señaladas.*

*La prueba documental se entenderá desahogada por su propia naturaleza.*

*Artículo 35.- Si la Institución Financiera no contesta la demanda dentro del término que establece el artículo 32, la Comisión Nacional o quien funja como árbitro acordará que el procedimiento arbitral se continúe en rebeldía.*

Se considera que en el artículo que precede se debiera aclarar, que siempre que la Institución Financiera, haya sido debidamente emplazada, y no contesta la demanda, el árbitro acordará que el procedimiento arbitral se continúe en rebeldía.

*Artículo 36.- Las partes podrán ser representadas o asesoradas por personas de su elección. La personalidad de los representantes o apoderados se acreditará en la forma y términos previstos en las leyes aplicables.*

Pienso que para poder representar a una de las partes en controversia, dentro de un procedimiento arbitral, considerado este procedimiento como un medio paralelo al procedimiento judicial, es necesario que quienes funjan como representantes, sean licenciados en derecho, abogados, con conocimientos en la materia financiera, y procedimental concretamente ya que se torna necesario, pues el abogado o licenciado en derecho, como estudioso del derecho, conoce perfectamente los términos, plazos, el derecho aplicable y el supletorio, los usos y las costumbres, bancarias mercantiles, financieras, etc.

Lo anterior en atención a que simplemente la materia Bancaria, resulta algo compleja por su gran variedad y extensión, por lo que hace a su legislación aplicable, además de los usos y costumbres, que se han ido incorporando a efecto de lograr un buen funcionamiento de las Instituciones de Crédito.

Además sería recomendable que, dentro del propio ordenamiento se señalará, como es que se deberán de acreditar los representantes de las partes, es decir si podrá ser mediante un poder notarial, o con simple carta poder y además se indique con que facultades debe contar dicho representante para poder actuar el tal procedimiento, es decir si basta con pleitos y cobranzas y para actuar con amplias facultades en procedimientos arbitrales.

*Artículo 37.- Recibidos los escritos de demanda y, en su caso, de contestación y sólo cuando fuere necesario el desahogo de pruebas distintas a la documental, el árbitro citará a las partes a una audiencia.*

*En casos excepcionales el árbitro podrá diferir o suspender la audiencia si existe causa justificada para ello, por una sola vez y por todo el tiempo que sea necesario.*

*El árbitro presidirá el desarrollo de la audiencia, a la cual no podrán acudir personas ajenas al procedimiento sin el consentimiento de las partes y del árbitro.*

De lo anteriormente referido se desprende que las partes deben de estar de acuerdo en que una persona extraña a ellas, acuda a las audiencias. Lo anterior es muy importante, ya que esto asegura la discrecionalidad que ofrece este procedimiento; debemos recordar que en el procedimiento judicial, tramitado ante los tribunales ordinarios por ejemplo, las audiencias, no es que sean publicas, pero simplemente a tales locales en donde se ubican dichos juzgados, tiene acceso “cualquier persona”, pudiendo, si así lo desea, escuchar completamente las audiencias.

*Artículo 38.- El árbitro deberá rechazar las pruebas que sean ajenas a la controversia planteada o no sean las idóneas para su resolución.*

Aquí se presenta una situación que se puede tornar en incertidumbre tanto por parte de los usuarios, como de las Instituciones Financieras, ya que como se señala actualmente, se le permite al árbitro, utilice su libre albedrío para la admisión de las pruebas, sin que exista un señalamiento expreso en el que se le indique al árbitro cuales serán las pruebas que debe admitir, y que resulten útiles para la resolución de la controversia planteada; por lo que se recomienda la creación de un artículo expreso en el que se señalen de manera enunciativa y no limitativa, las pruebas que debe admitir a efecto de resolver la controversia planteada siempre tomando en consideración la materia objeto de la misma; pudiendo ser incluidas: la documental, en su carácter de pública y privada, la testimonial, la confesional y la pericial, etc., señalando el período y forma en las que se pueden presentar y desahogar cada una de ellas, dentro de las Reglas propiamente.

*Artículo 39.- La admisión del escrito de contestación o la declaración de que el procedimiento se seguirá en rebeldía tendrá los efectos de cierre de la etapa probatoria.*

*Cuando se hubiere celebrado la audiencia a que se refiere el artículo 37 de las Reglas y una vez que ésta hubiere concluido, el árbitro declarará cerrada la etapa probatoria.*

*Cerrada la etapa probatoria, las partes contarán con un plazo de ocho días para producir sus alegatos.*

A consideración de lo estipulado en el presente artículo, cabe destacar que resultaría más clara la redacción del presente artículo, si se modificara en un sentido similar a lo siguiente: “...siempre que se hubiere celebrado la audiencia a que se refiere el artículo 37 de las Reglas una vez que ésta hubiere concluido, el árbitro declarará cerrada la etapa probatoria....”

En este artículo se debería hacer una excepción, para aquellos casos en los que existan pruebas supervenientes al cierre de la etapa.

*Artículo 40.- El árbitro continuará en sus funciones hasta en tanto logre el cumplimiento del laudo o lo envíe a la Comisión Nacional en términos del artículo 77 de la Ley, en cuyo caso la Comisión Nacional se sustituirá en todas las funciones del árbitro.*

Este artículo resulta importante, ya que de él se desprende que la Comisión sustituye en todas sus funciones al árbitro, en aquellos casos en los que éste último no logre el cumplimiento del laudo; luego entonces puede ser la Comisión, como autoridad responsable, contra quien se pueda interponer el Juicio de Amparo, como “autoridad responsable de ordenar la ejecución del laudo dictado por un árbitro independiente”; (esto es, por un particular).

### **DEL LAUDO ARBITRAL**

*Artículo 41.- El árbitro deberá rendir el laudo a más tardar dentro de un plazo de 60 días, contado a partir de que hubiere declarado cerrada la etapa probatoria.*

Al parecer es demasiado el tiempo que se le concede al árbitro para dictar el laudo respectivo; que es un plazo de 60 días y que se puede prorrogar a solicitud del árbitro. No hay que olvidar, que las partes al elegir someter su controversia a un procedimiento de arbitraje, lo hacen buscando entre otras cosas la economía procesal, motivo por el cual el arbitraje debiera resultar ventajoso en tiempo.

En algunos reglamentos que contienen procedimientos análogos de arbitraje, como los que se analizarán más adelante, el tiempo máximo para tramitar el procedimiento por completo, esto es con todo y que se dicte el laudo correspondiente, es de 60 días, contados a partir de la firma del convenio arbitral respectivo.

*Artículo 42.- El laudo arbitral se pronunciará por unanimidad o mayoría cuando la resolución de la controversia se hubiere sometido a la decisión de un tribunal arbitral. En caso de no existir mayoría, el presidente del tribunal arbitral deberá rendir el laudo.*

*En los casos en que se hubiere pactado el arbitraje en estricto derecho, el laudo arbitral deberá estar fundado y motivado.*

*Cuando el arbitraje sea en amigable composición bastará que el árbitro exprese los motivos de equidad en que apoye su decisión, fundando su resolución en el artículo 73 de la Ley.*

*El laudo se considerará pronunciado en el lugar y fecha que ostente.*

En la redacción de este artículo se aprecia nuevamente la importancia con la que actúa el presidente del tribunal arbitral.

Considero que la última parte del párrafo primero de este artículo es confusa, y debiera decir que en caso de no existir pronunciamiento por unanimidad o mayoría, el presidente del tribunal arbitral, tendrá voto de calidad, ya de la redacción actual del artículo se aprecia que, se habla sólo de la rendición del laudo, que es obligatoria, pero en realidad no resuelve el problema de la existencia o no de mayoría a efecto de resolver la controversia planteada.

*Artículo 43.- Si las partes durante el desarrollo del procedimiento arbitral y hasta antes de la expedición del laudo llegan a un acuerdo, éste podrá elevarse a la categoría de laudo arbitral si las partes así lo solicitan al árbitro.*

*Artículo 44.- El árbitro notificará a las partes el laudo mediante la entrega a éstas de copia certificada del mismo.*

Es de destacar que dentro de este ordenamiento, no se señala como el árbitro habrá de hacer la notificación del laudo a las partes; habremos de recordar que en

el artículo 8 de las Reglas, al hablar de las notificaciones, menciona que serán personales y en el domicilio señalado, salvo que las partes o el propio árbitro **establezcan lo contrario**; supongo que sería más claro si se dijera que el árbitro notificará a las partes personalmente, o bien a través de los notificadores o un fedatario público como lo es el Corredor o Notario Público.

### **DE LOS HONORARIOS DE LOS ÁRBITROS**

En el Artículo 45 se señalan los honorarios de los árbitros, mismos que se determinan conforme al arancel que aparece señalado en el mismo.

*“Artículo 46.- Las partes deberán cubrir los honorarios de los árbitros de acuerdo con las siguientes reglas:*

- I. Si someten la resolución de la controversia a un árbitro único, el actor deberá cubrir el cincuenta por ciento de los honorarios del árbitro y la Institución Financiera el otro cincuenta por ciento, o*
- II. Si la controversia se somete a la decisión de un tribunal arbitral, cada parte deberá cubrir los honorarios del árbitro que hubiere designado. Los honorarios del tercer árbitro serán cubiertos por las partes conforme a lo dispuesto en la fracción anterior.*

*Artículo 47.- Los depósitos a que se refiere las Reglas deberán realizarse en la Institución Financiera y en las cuentas que expresamente dé a conocer la Comisión Nacional. En ningún caso los depósitos se harán en la Institución Financiera que aparezca como demandada en el caso concreto o en alguna entidad financiera de su grupo.*

Considero que lo que se podría establecer es que, la Comisión como árbitro o bien los árbitros independientes, debieran abrir una cuenta especial para el procedimiento de arbitraje respectivo, cuenta que habrá de cerrarse una vez concluido el procedimiento respectivo, lo anterior a efecto de dar mayor claridad a las cuentas generadas con motivo de dicho procedimiento, dando con ello seguridad jurídica a ambas partes.

*Artículo 48.- Cada una de las partes, antes de la firma del Compromiso Arbitral deberá realizar un depósito cuyo importe se determinará de acuerdo con las siguientes reglas:*

*I. Cuando la controversia se hubiere sometido a la decisión de un árbitro único, cada parte deberá depositar el veinticinco por ciento del importe total de los honorarios del árbitro, y*

*II. Cuando la controversia se hubiere sometido a la decisión de un tribunal arbitral, cada parte deberá depositar el cincuenta por ciento del importe total de los honorarios del árbitro que hubiere designado, y el veinticinco por ciento del importe total de los honorarios del tercer árbitro.*

*Cuando no sea posible formalizar el Compromiso Arbitral porque alguna de las partes no asista o no quiera firmar, se dejarán a salvo sus derechos para que los haga valer en la vía que corresponda y si alguna de ellas hubiere realizado el depósito a que se refiere este artículo, la Comisión Nacional ordenará su devolución a más tardar dentro de los cinco días hábiles siguientes a aquel en que debió haberse firmado el Compromiso Arbitral.*

Si se llegará a especificar que se habrá la cuenta, según se propuso en el artículo anterior, los depósitos a que se refiere el presente, se especificaría que se habrían de realizar en la misma cuenta, y de ser el caso, las devoluciones que correspondan, lo cual proporcionaría mayor transparencia en las transacciones financieras que hayan de realizar los árbitros designados.

*Artículo 49.- Cuando conforme a lo dispuesto en el artículo 39 de las Reglas, el árbitro hubiere declarado el cierre de la etapa probatoria, las partes dentro de los dos días siguientes al en que se les notifique la resolución, deberán depositar cada una, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo anterior, el importe restante de los honorarios del árbitro único o del tribunal arbitral, según corresponda debiendo entregar la ficha de depósito correspondiente a la Comisión Nacional. A petición de parte, y con cargo a ésta, podrá expedirse copia certificada de la ficha respectiva.*

Véase el comentario realizado a los dos artículos inmediatos anteriores, por lo que hace a la apertura de cuentas específicas para los procedimientos arbitrales.

*Artículo 50.- Si alguna de las partes no realiza los depósitos a que se refiere el artículo anterior, la contraparte podrá efectuar la totalidad del pago, sin perjuicio de que en el laudo arbitral se condene a pagar a la parte que omitió cumplir con la mencionada obligación.*

En este artículo se podría hacer una adhesión en el sentido de señalar, que dándose el caso de que el depósito correspondiente a ambas partes, se realice sólo por alguna de ellas, de qué forma y cuándo, se habrá de hacer cumplir a la parte que dejó de pagar, la parte proporcional que le correspondía.

*Artículo 51.- Una vez que las partes y el árbitro hubieren firmado el Compromiso Arbitral la Comisión Nacional efectuará un pago al árbitro del veinticinco por ciento del importe total de sus honorarios. Otro cincuenta por ciento le será pagado al árbitro cuando entregue a las partes copia del laudo, en los términos del artículo 44 de las Reglas. El veinticinco por ciento restante de los honorarios le serán pagados cuando el laudo cause ejecutoria.*

En caso de que se abriera la cuenta, que se propuso en los artículos 47 y 48 anteriores, el pago a los árbitros a que hace referencia en el presente artículo, podría salir de la misma, cuentas que por su independencia darían a mi parecer, una mayor transparencia por lo que se refiere al transferencia de capitales.

*Artículo 52.- Cuando hubiere lugar a la separación del árbitro por causa justificada y dicha separación se dé hasta antes del cierre de la etapa probatoria, el árbitro conservará el veinticinco por ciento de los honorarios que conforme a lo dispuesto en el artículo anterior hubiere recibido. Cuando la separación se dé con posterioridad al cierre de la etapa probatoria, el árbitro tendrá derecho a recibir un veinticinco por ciento más del monto total de sus honorarios. Dicho pago lo realizará la Comisión Nacional.*

*Artículo 53.- El remanente de los honorarios totales del árbitro, luego de que la Comisión Nacional hubiere realizado los pagos que correspondan conforme a lo dispuesto en el artículo anterior, servirá para cubrir los honorarios del árbitro sustituto.*

*Artículo 54.- Los pagos que realice la Comisión Nacional se harán exclusivamente con cargo a los depósitos que realicen las partes, entregándose estrictamente al árbitro las cantidades estipuladas en el Compromiso Arbitral, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 45 de las Reglas.*

Para estos tres últimos artículos véase el comentario a los artículos 47 y 48 anteriores, por lo que hace a la cuenta que se propone se habrá, y de donde podrían salir los fondos para la realización de los gastos y pagos respectivos y que se deriven del propio procedimiento, así como los honorarios, tanto del árbitro designado inicialmente, y si fuera el caso los del árbitro sustituto.

### **DEL PAGO A PERITOS**

*Artículo 55.- 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. Les será aplicables a los peritos, en lo conducente, lo dispuesto en los artículos 17 a 22 de las Reglas.*

El anterior artículo refiere que la designación del perito, corre a cargo del árbitro. Lo cual no me parece correcto, ya que debieran ser las partes, sujetas a controversia, sean quienes designen al perito que corresponda y la Comisión, luego y sólo en el caso de que existan diferencias entre ambos peritajes, podrá entonces nombrar a un perito tercero en discordia, peritos todos que por supuesto costearan ambas partes proporcionalmente.

*Artículo 56.- El árbitro bajo su más estricta responsabilidad y atendiendo a la naturaleza del asunto, determinará el número y los honorarios de los peritos que, en su caso, se requerirán para cada asunto.*

*Los honorarios de los peritos no podrán exceder, en lo individual, del veinticinco por ciento del monto de los honorarios que de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 45, corresponderían al árbitro dependiendo de la cuantía del asunto de que se trate ni, en conjunto, del cincuenta por ciento del mencionado monto.*

Respecto al primer párrafo del presente artículo se podría recomendar una adición, en el sentido que a continuación se indica “*El árbitro bajo su más estricta responsabilidad y atendiendo a la naturaleza del asunto, determinará el número...de los peritos que se requerirán para cada asunto, nunca excediendo a un número de tres*”, con lo anterior se proporciona un número impar para el caso de opiniones contradictorias, y asimismo se evitaría que dicho procedimiento se volviera más largo si se llegasen a designar más peritos, lo que resultaría mucho más costoso para las partes.

Por último, considerando que es el árbitro quien determina los honorarios a cubrir al perito designado, y para evitar que se pueda llegar a poner en tela de juicio la

honradez y ecuanimidad del árbitro, al favorecer con pagos que puedan resultar altos a los peritos designados, se recomienda establecer una tabla o arancel similar al creado ex profeso para el cobro de honorarios de los árbitros.

*Artículo 57.- Los honorarios de los peritos serán cubiertos por las partes, de acuerdo con las siguientes reglas:*

*I. Cuando el árbitro hubiere designado a un perito, el actor pagará el cincuenta por ciento de los honorarios y la Institución Financiera el otro cincuenta por ciento, y*

*II. Si las partes designan a un perito distinto al nombrado por el árbitro, cada una deberá cubrir el monto total de los honorarios del perito que hubieren designado.*

*Artículo 58.- Para cubrir los honorarios del perito designado por el árbitro cada parte deberá depositar, dentro de los dos días siguientes a aquel en que se les hubiere notificado el nombramiento, el cincuenta por ciento de los honorarios del perito. Si alguna de las partes no realiza el mencionado depósito, la contraparte podrá realizar la totalidad del pago, sin perjuicio de que en el laudo arbitral se condene a pagar a la parte que omitió cumplir con dicha obligación.*

*Si ninguna de las partes realiza el depósito a que se refiere este artículo o, en su caso, si la parte que efectuó su depósito no deposita el que corresponda a su contraparte, el árbitro declarará desierta la prueba.*

Considero que en la parte final de este artículo, se podría señalar que habiendo decidido tener por desierta la prueba, se señale que a la parte que realizó el o los depósitos que se indican, se le realice la devolución del monto depositado, en un plazo no mayor a quince días, contados a partir de que se tenga por desierta dicha prueba.

Por lo que hace a los depósitos, cabe señalar que se podría depositar los mismos, en la cuenta que se propone se abra para los efectos y a que se ha hecho mención en los artículos 47 y 48 anteriores.

*Artículo 59.- El depósito de los honorarios del perito designado por el árbitro se realizará en términos de lo dispuesto en el artículo 47 de las Reglas.*

*Artículo 60.- Cuando el perito designado por el árbitro hubiere aceptado su nombramiento, tendrá derecho a recibir el veinticinco por ciento de sus honorarios, el restante setenta y cinco por ciento se*

*le pagará cuando rinda su dictamen al árbitro. Al efecto, el árbitro solicitará a la Comisión Nacional que realice los pagos a que se refiere este artículo.*

*Los pagos que realice la Comisión Nacional se harán exclusivamente con cargo a los depósitos que realicen las partes.*

*Artículo 61.- Para la sustitución del o los peritos se aplicará en lo conducente, lo dispuesto en los artículos 21 y 22 de las Reglas.*

*Artículo 62.- Cuando hubiere lugar a la sustitución del o los peritos, la nueva designación se hará conforme a lo previsto en los artículos 52 y 53 de las Reglas.*

Finalmente del análisis realizado tanto a la Ley como a las Reglas, se puede decir que el arbitraje como medio alternativo para la solución de controversias resulta idóneo para resolver aquellas derivadas de la prestación de los productos y servicios financieros que ofrecen las Instituciones Financieras al público usuario.

El procedimiento de arbitraje, según lo anteriormente aclarado en el desarrollo del presente trabajo, se puede decir que tiene como ventajas, sobre el procedimiento judicial, 1) aquellas derivadas del ahorro en el tiempo de tramitación del mismo; 2) la especialización en la materia, ya que las partes que deciden resolver su controversia ante un tribunal creado ex profeso, y para ello cuentan con un juzgador o árbitro especializado en la materia financiera (concretamente y para el caso banca y crédito), que no sólo conoce la regulación jurídica específica del caso planteado, sino que además sabe de los usos y prácticas bancarias; 3) tienen la oportunidad de determinar el tiempo que llevará tramitar el procedimiento, así como el tiempo máximo en el que se deberá dictar la resolución o laudo correspondiente, sin interrupciones o entorpecimientos, derivados de incidencias y múltiples apelaciones que en el transcurso del proceso judicial se pueden presentar, etc., 4) sumado a lo anterior, los gastos que se generan con el procedimiento arbitral, son mucho menores a los que derivan de un procedimiento judicial.

Por lo antes dicho, es por lo que los procedimientos judiciales resultan en ocasiones poco prácticos y mucho más costosos para las partes en conflicto. Las razones

expuestas en el presente trabajo, son por las que se recomienda hacer uso del procedimiento arbitral que la legislación actual y que nos ocupa incluye para efectos de resolver controversias financieras y concretamente para aquellas derivadas de operaciones bancarias.

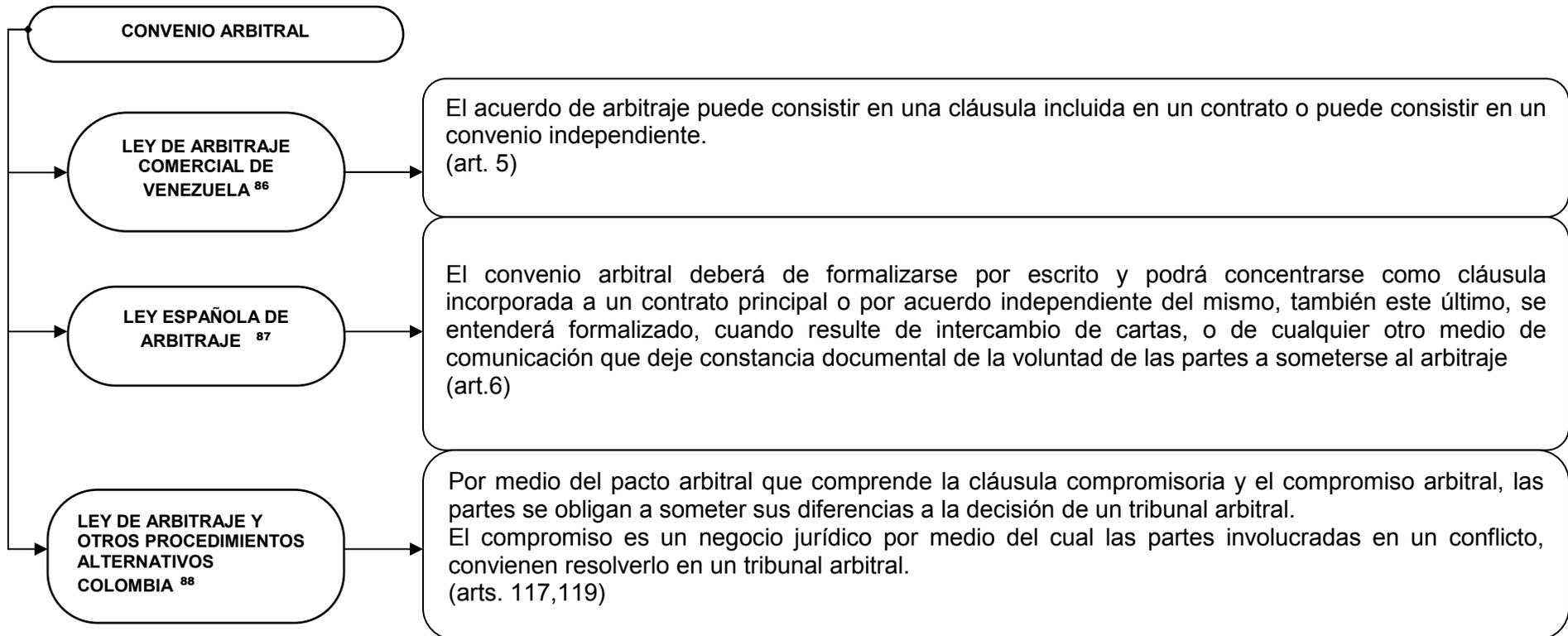
Y con el ánimo irrestricto de que el procedimiento de arbitraje que ofrecen la Ley y las Reglas, resulte práctico, útil y recomendable, es que se han puntualizado las observaciones que en el presente capítulo se han realizado, buscando que con apego a la legalidad, se logre que quienes decidan hacer uso de él, confíen plenamente en el sano desarrollo del mismo y en la efectividad de los resultados, es pues así que en este orden de ideas, lo que finalmente se busca es aportar propuestas para su posible perfeccionamiento.

## CAPITULO IV DERECHO COMPARADO

A continuación se realizará un análisis de la Ley de Arbitraje Comercial de Venezuela, la Ley Española de Arbitraje y la Ley de Arbitraje y Otros Procedimientos Alternativos de Colombia, ordenamientos que contemplan procedimientos de arbitraje, como medio alternativo para la solución de controversias, haciendo un estudio comparativo de las Leyes referidas, se establecen las ventajas o desventajas que dichas reglamentaciones proporcionan a aquellas personas que deciden someterse a estos procedimientos, lo cual resulta vinculado y útil para el desarrollo del presente trabajo.

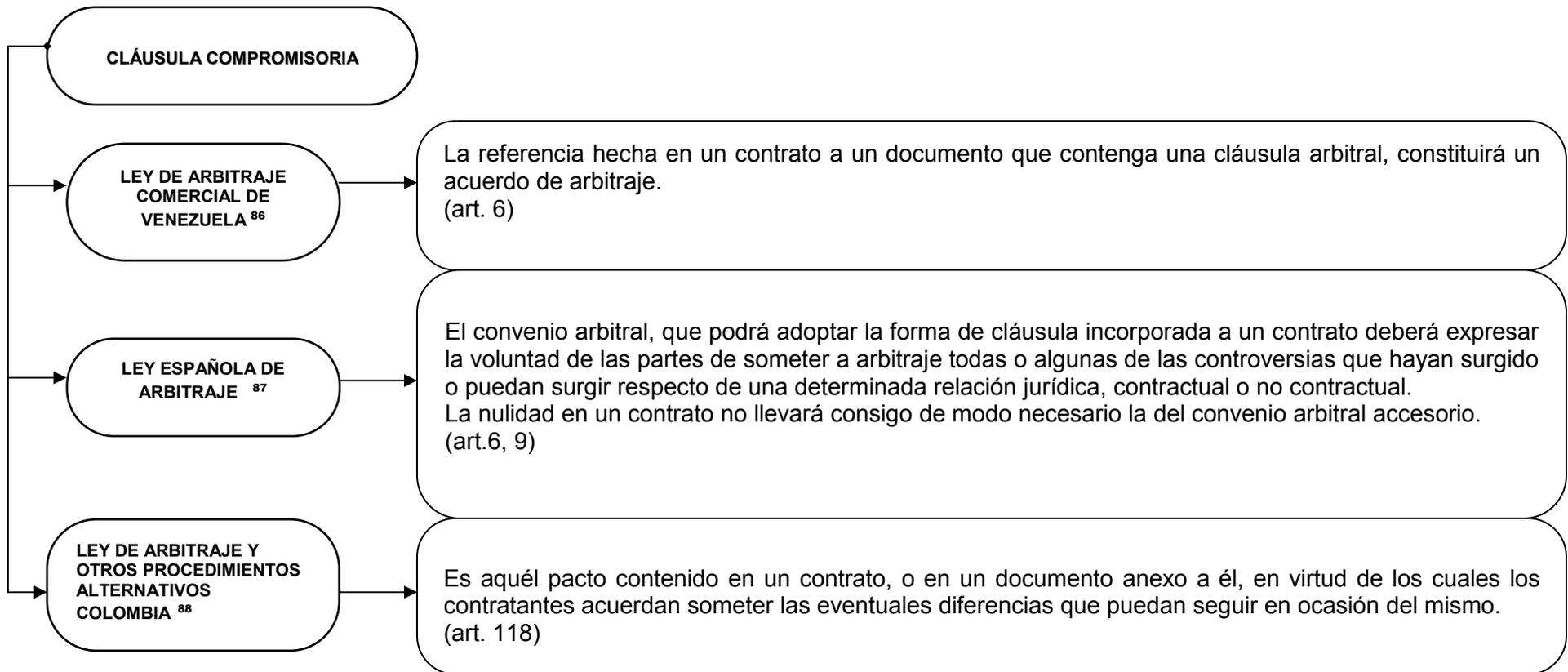
De los procedimientos de arbitraje que regulan dichos ordenamientos se destacaran los siguientes puntos que serán los que sean objeto de análisis y estudio:

Convenio Arbitral	Cláusula Compromisoria	Materia Objeto del Arbitraje	Lugar del Arbitraje
Lista de Árbitros	Facultad de Imperium del Árbitro	Tipo de Arbitraje	Aceptación del Cargo de Árbitro
Designación de Árbitros	Fianza, Garantía y/o Medidas Cautelares	Del Número de Árbitros	Reglamentación
Duración del Arbitraje	Inicio del Procedimiento Arbitral	Demanda	Seguimiento del Procedimiento en Rebeldía
De la Forma en las Notificaciones	Del Cómputo de Plazos	De la Representación	Contestación
Período Probatorio y Pruebas	Peritaje	Audiencias	Alegatos
Cierre del Procedimiento	Laudo	Ejecución del Laudo Arbitral	Confidencialidad
Aclaración del Laudo	Recursos que proceden contra el Laudo	Responsabilidades del Árbitro	Renuncia o Recusación del Árbitro
Sustitución del Árbitro	Recusación del Árbitro	Otras Formas de Terminar el Procedimiento	Gastos y/o Costas
Honorarios de los Árbitros			



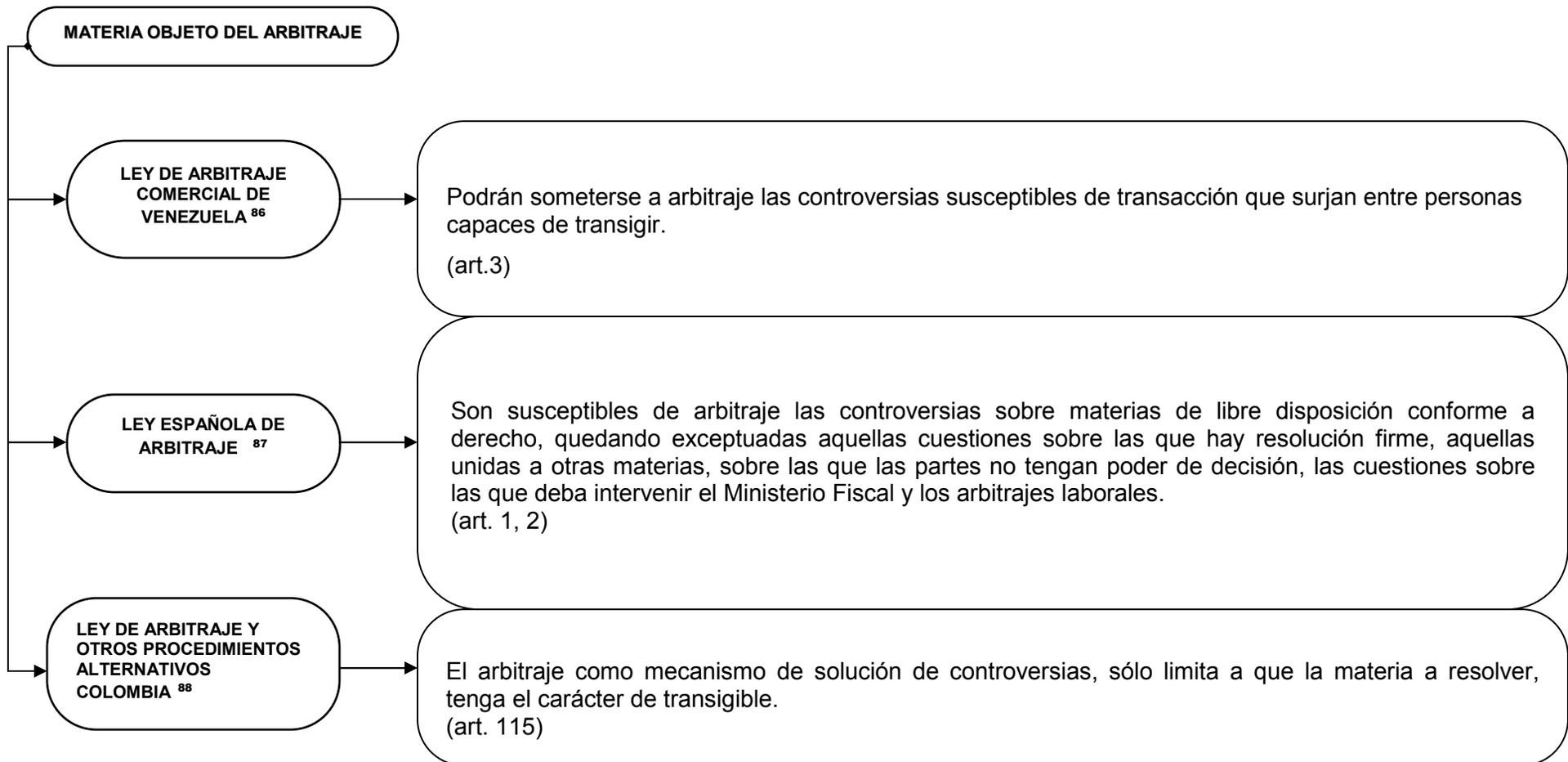
**EI CONVENIO ARBITRAL.** Sobre este acuerdo de voluntades, podemos destacar, en primer lugar, que las tres leyes que en este capítulo son objeto de análisis, contemplan la posibilidad de que éste sea manifestado realizándose como un acuerdo independiente, o bien como una cláusula compromisoria incluida dentro de un contrato, y que forme parte del mismo; comprometiéndose las partes, por cualquiera de las dos formas, a someterse a un procedimiento arbitral en caso de que pudiera suscitarse cualquier controversia derivada del contrato mismo.

Haciendo hincapié en lo que al respecto señala la LEY ESPAÑOLA, el convenio se puede pactar inclusive por cualquier medio de comunicación que deje constancia del mismo; de lo que se destaca que resulta delicado el que se deje abierta esta posibilidad, ya que en la actualidad contamos con vías de comunicación que si bien son muy rápidas, también son igualmente inseguras; un ejemplo de ello es el correo electrónico.



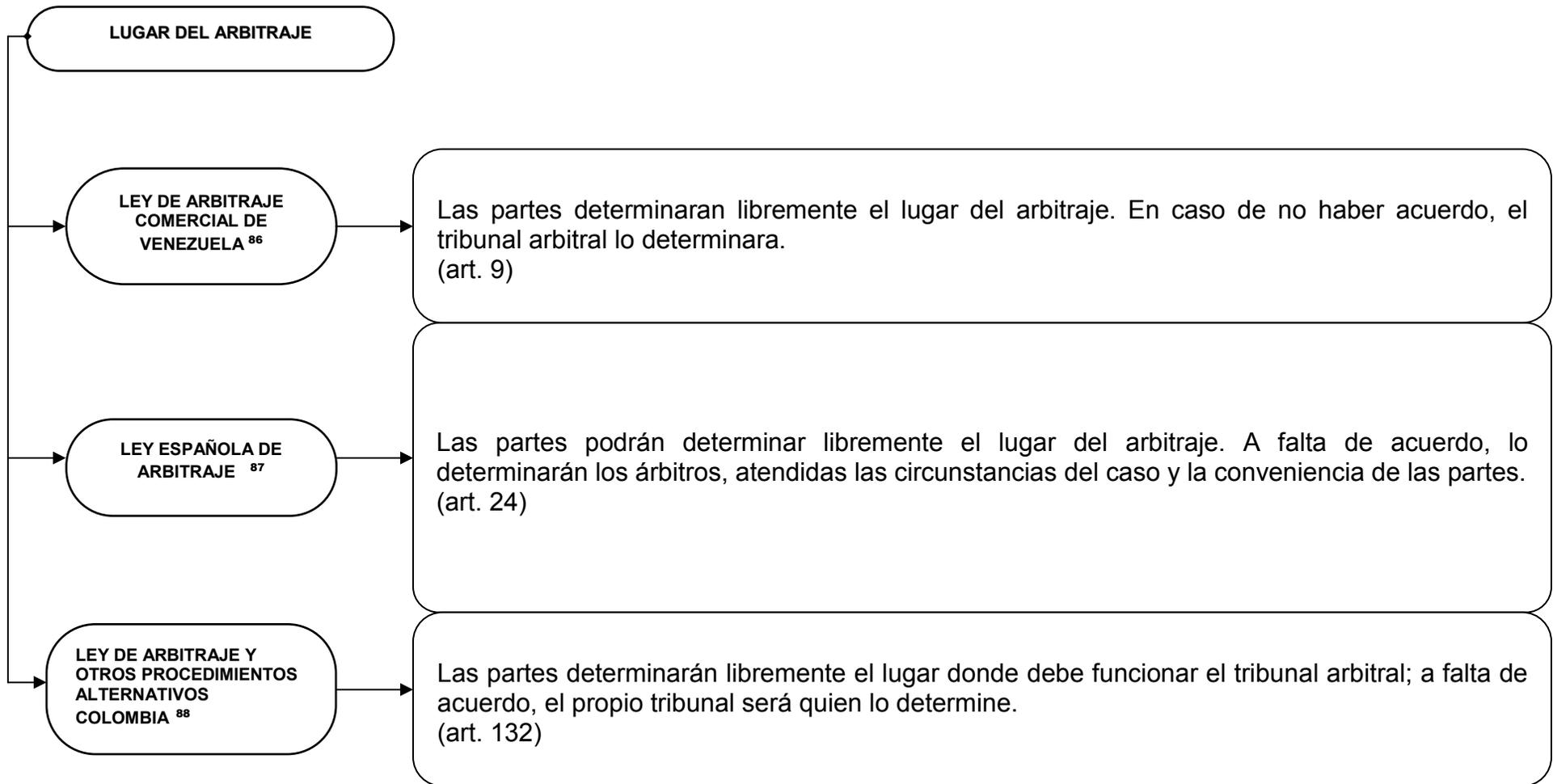
**LA CLÁUSULA COMPROMISORIA.** Sobre esta cláusula podemos resaltar que las tres Leyes que en este capítulo son objeto de análisis, contemplan la posibilidad de que este acuerdo se pueda realizar como un acuerdo independiente o bien como una cláusula incluida dentro de un contrato y que forme parte del mismo, que compromete a las partes a someterse a un procedimiento arbitral en caso de que pudiera suscitarse cualquier controversia derivada del contrato mismo.

Haciendo hincapié en lo que la Ley Española sobre ésta cláusula indica, en aquellos casos en que un contrato que contenga cláusula compromisoria, y que por cualquier circunstancia se llegará a declarar nulo, no necesariamente así se declarara la cláusula de referencia, otorgándole por tanto independencia y vida propia; dejando claro que se respetará la voluntad de las partes de someter la resolución de las controversias futuras, a través de un procedimiento de arbitraje.

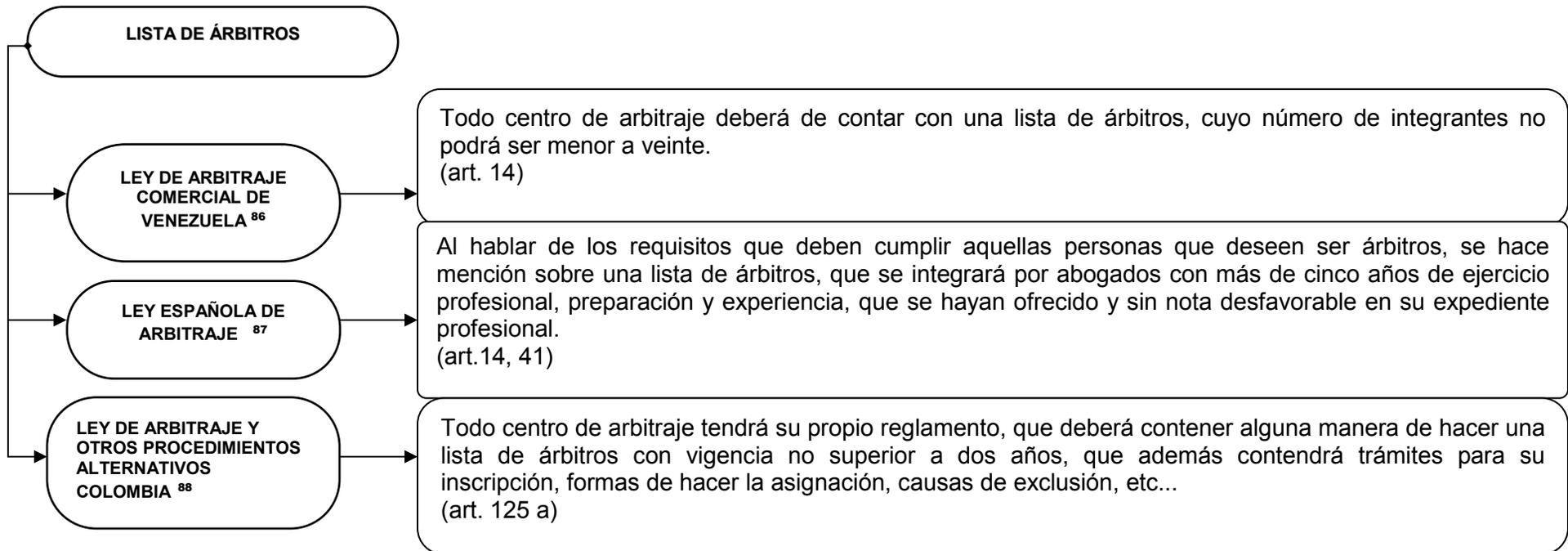


**EL OBJETO DEL ARBITRAJE.** Sobre la materia u objeto del arbitraje, podemos destacar que las tres leyes especifican que existe plena libertad de las partes para decidir que las controversias suscitadas, las puedan resolver haciendo uso del procedimiento arbitral que permite su legislación; siempre limitando dicha libertad a que la materia sea susceptible de transacción.

La Ley Española, si bien señala que hay esta libertad de elegir de las partes de resolver sus controversias a través de un procedimiento arbitral, destaca la limitación a que la materia objeto del mismo sea de libre disposición y no se encuentre unida a otra materia sobre la que no haya libre disposición, a que no sea una cuestión laboral o intervenga el Ministerio Fiscal.



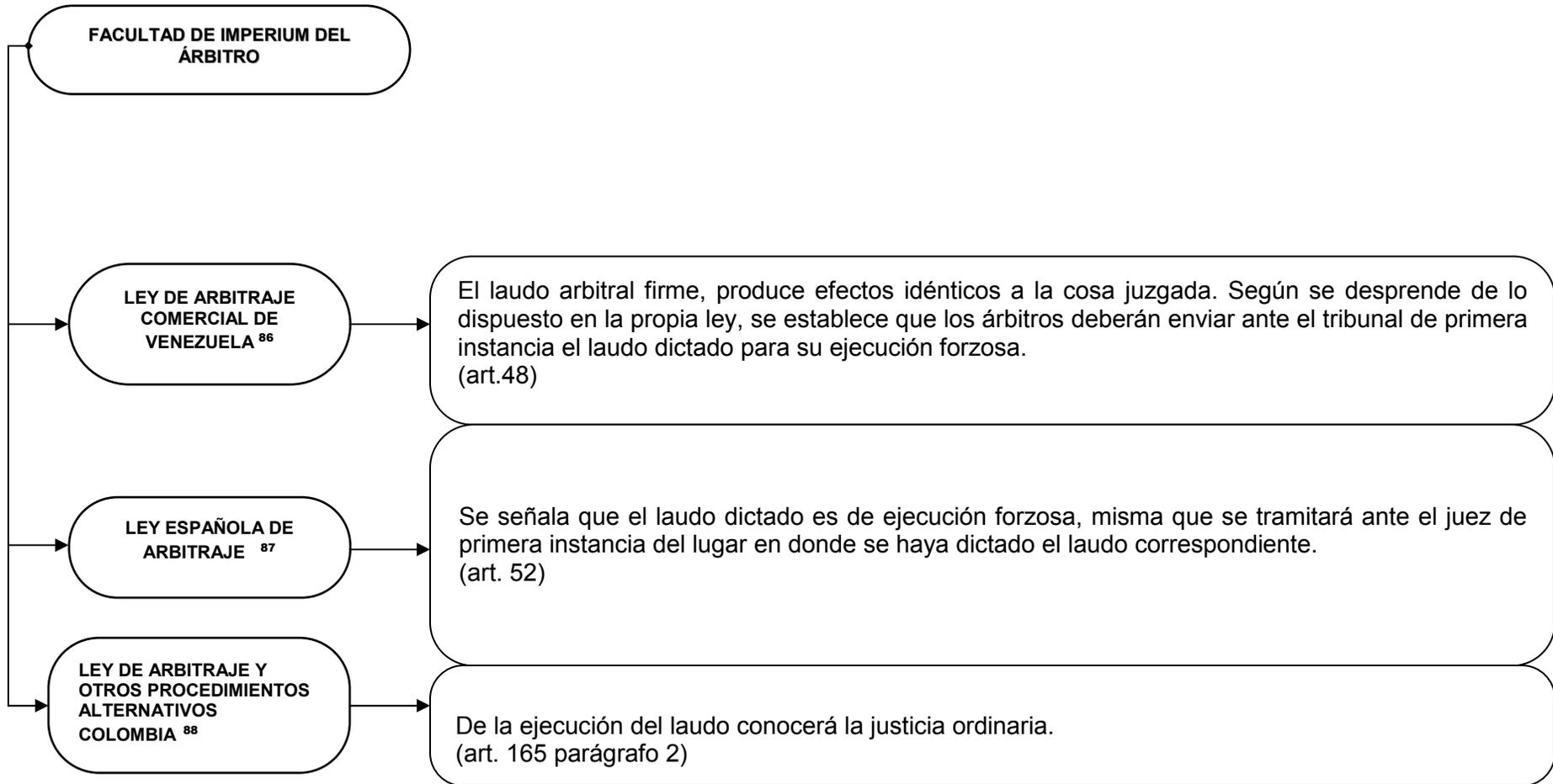
**EI LUGAR DEL ARBITRAJE.** Al respecto podemos destacar que, las tres leyes establecen que existe plena libertad de las partes a efecto de que puedan no sólo decidir sí la resolución de las controversias se hará a través de un procedimiento arbitral, sino que además les permiten elegir, de manera consensual, el lugar en donde se habrá de tramitar dicho procedimiento; aclarando que sólo en caso en que las partes no puedan llegar a ponerse de acuerdo, será el Tribunal Arbitral ó los árbitros quien lo determine.



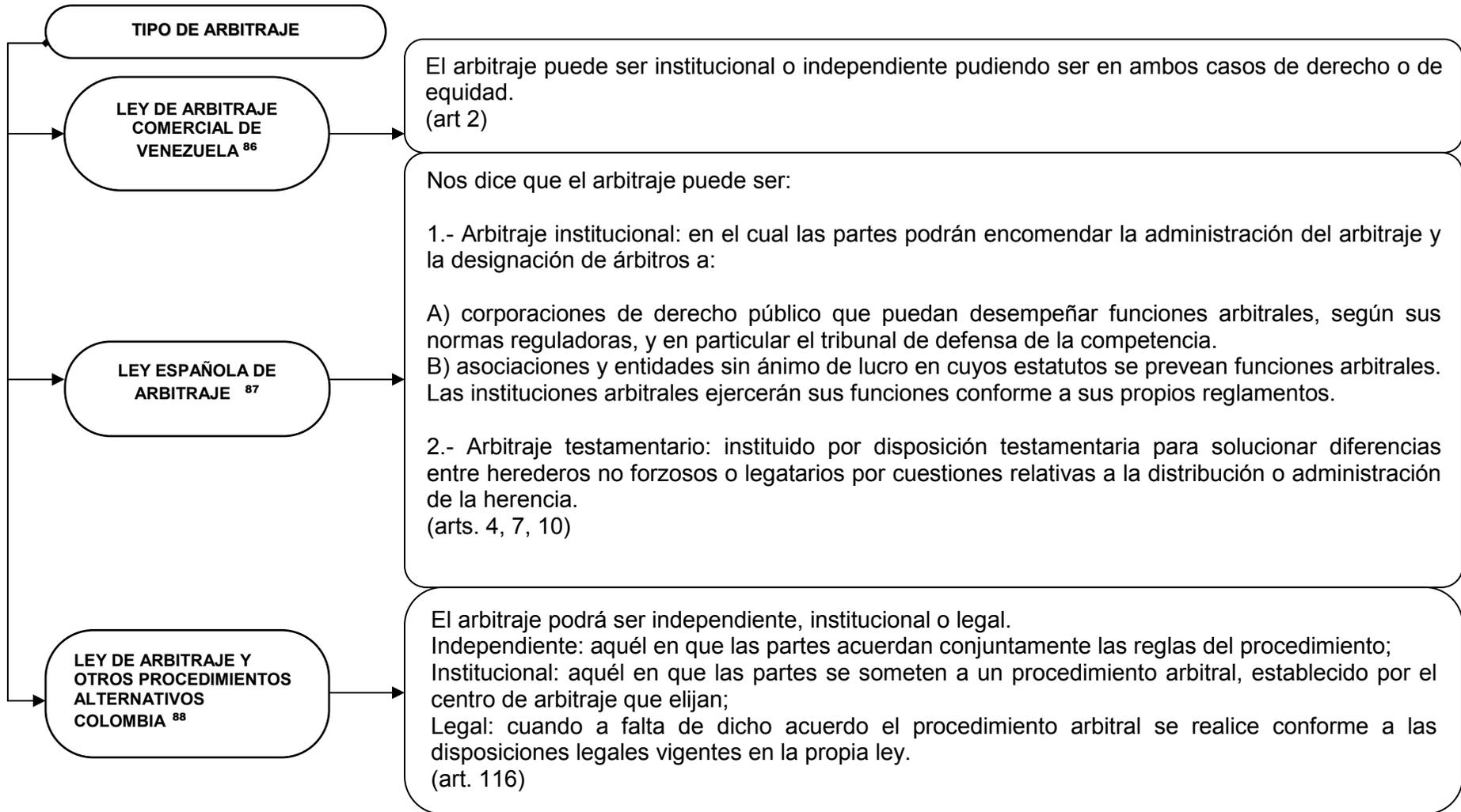
**LA LISTA DE ÁRBITROS.** Enfatizando en este análisis que las tres leyes hablan de la existencia de una lista de árbitros con que habrá de contar cada centro de arbitraje, misma que habrán de proporcionarle a las partes que decidan someter su controversia a un procedimiento arbitral, a efecto de que puedan elegir de entre los candidatos el que más se adecue a sus necesidades.

Haciendo hincapié en lo que respecto nos dicen las siguientes Leyes:

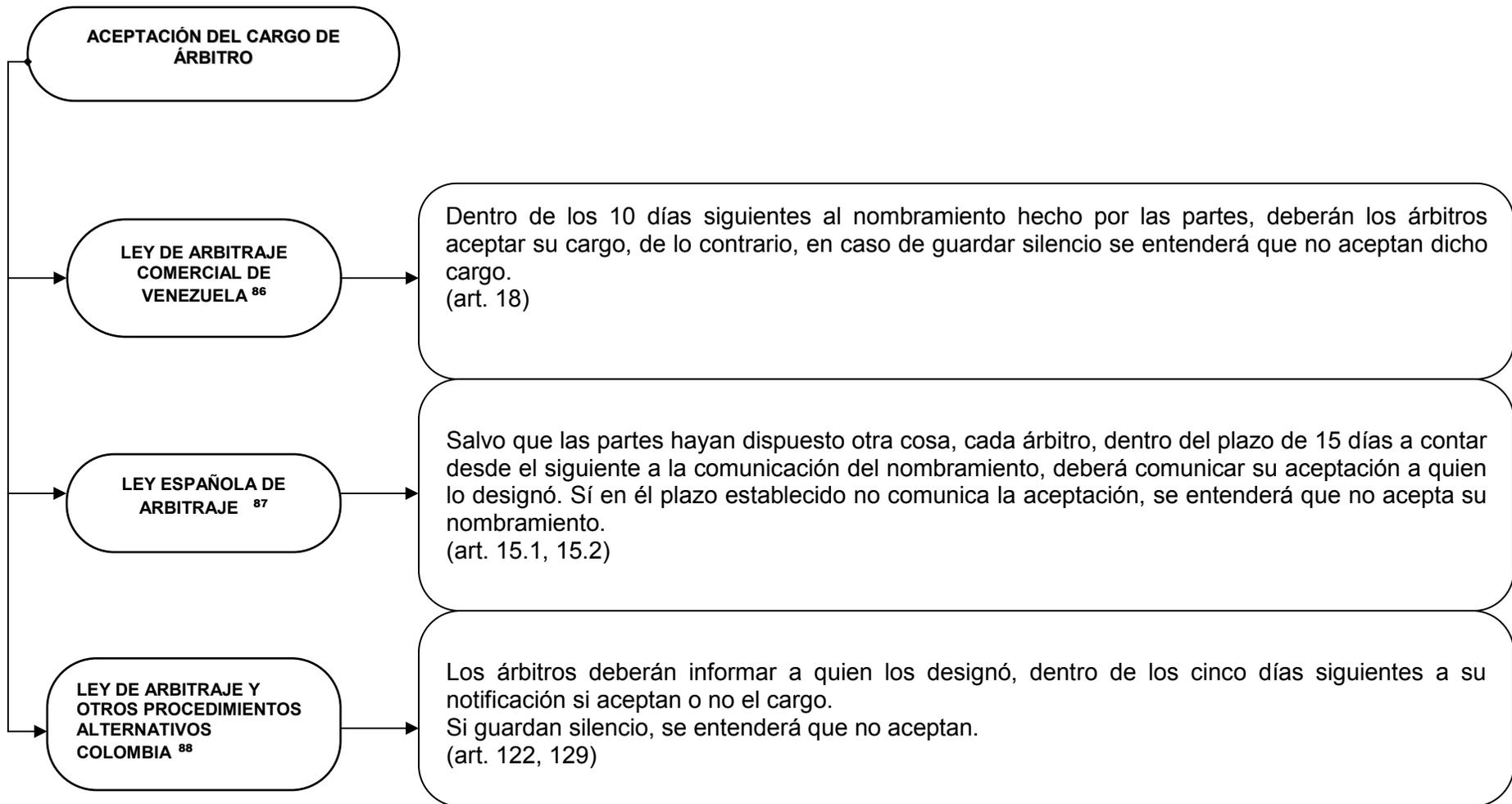
- 1.- La Ley de Venezuela, indica que el Centro de Arbitraje deberá de contar con una lista de árbitros no menor a veinte, lo que nos dice que proporciona una vasta gama de árbitros inscritos, para que las partes elijan al que cubra sus necesidades.
- 2.- La Ley de Colombia, indica que el Centro de Arbitraje tiene por obligación realizar una lista de árbitros, que tendrá una vigencia máxima de dos años; lo que nos dice que existe una constante actualización de la misma.



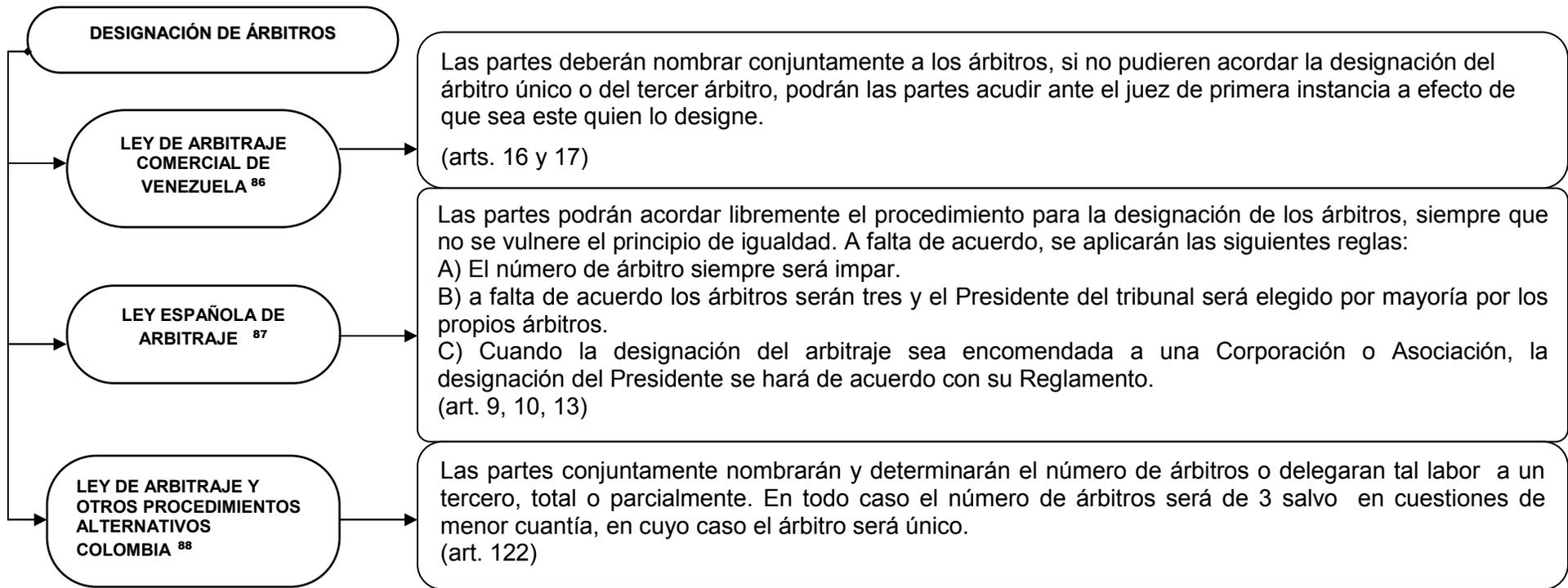
**LA FACULTAD DE IMPERIUM.** Sobre esta facultad, destaca que las tres leyes establecen que los árbitros cuentan con “*facultad de imperium*”, por lo que al dictar sus laudos no requieren de homologación por Juez de primera instancia, y conlleva el que puedan solicitar la ejecución forzosa a través de sus tribunales competentes.



**EL TIPO DE ARBITRAJE.** Al respecto se puede decir que las tres leyes indican que existen dos tipos de arbitraje: el independiente y el institucional, dejando a la libre elección de las partes a través de cual resolverán sus controversias. Por lo que hace a la Ley Española, destaca la posibilidad de que las partes puedan resolver incluso sus controversias de carácter testamentario, a través de un procedimiento arbitral.



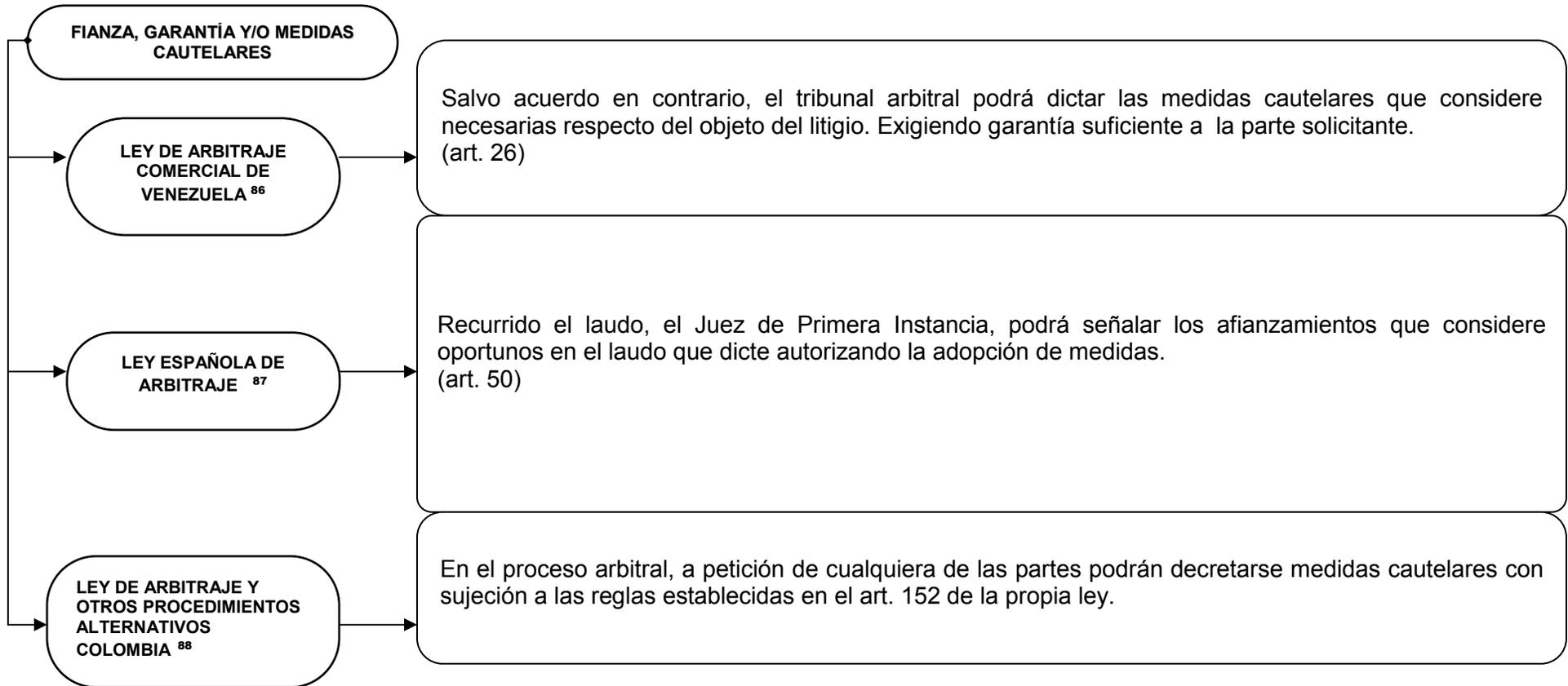
**ACEPTACIÓN DEL CARGO DE ÁRBITRO.** Sobre este tema las tres Leyes se pronuncian en el sentido de que el árbitro deberá de comunicar a las partes que acepta el cargo que le fue conferido, y señalan que en caso de no hacerlo se entenderá que no acepta el cargo en cuestión. Asimismo se observa que también las tres omiten señalar de que forma se habrá de informar a las partes tal decisión.



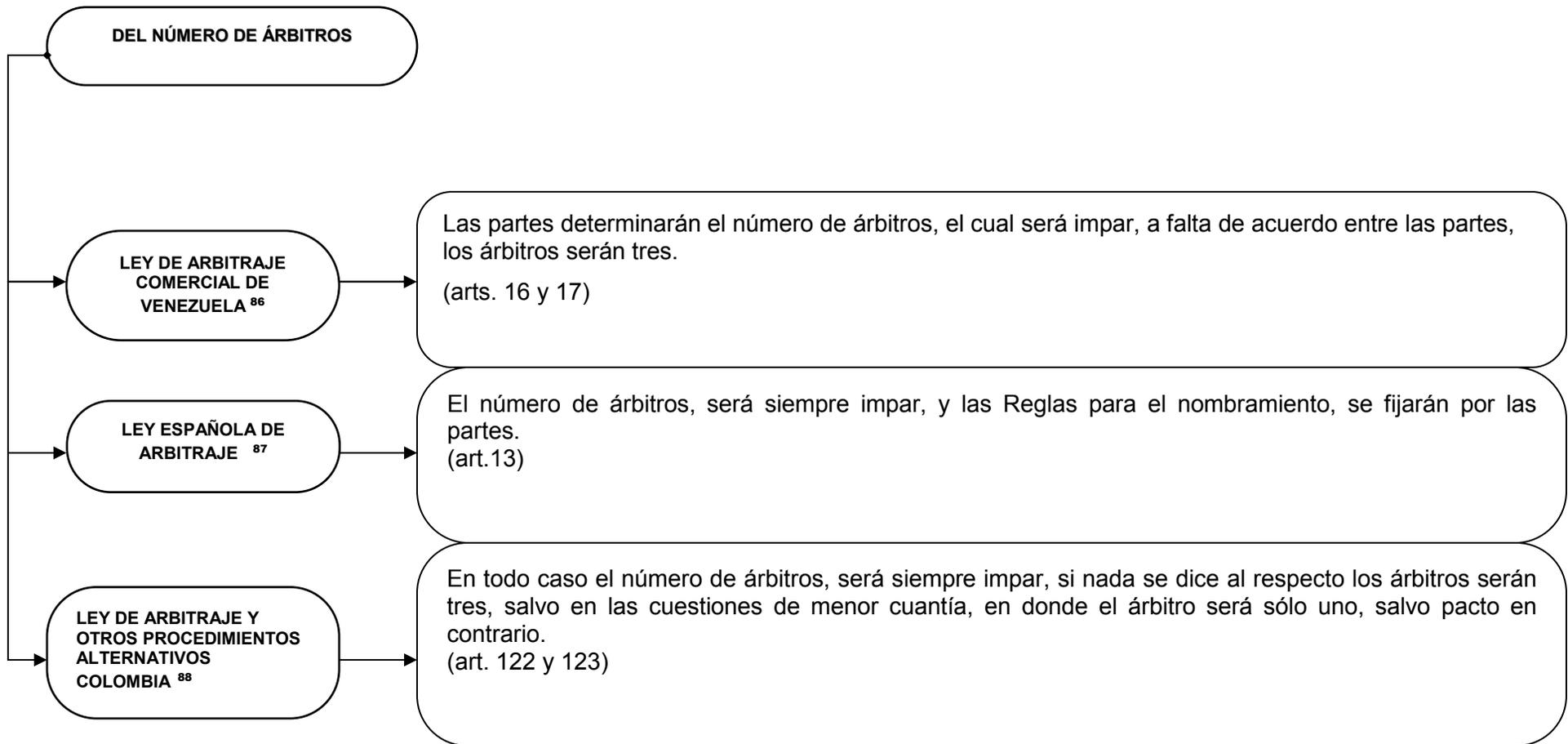
**DESIGNACIÓN DE ÁRBITROS.** Al respecto las tres leyes indican que la designación de árbitros es un derecho que se les otorga a las partes, salvo en los casos siguientes:

- La Ley de Venezuela señala que si las partes, no pueden acordar sobre la designación del árbitro único o tercer árbitro, podrán acudir ante un juez de primera instancia a que éste último lo haga por ellas.
- La Ley Española, establece que las partes pueden otorgar la facultad de designación a una Corporación o Asociación
- La Ley de Colombia, señala que si las partes no pueden acordar sobre la designación, podrán delegar tal labor a un tercero, sea de forma total o parcial.

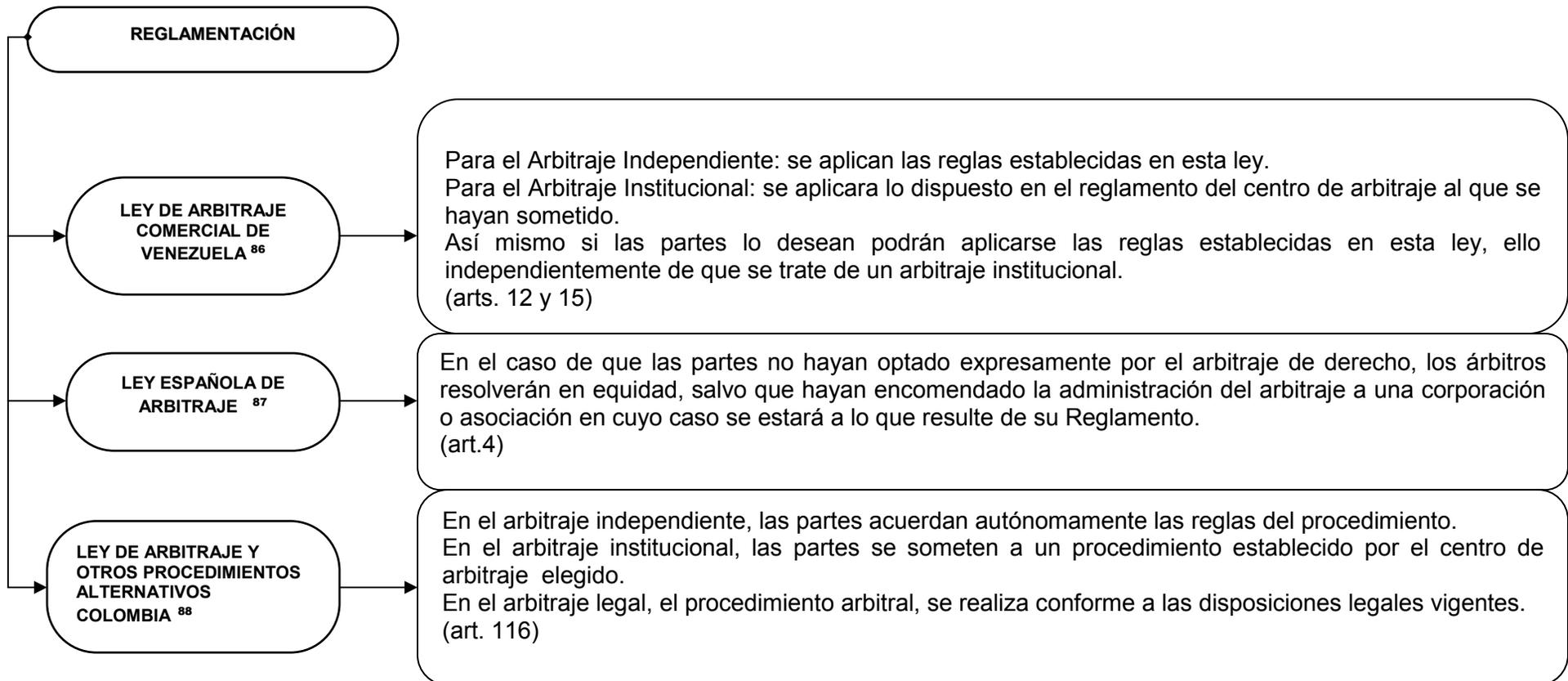
Considero que sí es importante, el que las partes se pongan de acuerdo y estén plenamente conformes respecto a quien será el que resuelva la controversia planteada mediante un laudo, así como a quien deberá presidir el Tribunal Arbitral, previa orientación a fin de que elijan al árbitro o árbitros que más se adecuen a sus necesidades.



**FIANZA, GARANTÍA ó MEDIDAS CAUTELARES.** En relación a este tema las tres leyes referidas, de forma general, indican que, salvo acuerdo en contrario de las partes, el árbitro puede exigir que se garantice el cumplimiento de las obligaciones que deriven de lo ordenado por decisión arbitral mediante laudo, a efecto de que no se excusen, por cualquier causa, al cumplimiento llegado el momento procedimental oportuno.



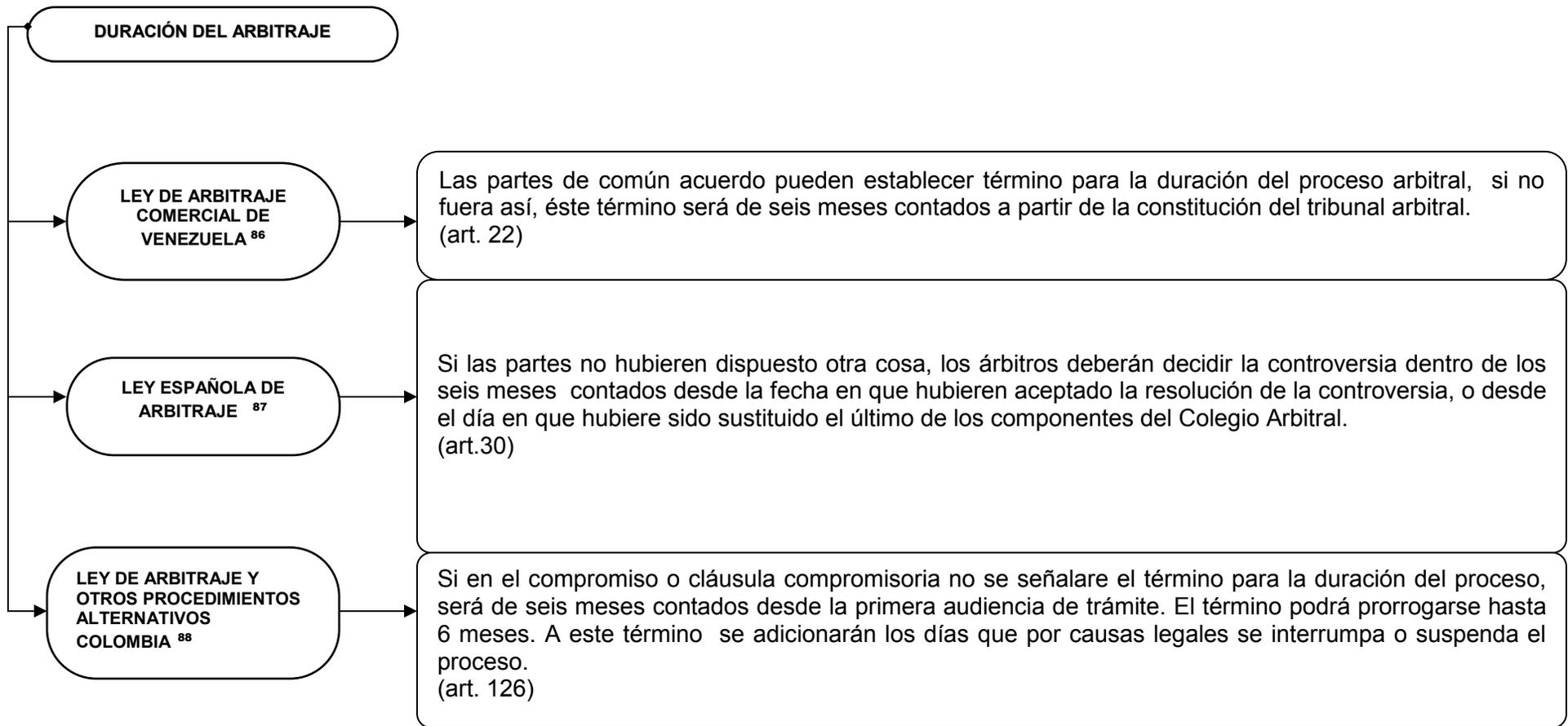
**EL NÚMERO DE ÁRBITROS.** Al respecto las tres leyes referidas coinciden en señalar que el número de árbitros, será siempre impar, evitando con ello, se exterioricen decisiones contrarias que lleven a una difícil situación, derivada esta de la inexistencia de un tercero que defina la balanza al tomar las resoluciones pertinentes.



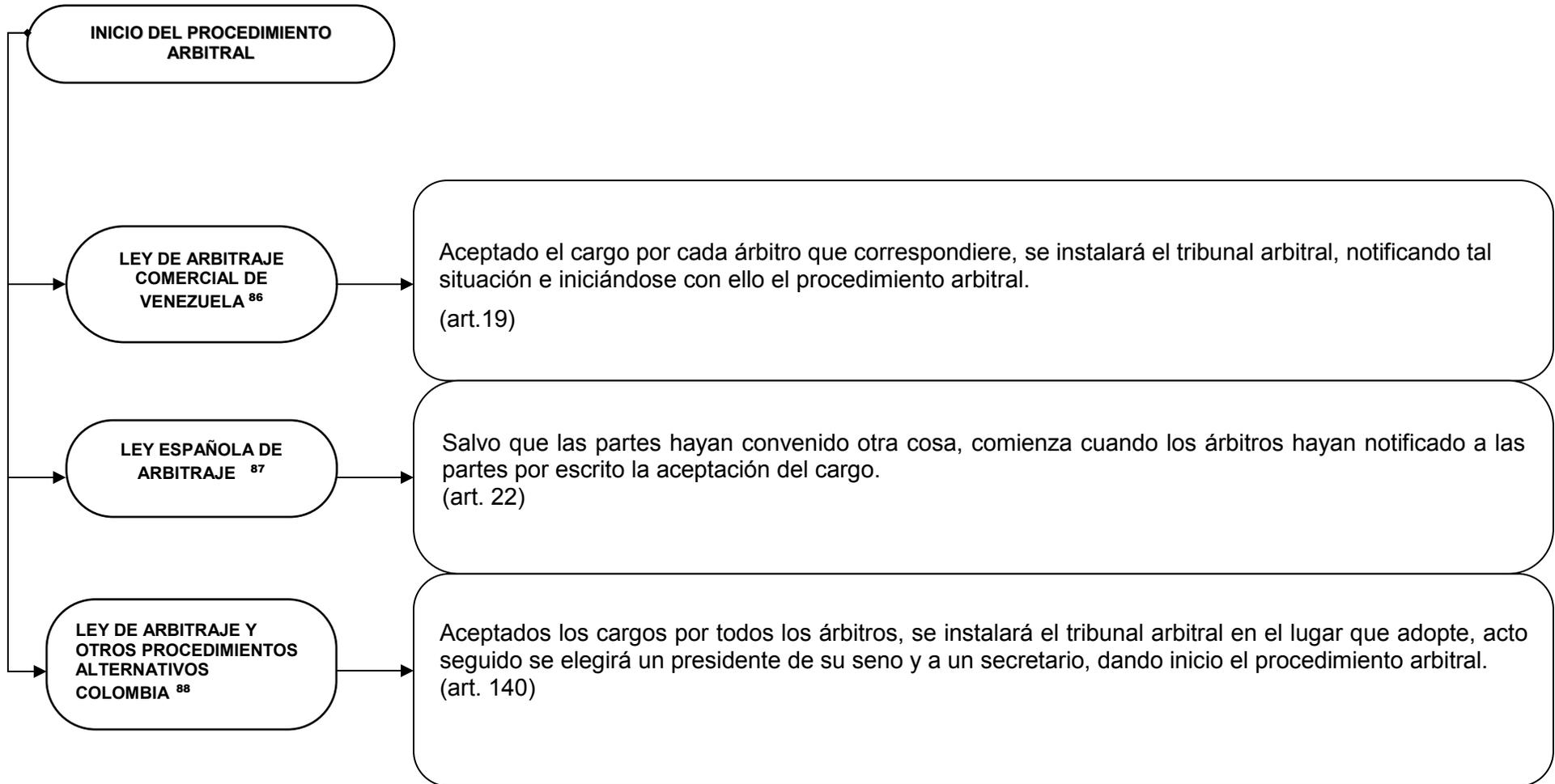
**LA REGLAMENTACIÓN.** Sobre la reglamentación aplicable las tres leyes señalan:

- Tratándose de arbitraje Independiente, se aplicarán autónomamente las Reglas que las partes elijan, pudiendo establecerse aquellas contenidas dentro de la propia Ley;
- Tratándose de arbitraje Institucional, se aplicarán las Reglas del Centro de arbitraje de que se trate;

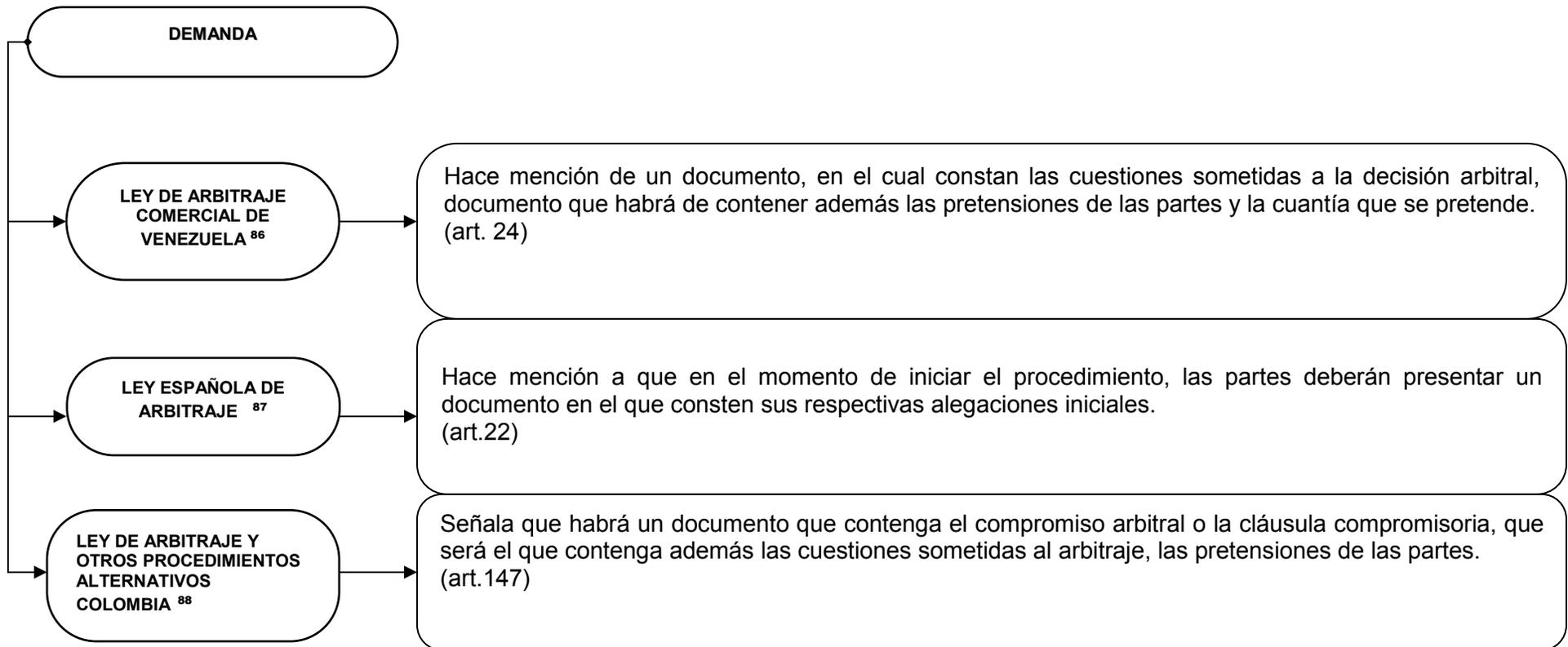
Cabe resaltar que la Ley Colombiana señala que, tratándose de un arbitraje legal, se realizará conforme a sus propias disposiciones legales aplicables.



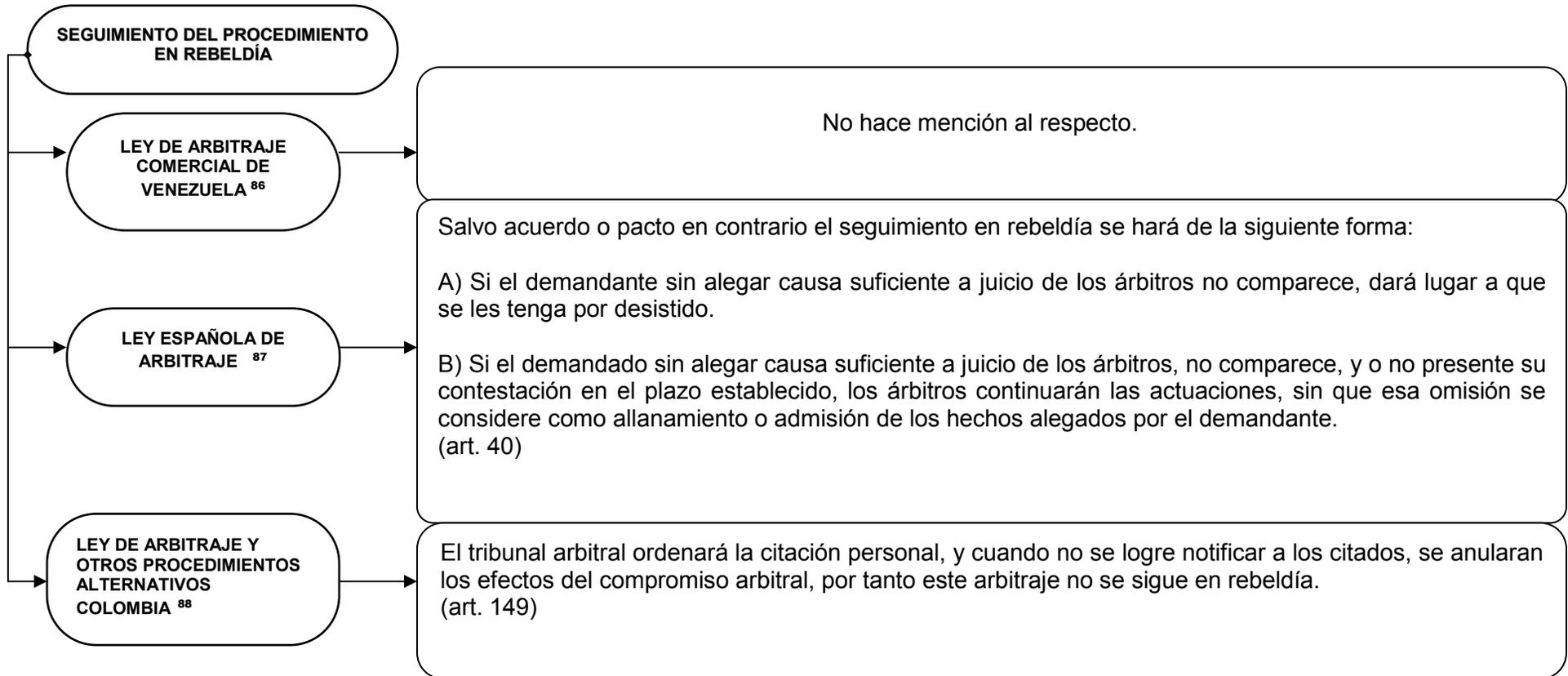
**LA DURACIÓN DEL ARBITRAJE.** En relación a este tema las tres leyes coinciden en señalar que, salvo acuerdo en contrario, la duración del procedimiento será de seis meses. Dejando claro que es una de las ventajas de este tipo de procedimiento, considerado este como medio alternativo para resolver las controversias, el ahorro de tiempo, siempre comparado con aquel procedimiento que es tramitado ante las autoridades judiciales competentes, y que es previamente establecido por el Estado.



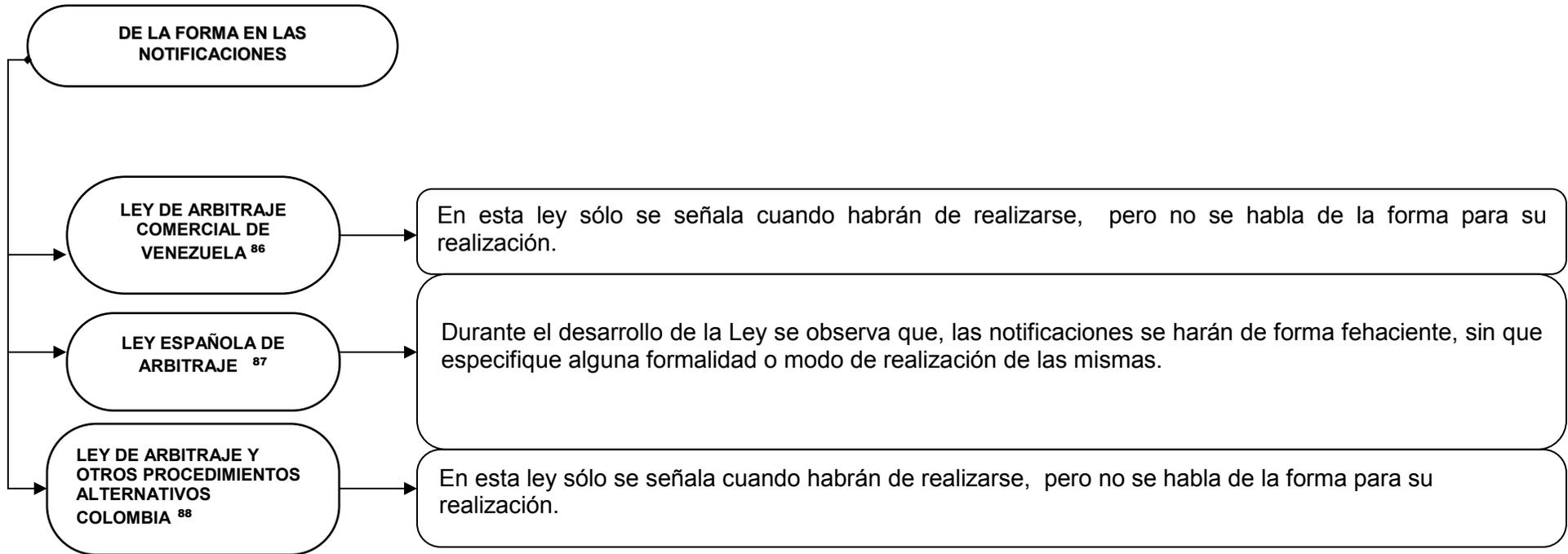
**EL INICIO DEL PROCEDIMIENTO ARBITRAL.** Las tres leyes referidas, establecen que el procedimiento arbitral iniciará con la aceptación del cargo del o los árbitros designados.



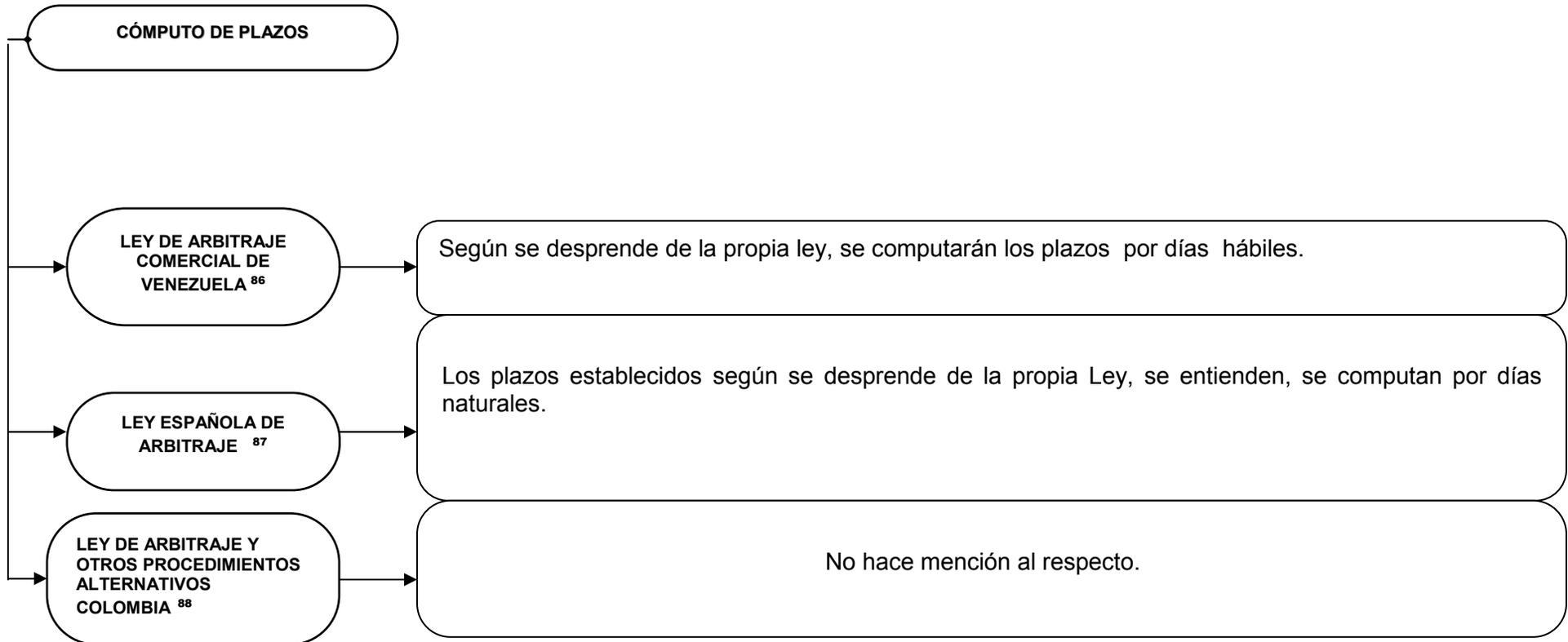
**LA DEMANDA.** Sobre la demanda las tres Leyes coinciden en que deberá existir un documento en el que consten: las cuestiones controvertidas que serán sometidas a la decisión arbitral, así como las pretensiones de las partes (documento que hace las veces de demanda); sin embargo omiten indicar que si se habrán de señalar en el mismo los domicilios de las partes, o bien si se fijarán garantías, etc.



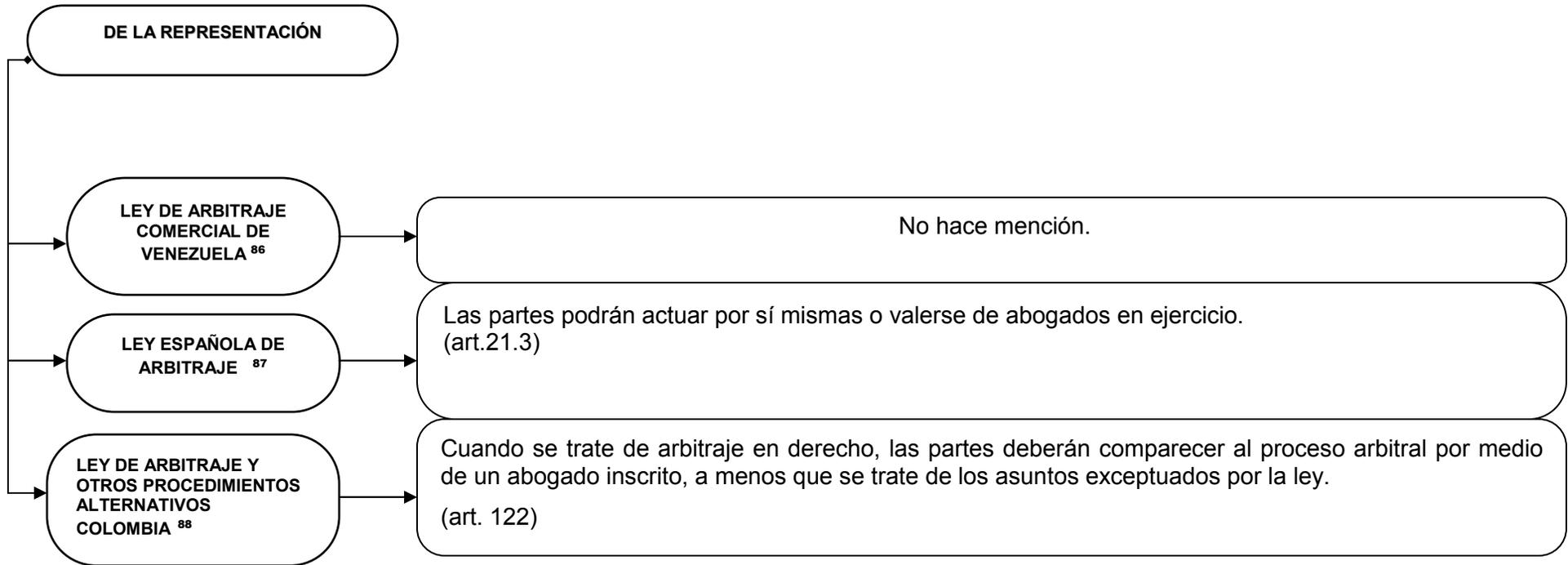
**DEL SEGUIMIENTO DEL PROCEDIMIENTO ARBITRAL EN REBELDÍA.** La única ley que hace comentario al respecto, es la Española, que señala, que en caso de que el demandado no comparezca presentando la contestación correspondiente, en tiempo y forma, y sin que medie causa justificada, continuarán las actuaciones correspondientes a dicho procedimiento arbitral.



**LA FORMA EN LAS NOTIFICACIONES.** Coinciden las tres Leyes en señalar plazos para la realización de las notificaciones correspondientes, sin embargo, omiten establecer que formalidades tendrán que envolver las mismas; (por ejemplo si las realizarán a través de fedatario, por correo certificado con acuse de recibo, o cualquier otro modo del que no quepa duda sobre su correcta realización); formalidades mediante las cuales, considero se les proporciona a las partes mayor certeza jurídica.

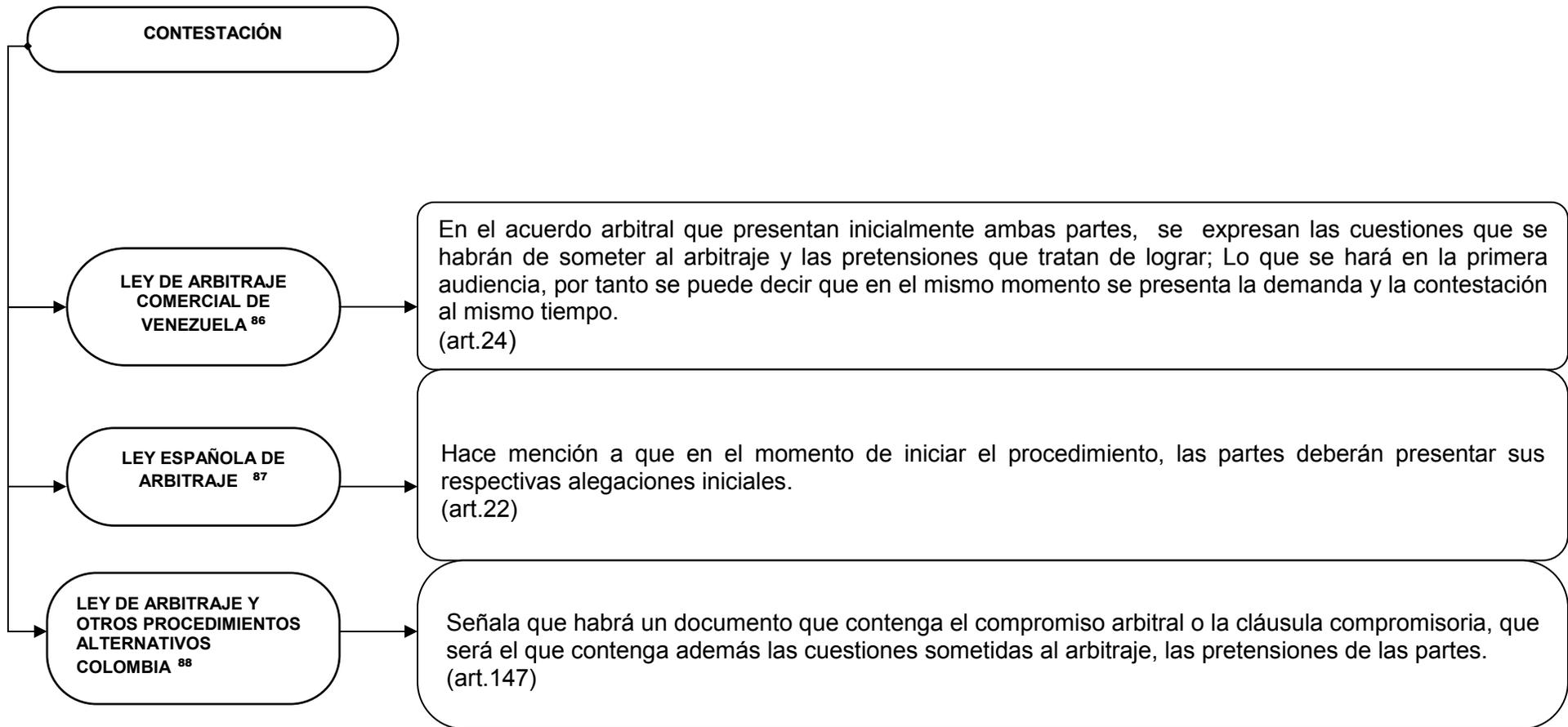


**EL CÓMPUTO DE PLAZOS.** Respecto al cómputo de plazos, tanto la Ley Venezolana, como la Española establecen como es que habrá de realizarse, sin embargo, la Colombiana hace una grave omisión al no establecerlo dentro de su propio ordenamiento, lo que puede limitar el buen funcionamiento del procedimiento arbitral.

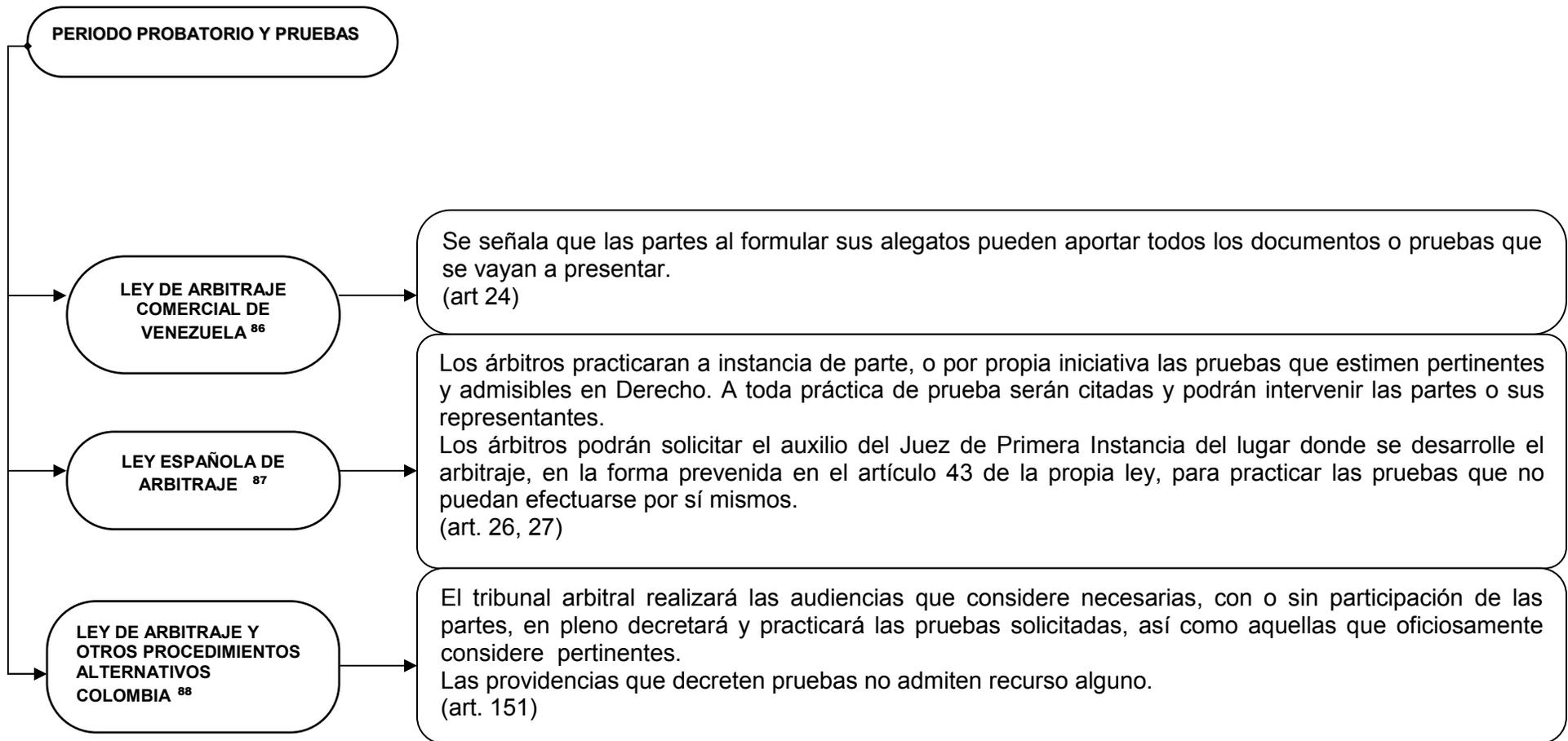


**LA REPRESENTACIÓN.** Tanto la Ley Española como la Colombiana omiten establecer con que documento los representantes tendrán que acreditar las facultades que les fueron otorgadas.

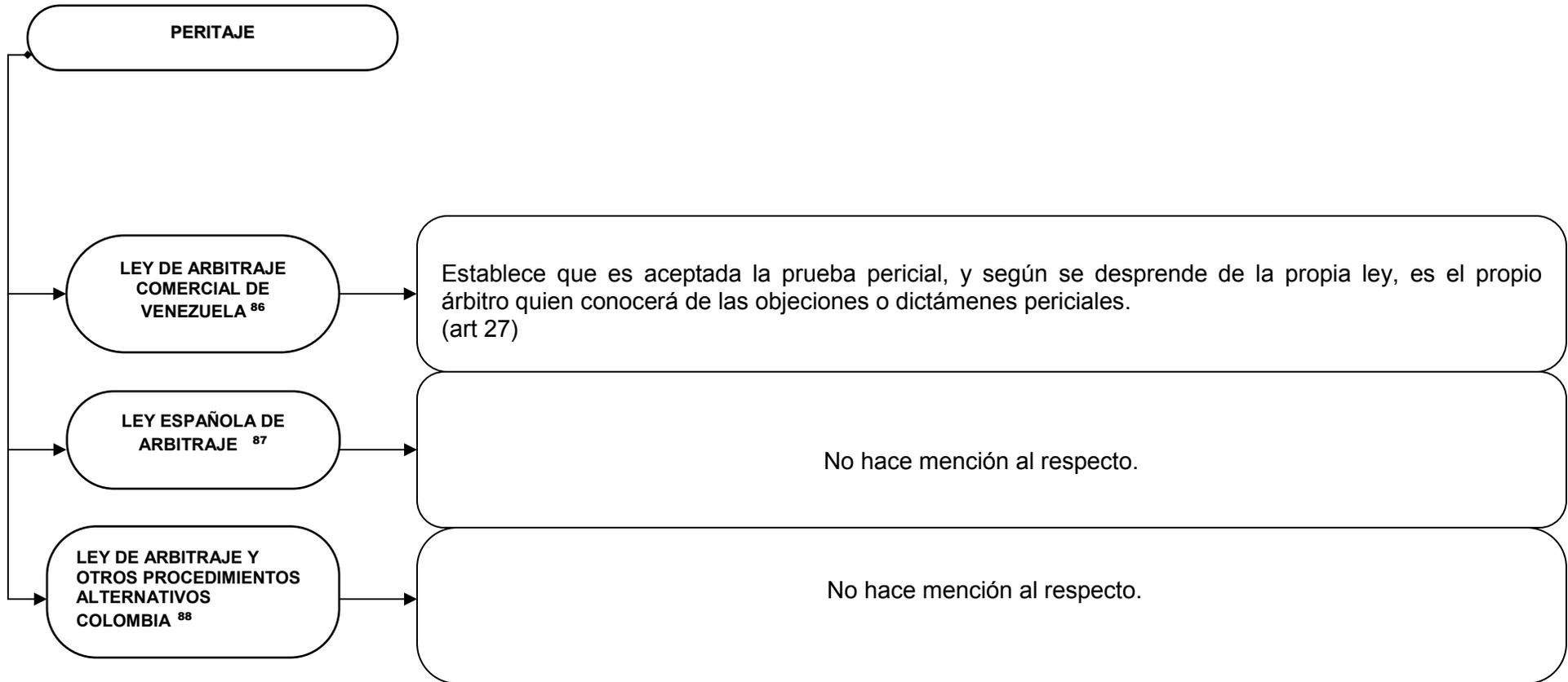
Por lo que hace a la Ley Venezolana, no es que omita establecer con que documento los representantes acreditarán las facultades otorgadas, no hace mención alguna respecto a si las partes tienen la posibilidad de ser representadas en el procedimiento arbitral correspondiente.



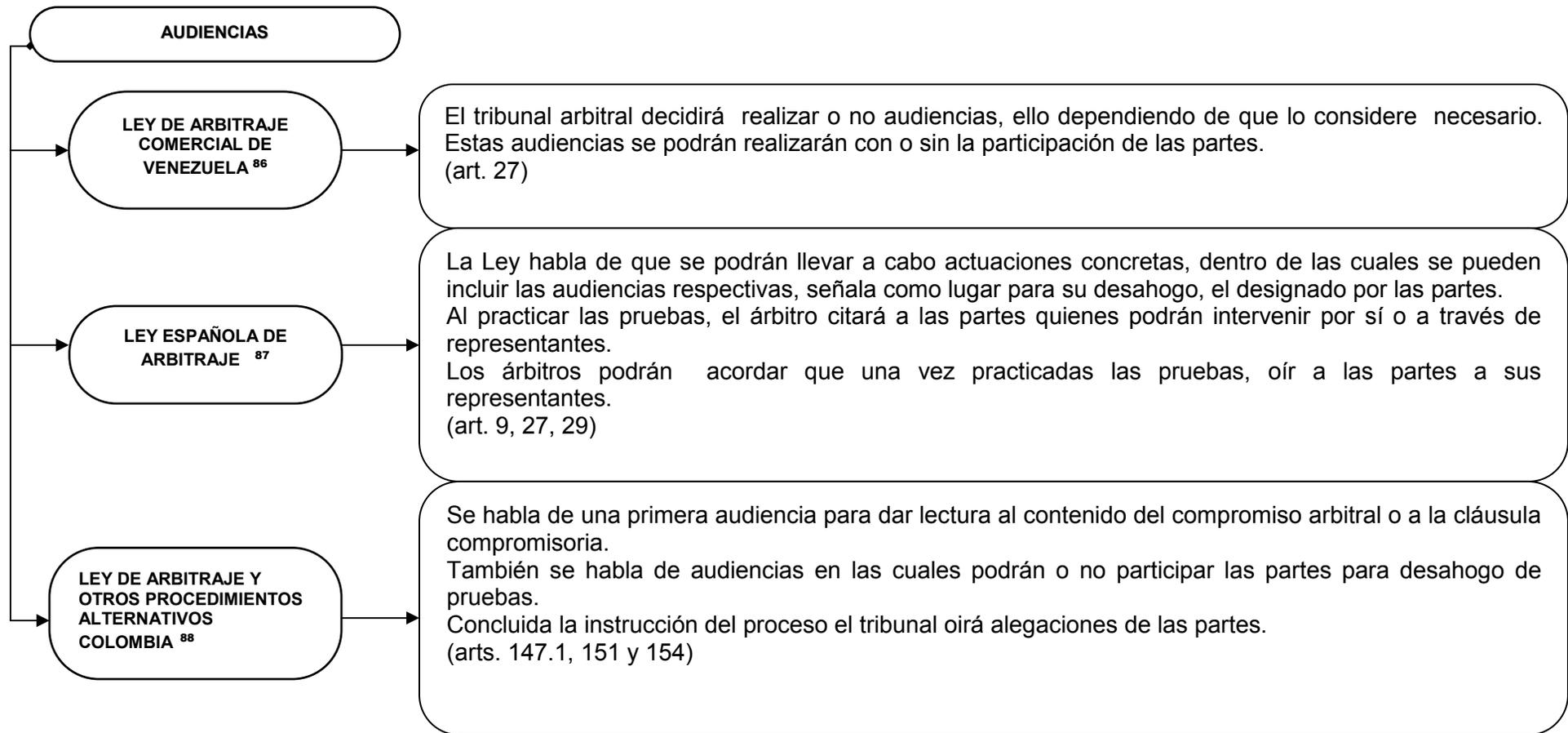
**LA CONTESTACIÓN DE LA DEMANDA.** Coinciden las tres leyes referidas en establecer que ambas partes al iniciar el procedimiento arbitral, presentaran los documentos correspondientes (demanda y contestación) en el que consten las cuestiones controvertidas, así como sus alegatos respectivos, haciendo entonces dicho documento, las veces de demanda y contestación, sin que se indique mayor formalidad para el mismo.



**EL PERÍODO PROBATORIO Y LAS PRUEBAS.** En relación a las pruebas, las tres leyes omiten indicar que tipo de pruebas son las que podrán ser aceptadas y valoradas dentro del procedimiento arbitral.



**EL PERITAJE.** La Ley Venezolana referida es la única, de las tres estudiadas, que hace señalamiento respecto a esta prueba pericial, indicando que será el árbitro quien conozca de los dictámenes realizados por los peritos designados correspondientes.



**LAS AUDIENCIAS.** Tanto la Ley Venezolana como la Española, indican que podrán o no llevarse a cabo audiencias, pudiendo hacer uso de ellas las partes, para el desahogo de las pruebas correspondientes.

Cabe destacar que la Ley Colombiana, es la única que establece la obligación de llevar por lo menos una primera audiencia en la que se le dará lectura al compromiso arbitral.

**ALEGATOS**

**LEY DE ARBITRAJE  
COMERCIAL DE  
VENEZUELA <sup>86</sup>**

La ley señala que las partes formularan sus alegatos, en la primera audiencia.  
(arts. 24 y 27)

**LEY ESPAÑOLA DE  
ARBITRAJE <sup>87</sup>**

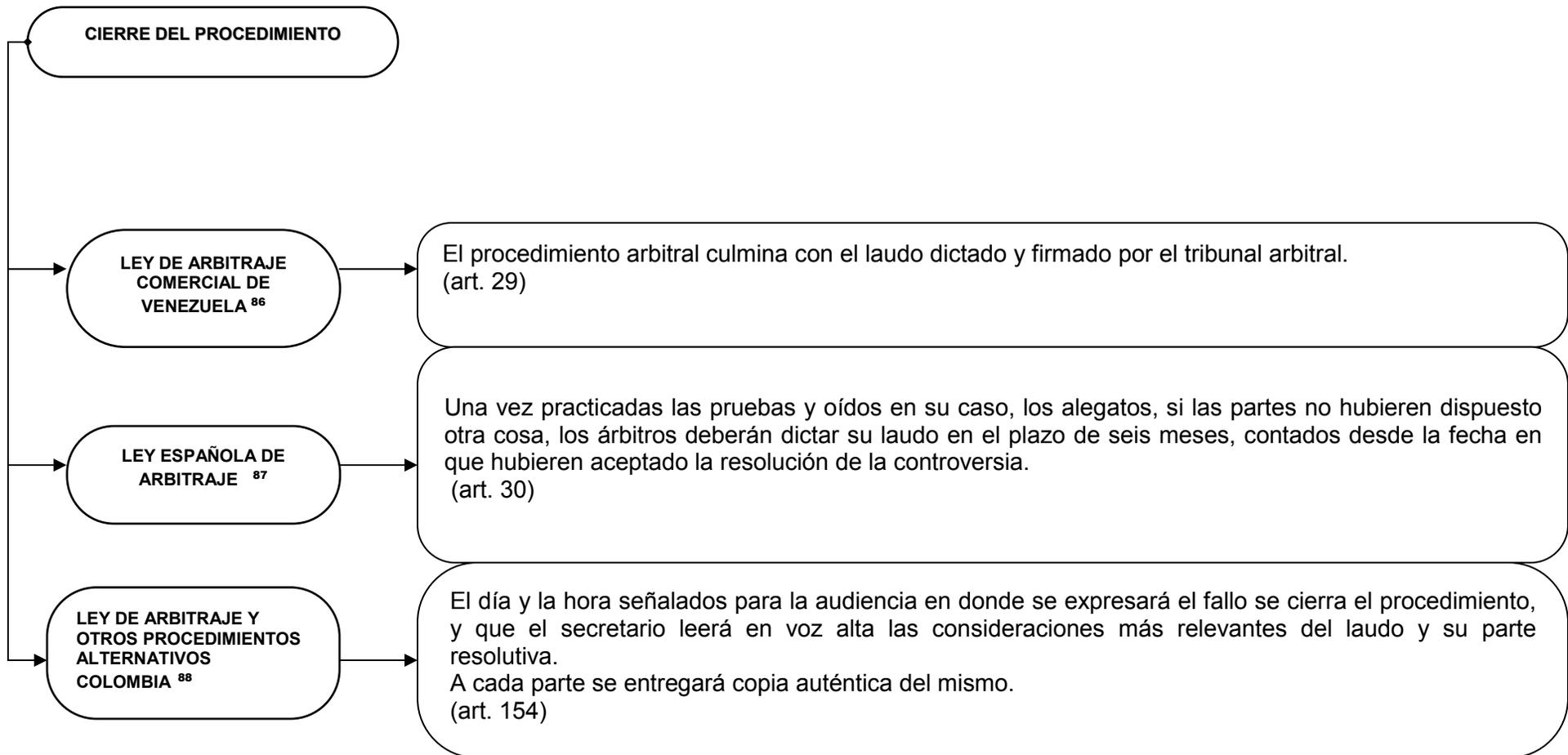
Los árbitros podrán acordar una vez practicada las pruebas, oír a las partes o a sus representantes; los árbitros fijaran a las partes plazos preclusivos para formular alegaciones  
(art. 25, 29)

**LEY DE ARBITRAJE Y  
OTROS PROCEDIMIENTOS  
ALTERNATIVOS  
COLOMBIA <sup>88</sup>**

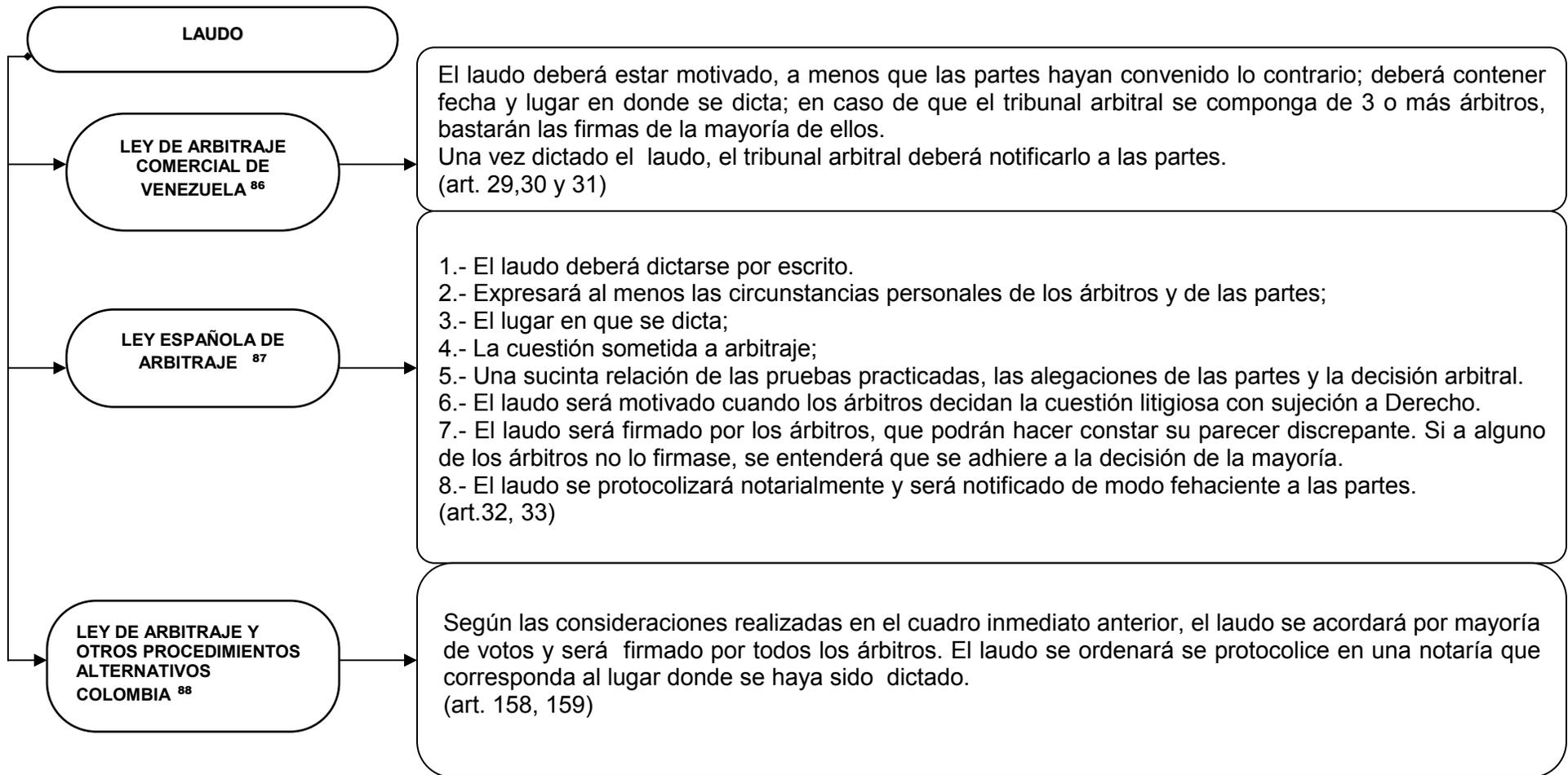
Concluida la instrucción del proceso, el tribunal oírá las alegaciones de las partes, que no podrán exceder de 1 hora cada uno; señalara fecha y hora para audiencia de fallo, en el mismo acto.  
(art. 154)

**LOS ALEGATOS.** La Ley Colombiana como la Española, indican que los alegatos respectivos, se presentarán al concluir el procedimiento.

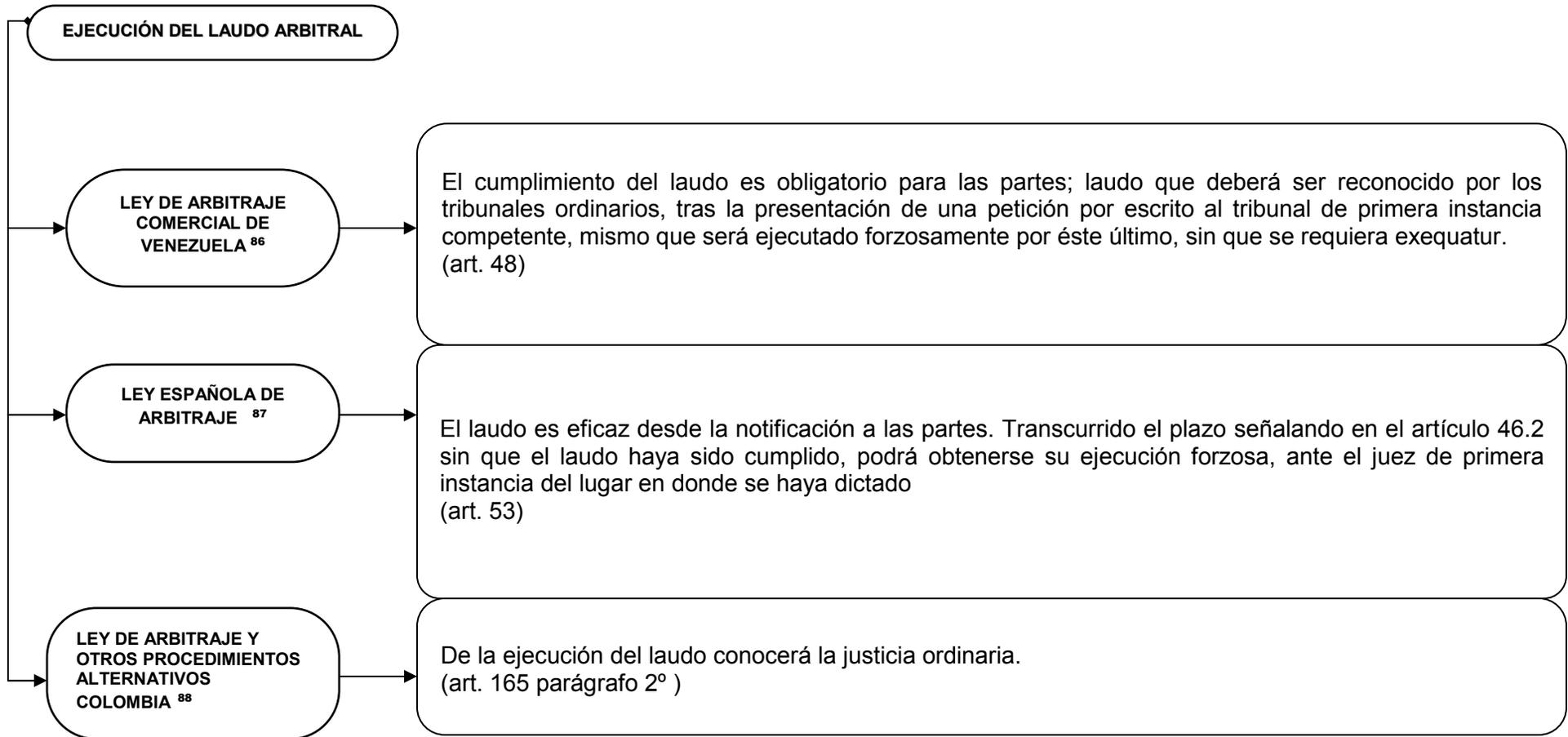
Por su parte la Ley Venezolana es la única que establece que los alegatos respectivos, se presentaran al inicio del procedimiento.



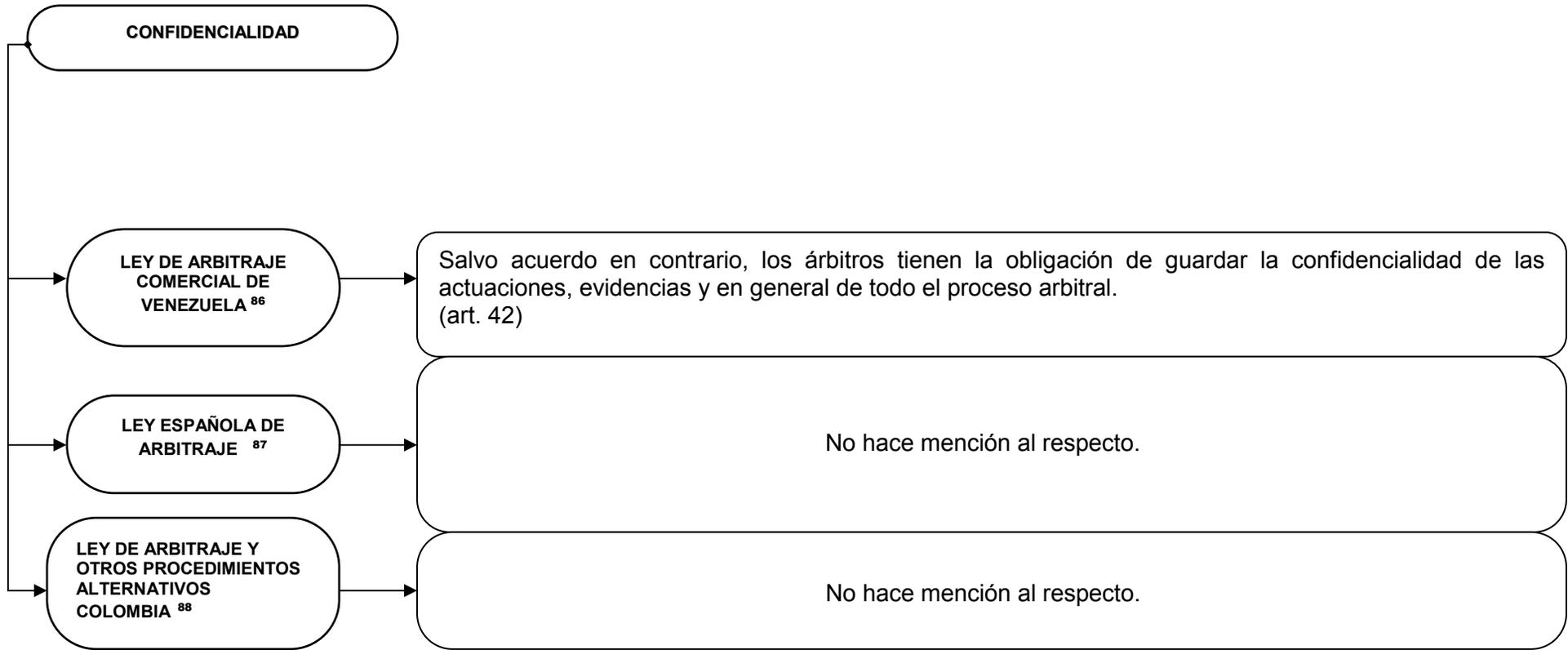
**CIERRE DEL PROCEDIMIENTO.** Concuerdan las tres Leyes referidas, en señalar que el procedimiento de arbitraje respectivo concluye cuando se dicta el laudo correspondiente.



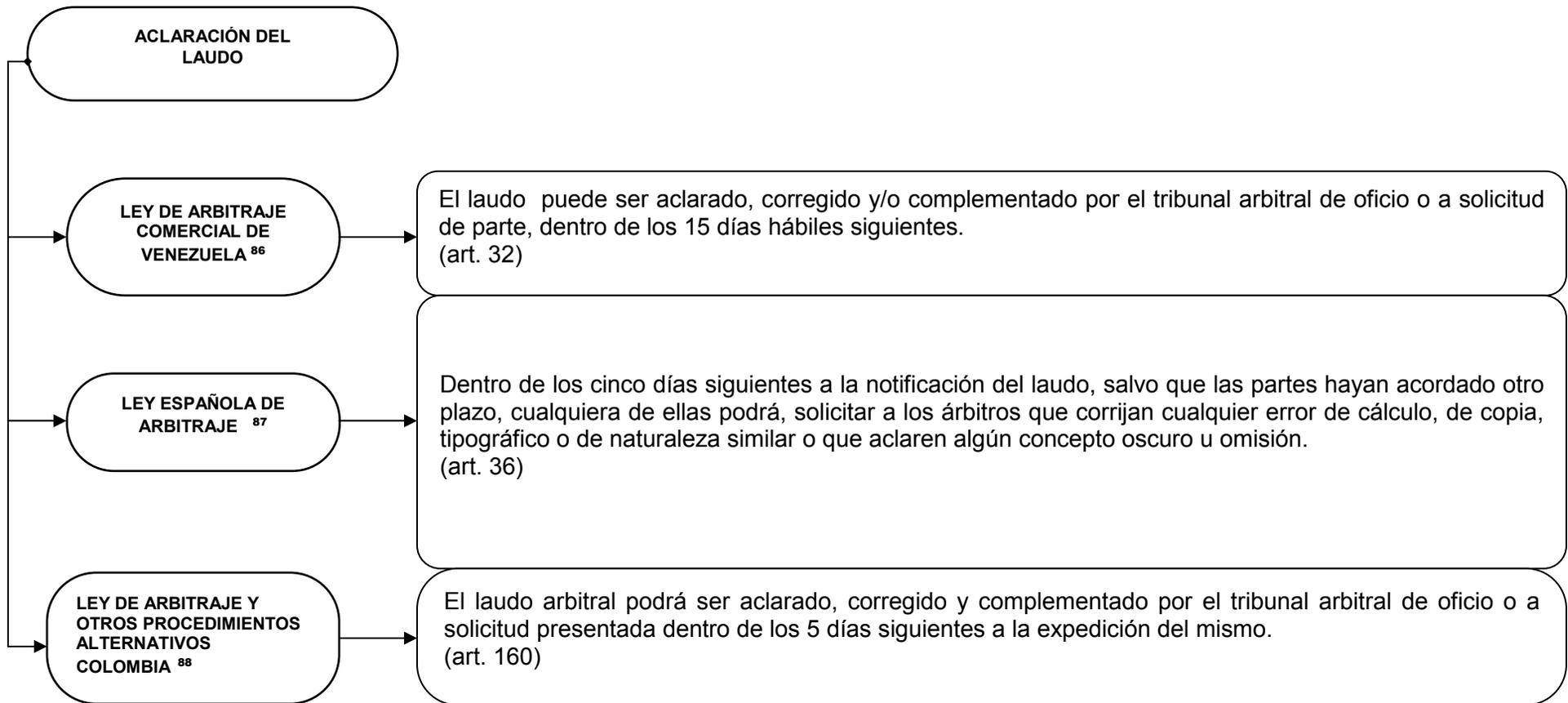
**EL LAUDO.** La Ley Colombiana, cabe resaltar, es la única que establece como requisito que el laudo se protocolice ante notario, este requisito a mi parecer resulta innecesario, ya que al contar el árbitro con facultad de imperium y por lo tanto no requerir de homologación del laudo por juez competente, lo único que se consigue es atrasar el cumplimiento de las obligaciones derivadas del laudo, y generar gastos extras por concepto de honorarios del Notario correspondiente.



**LA EJECUCIÓN DEL LAUDO ARBITRAL.** Las tres Leyes si bien coinciden en establecer que los árbitros, cuentan con “*facultad de imperium*”, al dictar sus laudos, también indican que sí pueden solicitar ayuda de los tribunales judiciales competentes, en casos de incumplimiento por la parte que resultó obligada mediante laudo, o bien al solicitar se realice la ejecución forzosa del laudo correspondiente.

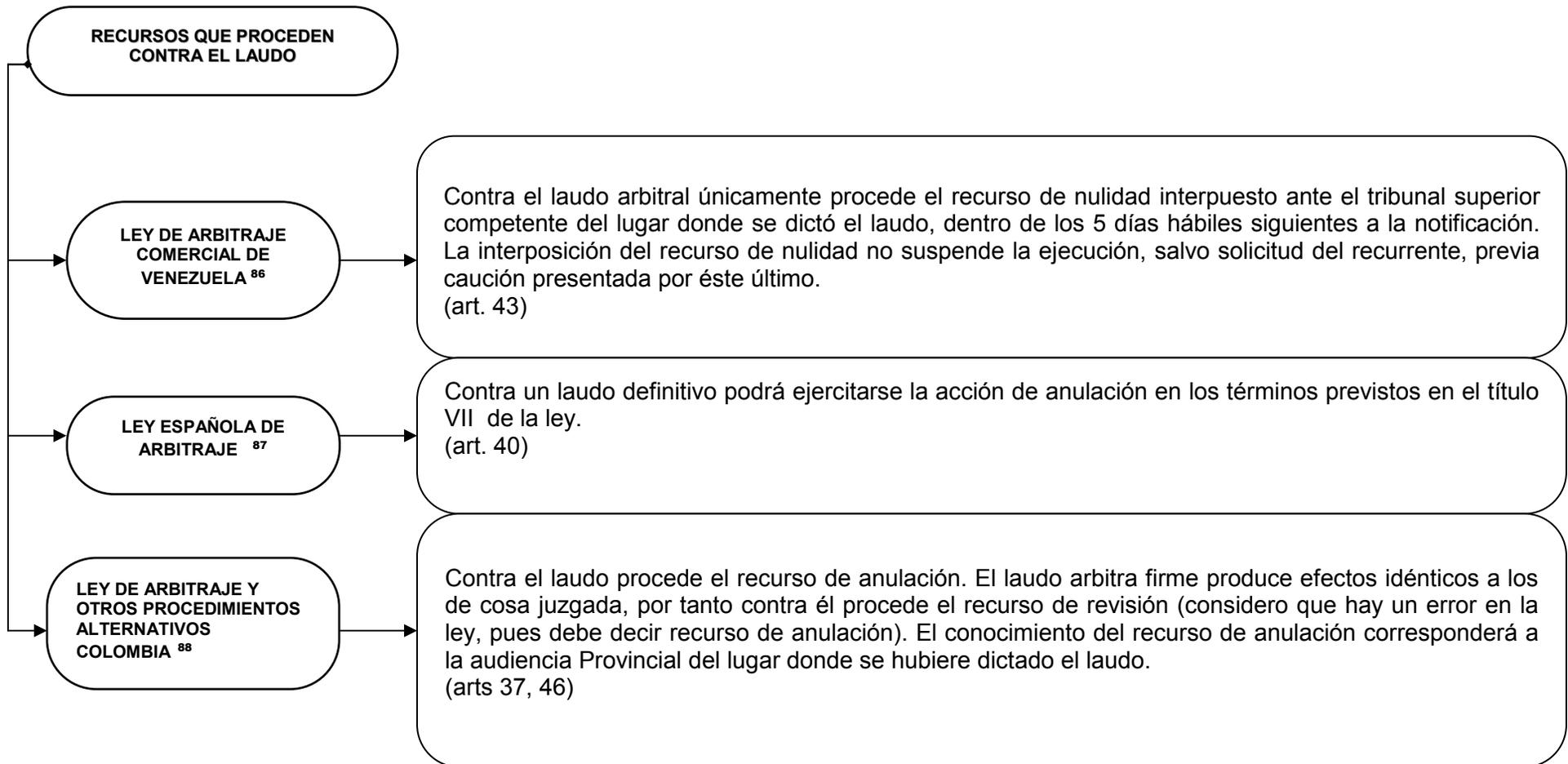


**LA CONFIDENCIALIDAD.** Al respecto la Ley Venezolana, es la única que establece como obligación del o los árbitros, guardar confidencialidad en general de toda aquella información a la que pudiere acceder, debido al desarrollo del procedimiento arbitral, sin que, claro esta, señale cuales serán las sanciones a que se hará acreedor quien incumpla con dicha obligación.

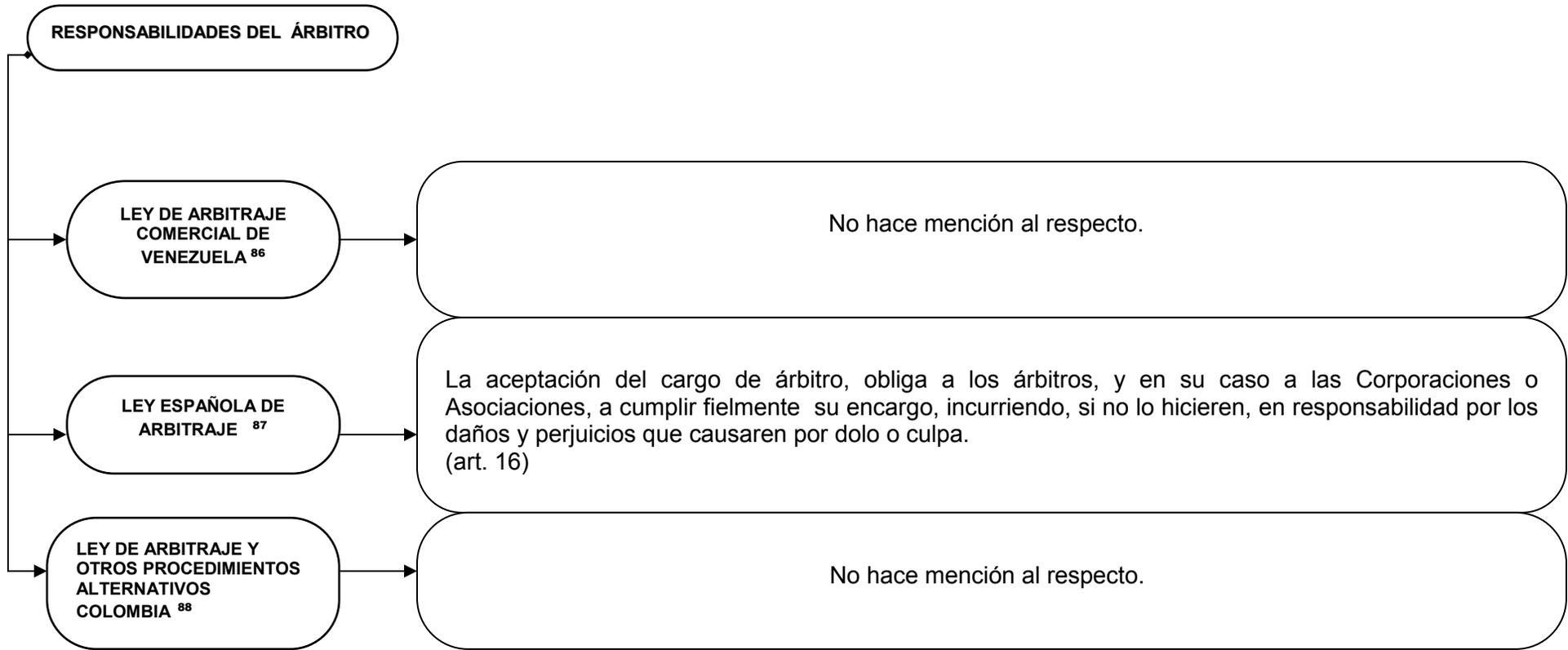


**LA ACLARACIÓN DEL LAUDO.** Respecto a este tema en cuestión, la Ley Venezolana como la Colombiana, establecen que cabe la aclaración del laudo; sin que se pongan límites, por lo que hace al tema a aclarar.

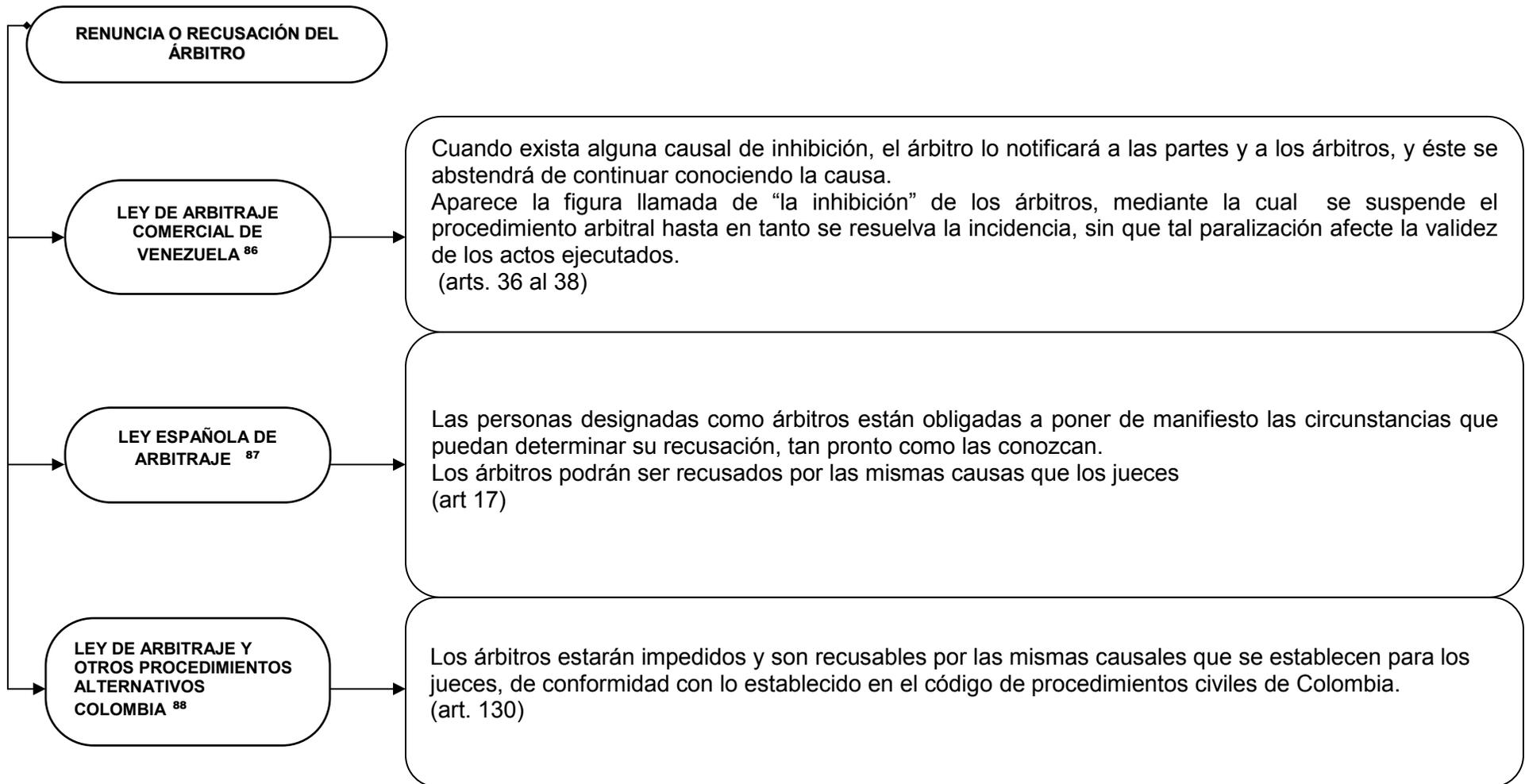
Por lo que hace a la Ley Española, manifiestamente, señala que dicha aclaración cabe solamente en cuestiones de errores tipográficos y de cálculo solamente.



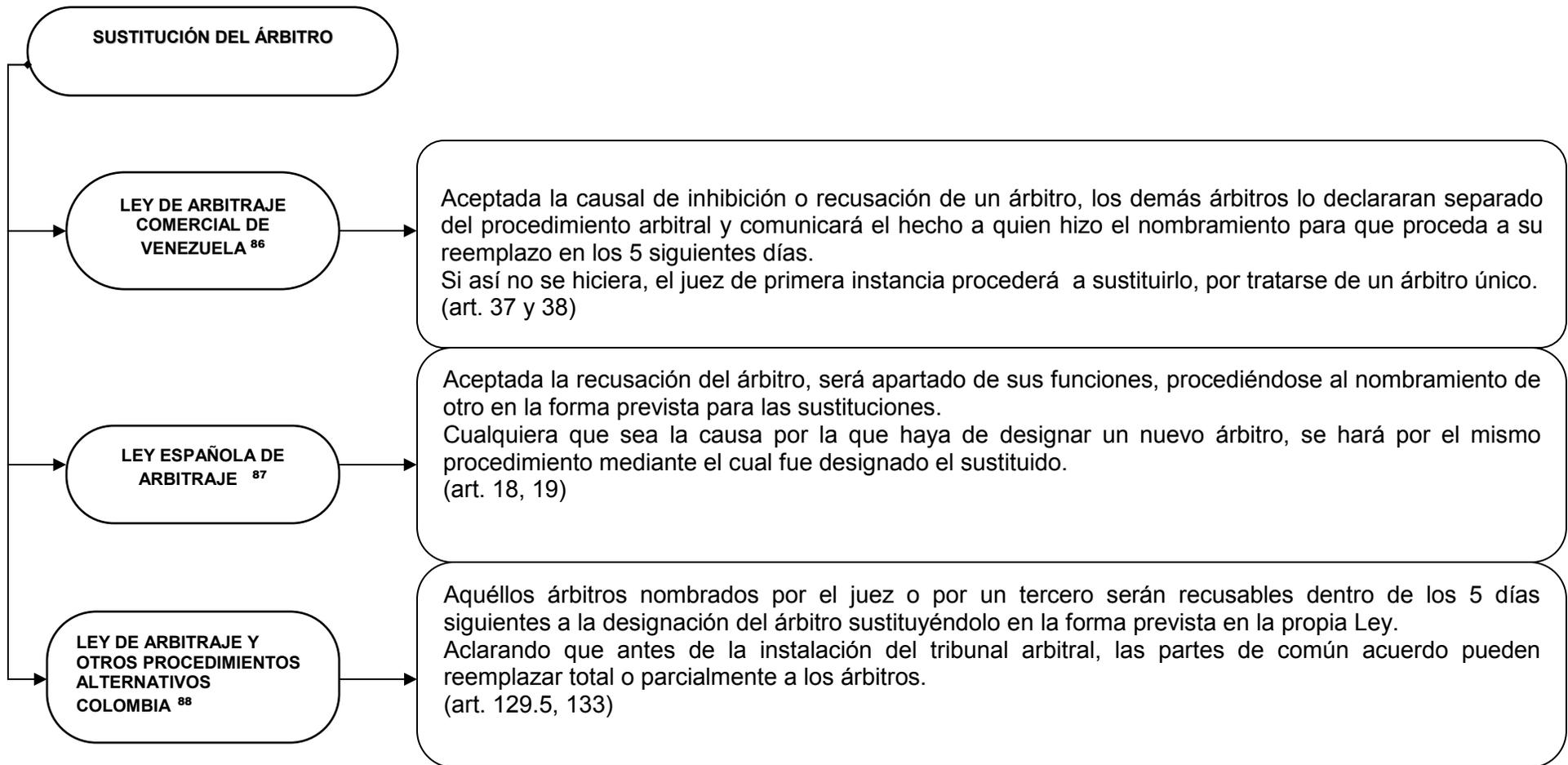
**LOS RECURSOS QUE PROCEDEN CONTRA EL LAUDO.** Las tres Leyes establecen que, contra el laudo arbitral procede un recurso que permite anularlo, en los casos, términos y bajo las condiciones señaladas dentro de las leyes correspondientes.



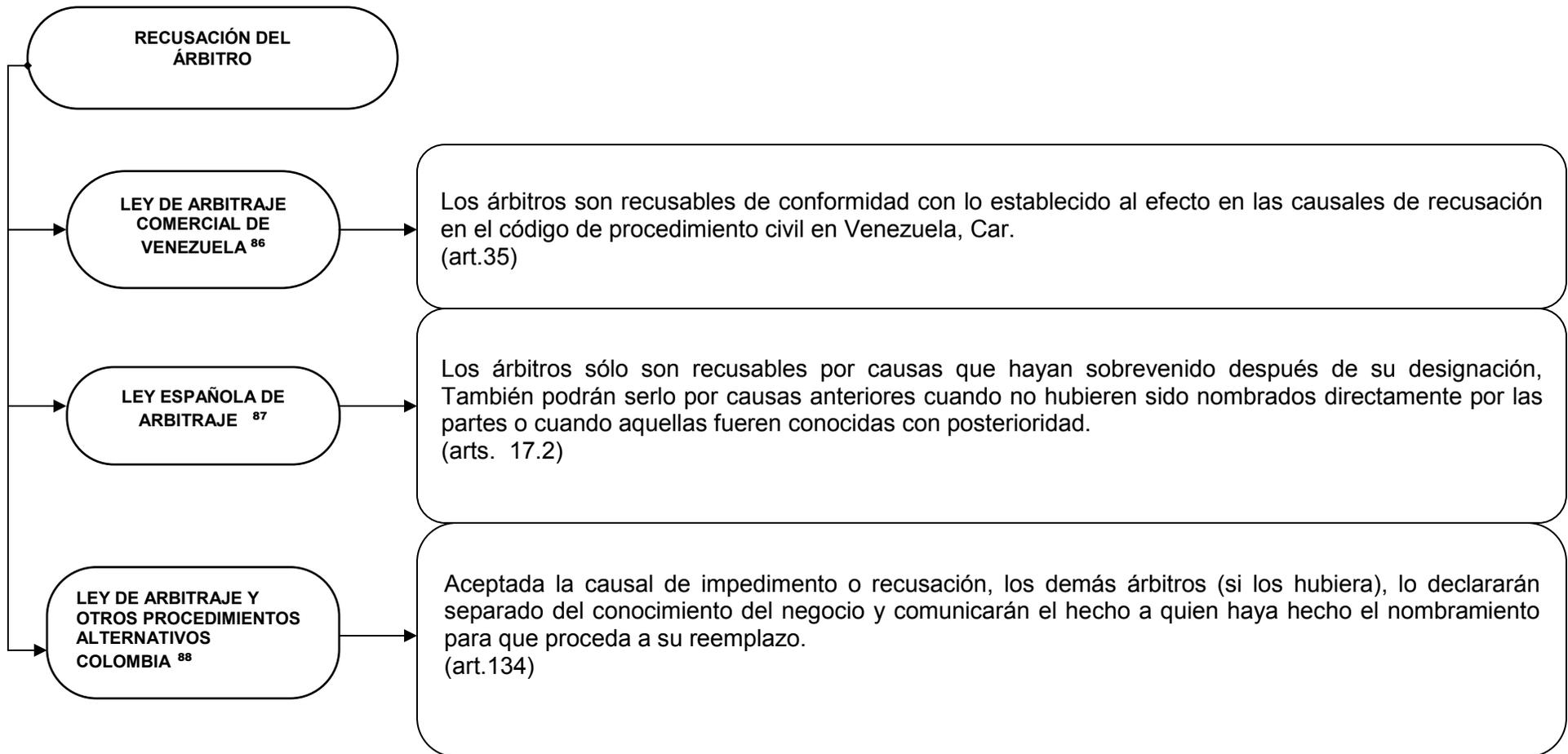
**LAS RESPONSABILIDADES DEL ÁRBITRO.** Tanto la Ley Venezolana como la Colombiana, omiten establecer las sanciones a que se hará acreedor el árbitro, en caso de no cumplir con la obligación de guardar confidencialidad respecto de los datos, documentos e información de que tuviere conocimiento, derivado del procedimiento arbitral que le fue concedido resolver.



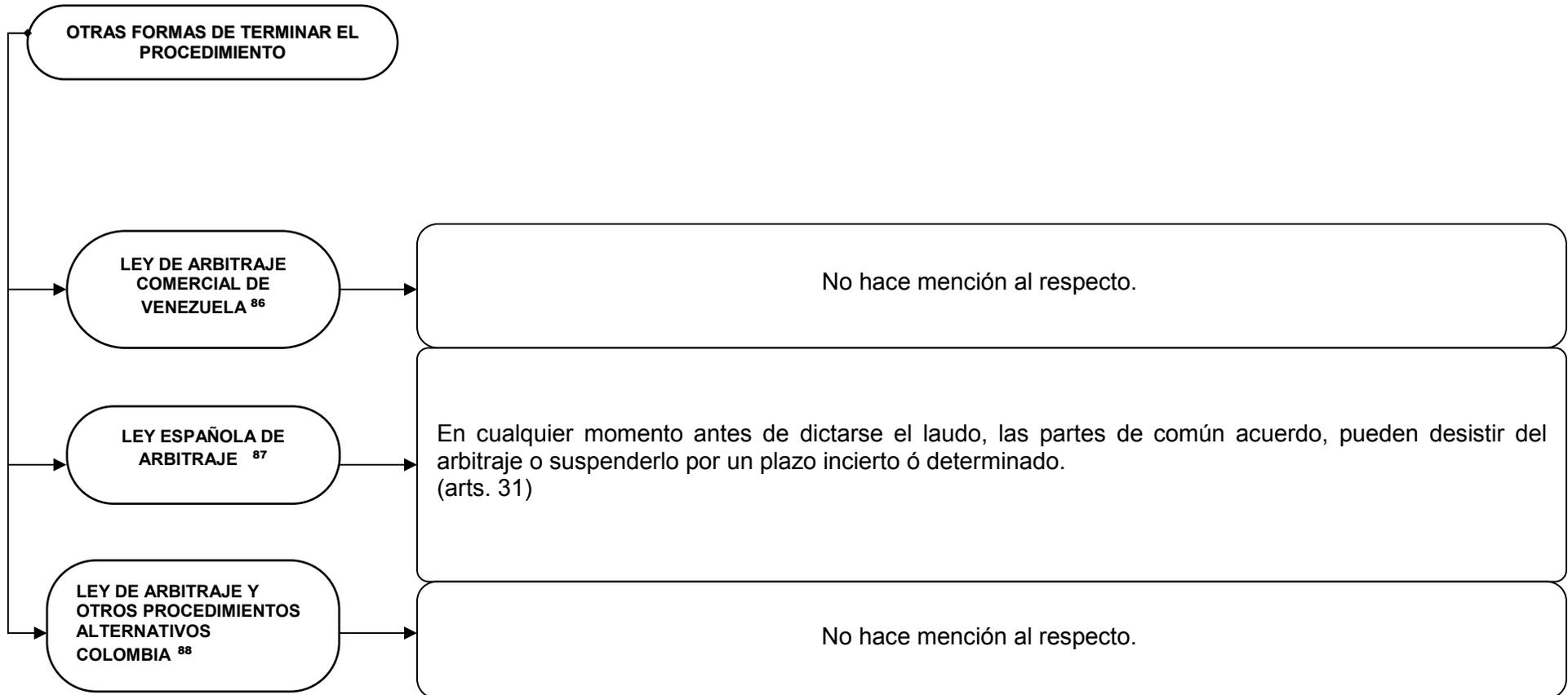
**LA RENUNCIA o RECUSACIÓN DEL ÁRBITRO.** Se puede indicar que las tres Leyes contemplan la posibilidad de que el o los árbitros designados, sean recusados o inhibidos de sus cargos, por las causales indicadas dentro de las propias leyes, y que resultan ser las mismas señaladas, para que un árbitro renuncie.



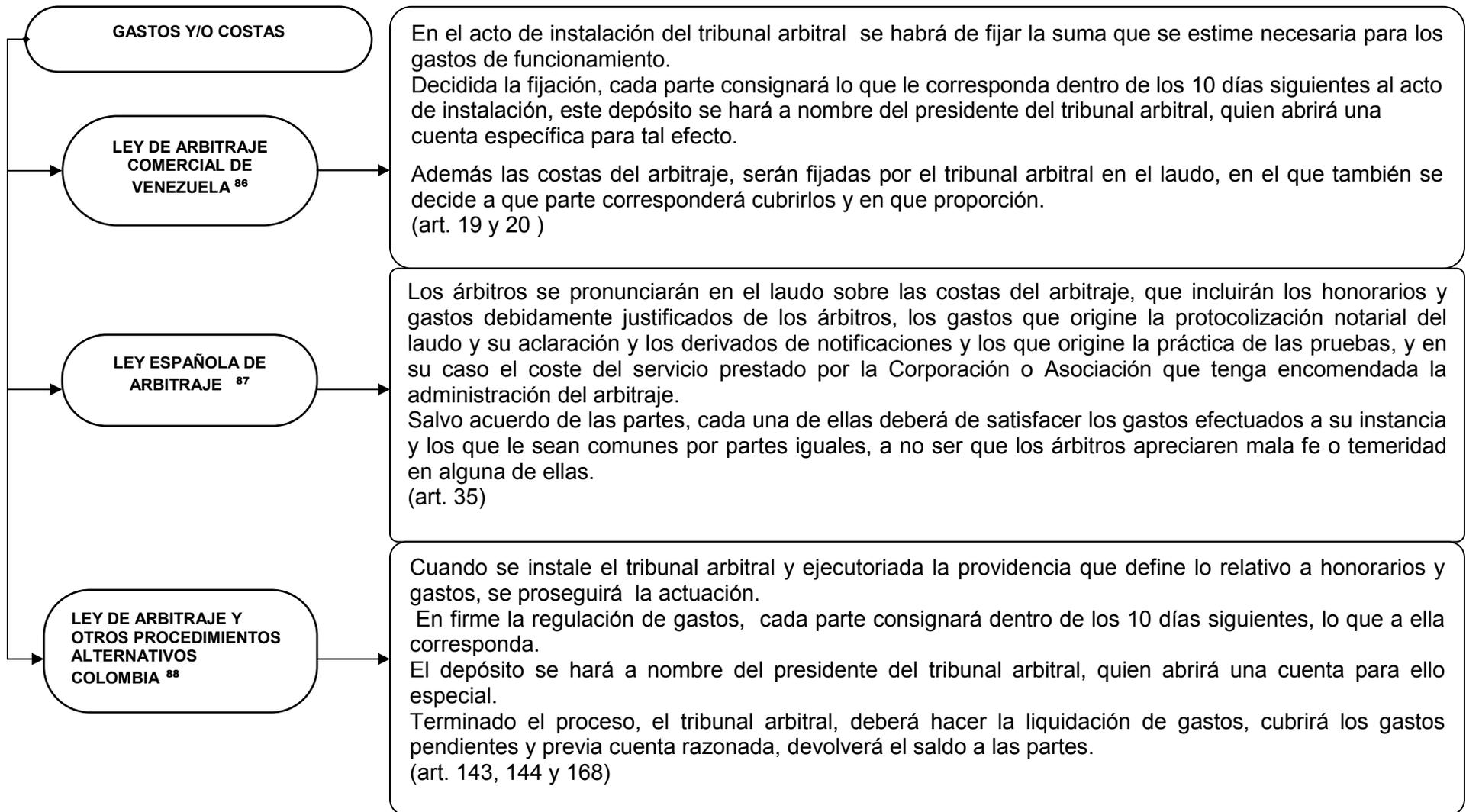
**LA SUSTITUCIÓN DEL ÁRBITRO.** Se contempla aquí, que las tres leyes establecen la forma en que los árbitros designados, al ser recusados o inhabilitados de sus cargos, procederán a su sustitución en la forma términos y bajo las condiciones instauradas para el caso concreto dentro de las propias leyes.



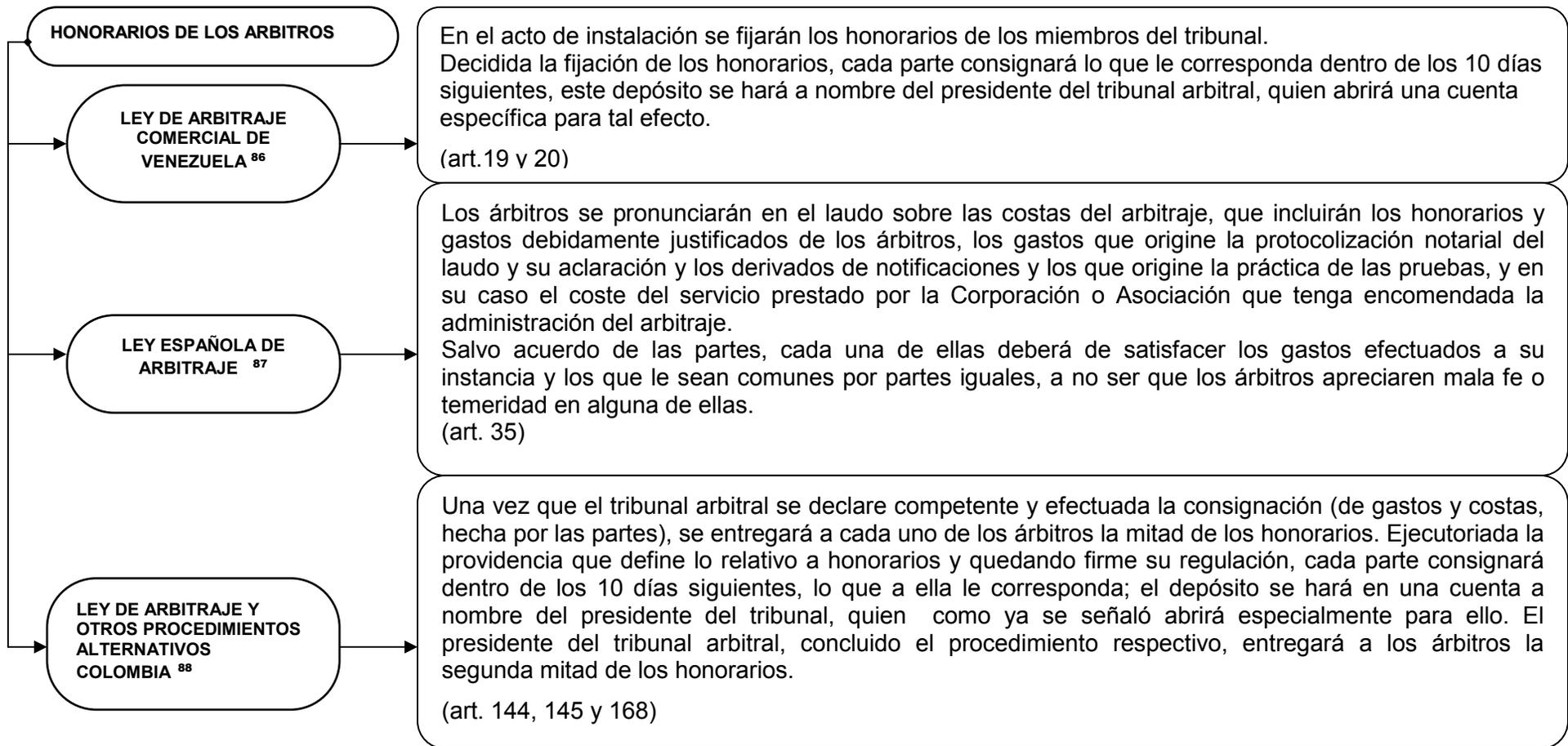
**LA RECUSACIÓN DEL ÁRBITRO.** Al respecto destaca, el que la Ley Española establezca que el árbitro elegido sólo será recusable una vez que se haya iniciado el procedimiento arbitral y por causas que hayan sobrevenido después de su designación, salvo que éste no hubiera sido elegido por las partes; instalando así límites a la curso de la recusación correspondiente.



**OTRAS FORMAS DE TERMINAR CON EL PROCEDIMIENTO ARBITRAL.** Cabe mencionar que la Ley Española es la única de las tres leyes, que hace referencia a que el procedimiento arbitral puede terminar por el común acuerdo de las partes, pudiéndose presentarse, bien por desistimiento o bien por suspensión de dicho procedimiento.



**LOS GASTOS Y COSTAS.** Tanto la Ley Colombiana como la Venezolana establecen que para efectos de depositar las sumas que se estimen necesarias para los gastos de funcionamiento del procedimiento arbitral, se abrirá una cuenta especial para ello; dando como resultado, un más seguro y claro manejo de capital que será depositado y utilizado para efectos del procedimiento mismo.



**LOS HONORARIOS DE LOS ÁRBITROS.** Coinciden la Ley Colombiana como la Venezolana al establecer que de las sumas depositadas en una cuenta específica, de la que se hizo referencia en la página inmediata anterior, se harán los retiros correspondientes, que son necesarios para el pago de honorarios de los árbitros.

**FUENTE:** <sup>86</sup> LEY DE ARBITRAJE COMERCIAL (VENEZUELA) Gaceta Oficial No. 36.430 de 7 de Abril de 1998. patin@lawyer.com.  
<sup>87</sup> LEY DE ARBITRAJE (ESPAÑA) Boletín Oficial del Estado num. 309, 26 de Diciembre del 2003. www.boe.es/boe/dias/2003-12-26.  
<sup>88</sup> LEY 640 (ARBITRAJE Y OTROS PROCEDIMIENTOS ALTERNATIVOS COLOMBIA) Decreto 1818 de 1998. bib.minjusticia.gov.co/normas/decretos/1998/d18181998;htm

## CONCLUSIONES Y PROPUESTAS

A Continuación se presentan las conclusiones del presente trabajo, las que van seguidas de las propuestas de modificación al contenido de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de los Servicios Financieros y a las Reglas de Procedimiento a que se refiere el Artículo 72 Bis de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros; en lo que regulan el procedimiento de arbitraje que en materia bancaria se tramita ante la CONDUSEF.

Actualmente el usuario de los servicios que prestan las Instituciones Financieras autorizadas por virtud de ley para ello, concretamente y para el caso las Instituciones de Crédito, ante alguna inconformidad, puede si así lo desea, resolver su controversia mediante un procedimiento de arbitraje o bien un juicio seguido ante los tribunales judiciales competentes, resultando ésta última opción la más común, por ser la más conocida y utilizada.

Actualmente la carga de trabajo que agobia a los tribunales del Estado es demasiada, por lo que al exhortar en el presente trabajo se opte por resolver ciertas controversias a través del procedimiento de arbitraje, se busca aliviar a dichos tribunales; y al mismo tiempo proporcionar opciones que además de ser viables sean convenientes, por lo que hace a menores gastos y tiempo, para ambas partes, es decir tanto para los usuarios de los servicios financieros como para las Instituciones de Crédito que prestan dichos servicios. Siendo los principales motivos por los que se recomienda que de manera seria y responsable se utilice el procedimiento de arbitraje contemplado dentro de la Ley de Protección

y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y regulado por las Reglas correspondientes, mostrándola en el presente trabajo, como una verdadera opción para solucionar las controversias a las que nos hemos referido; siempre mediando orientación sobre las ventajas que para ambas partes representaría dicha elección.

**PRIMERA: DE LA CLÁUSULA COMPROMISORIA.**

**CONCLUSIÓN.-** El sometimiento al procedimiento de arbitraje, no sólo puede hacerse a través de un Convenio Arbitral como actualmente lo señala tanto la Ley como las Reglas, sino también puede hacerse a través de una cláusula compromisoria, incluida dentro de los propios contratos de adhesión que manejan las Instituciones Crediticias, por medio de la cual se comprometería tanto las Instituciones Financieras como a los usuarios de los servicios que las mismas ofrecen. Si bien es cierto no es posible obligar a persona alguna a someter la solución de sus controversias presentes o futuras a un procedimiento arbitral, ya que por virtud de ley este tipo de procedimientos existen y son tolerados como una alternativa de solución de controversias, sin embargo si las partes al firmar un contrato de prestación de servicios financieros, expresan su consentimiento respecto de todas las cláusulas incluidas dentro del mismo, incluida ahí la compromisoria arbitral, dicho sometimiento obligatorio, no sería violatorio a la legislación jurídica correspondiente.

**PROPUESTA.-** Por lo antes dicho, se propone que en los contratos de adhesión que son señalados en los artículos 56, 57 y 58 de la Ley de Protección y Defensa

al Usuario de Servicios Financieros, contratos que son revisados por la CONDUSEF, y contando ésta última, con facultades para recomendar modificaciones, inste a las Instituciones de Crédito para que incluyan dentro de los contratos celebrados entre las Instituciones de Crédito y el público usuario de los servicios financieros, una cláusula compromisoria, mediante la cual obliguen a los contratantes a someter cualquier controversia futura a un procedimiento de arbitraje, procedimiento que deberá estar sujeto a las disposiciones señaladas dentro de la propia Ley.

**SEGUNDA.- DE LA PROCEDENCIA EN LAS RECLAMACIONES.**

**CONCLUSIÓN.-** Como se señaló en el desarrollo del presente trabajo, dentro de la propia Ley se indica que la Comisión Nacional podrá rechazar de oficio las reclamaciones que sean notoriamente improcedentes, lo cual como ya se dijo en el desarrollo del presente trabajo, es una estipulación que puede resultar vaga, ya que la Ley no especifica que es lo “notoriamente improcedente”, es decir no se enuncian, ni las posibles causas por las cuales, la Comisión podrá rechazar de oficio, las reclamaciones que sean presentadas en contra de las Instituciones de Crédito autorizadas por la ley.

**PROPUESTA.-** La propuesta, es en el sentido de recomendar se especifiquen dentro del propio artículo 62 de la propia Ley, de manera enunciativa sin que sea limitativa, cuales podrían ser las posibles causales de “notoria improcedencia”, motivo del rechazo de las reclamaciones que se hagan ante la propia Comisión.

**TERCERA.- DE LA ACLARACIÓN DEL COMPROMISO ARBITRAL.**

**CONCLUSIÓN.-** De la fracción VII del artículo 15 de las Reglas, se desprende que si las partes no señalan el número de árbitros, por así omitirlo en el convenio arbitral, será la Comisión quien decida por ellas; es decir la Comisión toma decisiones que son fundamentales para el desarrollo del procedimiento.

**PROPUESTA.-** Por lo antes dicho, se recomienda que se incluya dentro de la fracción VII del artículo 15 de las Reglas, que en caso de que las partes omitan señalar el número de árbitros que compondrán el tribunal arbitral, se prevenga a las partes a efecto de que aclaren su compromiso arbitral, a fin de que señalen el número de árbitros que compondrán el tribunal arbitral de que se trata.

**CUARTA.- DEL INFORME JUSTIFICADO.**

**CONCLUSIÓN.-** Según lo señalado en la fracción II del artículo 68 de la Ley, el informe justificado “puede” presentarse en el mismo momento de la audiencia de conciliación; sin embargo, considero que de presentarlo así la Institución Financiera, es decir al momento de la audiencia, impediría que la parte reclamante haga un verdadero análisis de dicho informe, y cuya consecuencia sería finalmente que no se les permita a las partes en conflicto llegar a convenir o acordar ciertos puntos, motivo de la controversia planteada a la Comisión.

**PROPUESTA.-** Se propone modificar el artículo 68 en su fracción II de la propia Ley, en el sentido de que se obligue a las Instituciones Financieras a efecto de que presenten el informe justificado con por lo menos tres días de anticipación, para dar un término viable, ello a efecto de que los usuarios tengan la posibilidad de darle lectura y poder comprenderlo, o por lo menos asesorarse de manera

adecuada, y así no se deje a las partes en estado de indefensión, ya que no hay que olvidar, que los usuarios de servicios financieros, por regla general, no son expertos en la materia financiera, ni cuentan con conocimientos jurídicos suficientes para hacer observaciones al informe justificado que se presente.

#### **QUINTA.- DE LA INVITACIÓN AL ARBITRAJE.**

**CONCLUSIÓN.-** El artículo 68 en su fracción VII de la Ley, señala que los conciliadores están obligados a invitar a las partes que no lleguen a conciliar, sus intereses, sometan sus controversias a un procedimiento de arbitraje, y de no ser así siempre mantendrán el derecho vigente de llevar dicha controversia ante los tribunales judiciales competentes; sin embargo no considero que sea suficiente el “invitar” a las partes en disputa a someterse a dicho procedimiento, sino que deben ir más allá, explicando de manera veraz y convincente las ventajas que sobre el procedimiento judicial tiene dicha elección, como podrían ser entre otras:

- 1) Que en caso de elegir someterse a dicho procedimiento y designar a la Comisión como árbitro se les asegurara la gratuidad en el proceso;
- 2) La solución más pronta y eficaz de la solución de su controversia;
- 3) La especialización en la materia con la que contará el árbitro resolutor;
- 4) Por tanto la economía procesal y los menores gastos posibles a generar, etc.

**PROPUESTA.-** Se propone que en el artículo 68 en su fracción VII de la Ley, se incluya que la Comisión a través de sus conciliadores, promuevan dicho procedimiento, explicando de manera clara la naturaleza, funcionalidad y sobre todo las ventajas que implica esta elección.

**SEXTA.-** DEL CONSTREÑIMIENTO A LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS DE SOMETERSE AL ARBITRAJE.

**CONCLUSIÓN.-** Las Instituciones Financieras (entre ellas las instituciones crediticias), regularmente rechazan someter las controversias que surgen con los usuarios de sus servicios al procedimiento de arbitraje que establece la Ley, quizás a consecuencia de que esta Comisión de origen se crea como un Ombudsman, que busca proteger los intereses de los usuarios de sus servicios.

**PROPUESTA.-** Buscando que las Instituciones Financieras sometan las controversias surgidas por la prestación de los servicios que proporcionan a los usuarios de las mismas a un procedimiento de arbitraje; se propone que se les obligue a someterse al mismo, lo cual se lograría si se acepta incluir dentro de los contratos de adhesión antes señalados, la cláusula compromisoria, a que se hizo referencia en la propuesta primera del presente.

**SÉPTIMA.-** PLAZO MÁXIMO PARA LA TRAMITACIÓN Y CONCLUSIÓN DEL PROCEDIMIENTO ARBITRAL.

**CONCLUSIÓN.-** Tanto en la Ley como en las Reglas, se omite establecer el tiempo máximo de duración del procedimiento arbitral, lo cual resulta delicado, ya que dicho procedimiento, se podría prolongar demasiado tiempo. Y no hay que olvidar que una de las ventajas que representa someter una controversia al arbitraje tramitado bajo los auspicios de la CONDUSEF, es la economía en el tiempo que esta ofrece.

**PROPUESTA.-** La propuesta consiste en que, tanto en la Ley como en las Reglas, se establezca tiempo máximo de duración del procedimiento arbitral, pudiendo ser éste de seis meses como máximo, una vez iniciado dicho procedimiento hasta dictar el laudo correspondiente, lo que daría mayor celeridad y conformidad de las partes en un resultado pronto que además sea expedito.

**OCTAVA.-** DE LA CANCELACIÓN DEL PASIVO CONTINGENTE.

**CONCLUSIÓN.-** El artículo 72 de la Ley señala que la Institución Financiera “puede” cancelar el pasivo contingente una vez que sea decretada la caducidad de la instancia. Aquí el riesgo radica en que, cuando se le permite a la Institución cancelar el pasivo contingente por la “caducidad de la instancia” por el simple transcurso del tiempo, no quiere decir que haya por tanto una “caducidad de la acción”, y en el caso, cabe la posibilidad de que el usuario con posterioridad busque dar continuidad al procedimiento arbitral de que se trate, caso en el cual, se podría considerar que la reclamación o controversia derivada de la prestación de un servicio financiero, ya no contaría con el respaldo económico adecuado, que asegure el cumplimiento, en caso de que resulte la referida Institución condenada por laudo.

**PROPUESTA.-** Por lo señalado se propone aclarar dentro del artículo 72 de la Ley, que en caso de que la Institución decidiera hacer la cancelación del pasivo a que se hizo referencia, se le obligue a que lo haga bajo su más estricta responsabilidad, y de ser el caso y si a consideración de la Comisión resulta necesario, inscriba nuevamente el mismo, previo informe que se haga de dicha

determinación a la Institución correspondiente, quien se verá obligada inmediatamente a registrarlo de nueva cuenta.

**NOVENA.-** DE LA SUJECCIÓN A DIVERSOS REGLAMENTOS QUE REGULAN DIVERSOS PROCEDIMIENTOS ARBITRALES.

**CONCLUSIÓN.-** Se desprende de la lectura del artículo 72 Bis de la Ley, 1º, 15 f. X y 27 de las Reglas, que no se obliga a las partes que deseen someter su controversia a un procedimiento de arbitraje tramitado ante la CONDUSEF, a que forzosamente se sujeten totalmente a las Reglas de procedimiento creadas ex profeso; dejando con ello abierta la posibilidad, para que las partes puedan crear un procedimiento híbrido, que se regule tanto por el procedimiento arbitral contemplado tanto por la Ley y Reglas motivo de estudio del presente trabajo; lo que permite en consecuencia, se puedan tomar reglas establecidas en diferentes Regulaciones que contemplan procedimientos arbitrales, sin que se haga señalamiento alguno, respecto de que dichos reglas que se pudieran elegir, no deban contravenir lo establecido en la legislación aplicable y de que se trata.

**PROPUESTA.-** Por lo antes señalado, se propone hacer un señalamiento expreso tal vez dentro del propio el artículo 72 Bis de la Ley, 1º, 15 f. X y/o en las Reglas, en el que se indique que se podrán adoptar Reglas contempladas en otros ordenamientos, siempre que éstas no resulten contradictorias a lo estipulado en las Reglas o bien a la propia Ley de la materia.

**DÉCIMA.-** DE LA CONTINUACIÓN DEL PROCEDIMIENTO ANTE LA SUSTITUCIÓN DE UN ÁRBITRO.

**CONCLUSIÓN.-** El artículo 22 de las Reglas, así como el segundo párrafo del artículo 72 Bis de la Ley, estipulan que en aquellos casos, en que un asunto represente de cualquier forma un conflicto de intereses, entre el árbitro propuesto por la Comisión Nacional y cualquiera de las partes, el árbitro deberá excusarse o podrá ser recusado para conocer del asunto, caso en el cual la Comisión Nacional deberá, dentro de los dos días hábiles siguientes, proponer a las partes un nuevo árbitro, “quien podrá, a elección de las partes, continuar el procedimiento arbitral en la etapa en que se encontraba al momento de ser designado o bien reponer total o parcialmente el procedimiento”. Si nos ubicamos en la hipótesis de que el árbitro recién removido, fue el designado precisamente por una de las partes y removido de su cargo a petición de la parte contraria, podría resultar difícil creer que las partes se pongan de acuerdo en cuanto a si dejarán vigentes las actuaciones anteriores.

**PROPUESTA.-** Por ello se propone que tanto dentro de la propia Ley como de las Reglas, se establezca de forma irrestricta que el procedimiento, siempre y cuando no se haya dictado el laudo, habrá de continuarse justo en donde se encontraba antes de la remoción del árbitro de que se trata, y sólo en aquellos casos en que las partes se pusieran de acuerdo, tendrán la libertad de decidir a partir de que momento se habrá de continuar dicho procedimiento.

**DÉCIMA PRIMERA.-** DE ESTABLECER COMO REQUISITO PARA FUNGIR COMO ÁRBITRO UNA DECLARACIÓN *AD PERPETUAM*.

**CONCLUSIÓN.-** El artículo 72 Ter. f. V de la Ley y 16 de las Reglas, establece dentro de los requisitos para ser designado como árbitro, que el mismo requiere ser “competente y honorable”, ambas virtudes del ser humano que no son tan fáciles de comprobar, y si aunado a ello la legislación aplicable no señala como es que habrán de demostrarlas, resulta complicada su demostración.

**PROPUESTA.-** Por ello y para poder cumplir con dicho requisito, se propone que dentro del propio artículo 72 Ter. f. V de la Ley así como en el artículo 16 de las Reglas, se requiera al árbitro para que presente a la Comisión una declaración ad perpetuam, que previamente habrá de promover ante el órgano jurisdiccional competente, mediante la cual se de probidad y veracidad de manera obligatoria sobre el dicho de ser competente y honorable, dicho que deberá ser respaldado por dos testigos que así lo señalen bajo protesta de decir verdad, ante la misma autoridad; cabe señalar que esta declaración la realizan, ciertos fedatarios públicos, para poder ejercer su profesión; buscando con ello, brindar una mayor seguridad del ejercicio de árbitro y el correcto desempeño de su cargo.

**DÉCIMA SEGUNDA.-** DE LA ELECCIÓN DEL PRESIDENTE DEL TRIBUNAL ARBITRAL.

**CONCLUSIÓN.-** El artículo 24 de las Reglas establece que en caso de que se elija un tribunal arbitral, dos de los árbitros serán designados uno por cada una de las partes y el tercero, que cabe señalar es quien fungirá como Presidente del Tribunal Arbitral, quien además cuenta con voto de calidad, lo nombrará la Comisión, lo cual parece delicado, ya que este tercero, tendrá facultades que

serán determinantes en la resolución de la controversia planteada, y como ya se dijo este procedimiento que es resultado puro del acuerdo de las partes, se les debiera permitir a éstas últimas elegir de común acuerdo al tercer árbitro referido.

**PROPUESTA.-** Se sugiere por lo tanto que dentro del propio artículo 24 de las Reglas, se establezca que éste tercer árbitro será elegido de manera consensual por las partes, de entre los árbitros que se encuentren registrados ante la propia Comisión, y que por especialidad financiera sea propuesto por esta última, verificando el procedimiento de elección que corresponda.

**DÉCIMA TERCERA.-** DE LA FECHA DE PRESENTACIÓN DE LAS PROMOCIONES.

**CONCLUSIÓN.-** Según se señala en el artículo 7 de las Reglas, se tiene como fecha de presentación de las promociones la entrega hecha a la “oficina de correos”, considerando con ello creo, una gran inseguridad jurídica ya que al tratarse de términos para audiencias o presentación de pruebas, resulta peligroso, ya que como es verdad sabida, las oficinas de correos, por regla general no tienen un control eficaz sobre la correspondencia de ningún tipo.

**PROPUESTA.-** Por tal motivo se propone hacer una modificación al respecto, incluyendo tal vez, dentro del propio artículo 7 de las Reglas, una aclaración, en el sentido de que se establezca como fecha de presentación, la que aparezca en el acuse de recibo firmado personalmente por la parte interesada a notificarse, es decir cuando se tenga la certeza de la notificación realizada.

**DÉCIMA CUARTA.- DEL PLAZO PARA LA PRESENTACIÓN DE LA DEMANDA.**

**CONCLUSIÓN.-** Si bien las Reglas establecen, en su artículo 29, como plazo específico para la presentación de la demanda el de 9 días, para la presentación de la demanda, el artículo 75 de la Ley no determina de manera tajante a partir de cuando se debe contabilizar dicho plazo, lo que podría confundir a las partes en disputa, por lo que hace al término para la presentación de la misma.

**PROPUESTA.-** Por lo señalado se propone establecer tanto en el artículo 75 de la Ley, como en las Reglas en su artículo 29, como término específico para la presentación de la demanda el de 9 días, contados a partir de que haya sido firmado el convenio arbitral, salvo aquellos casos, en que por caso fortuito o de fuerza mayor, impidan la presentación de la misma.

**DÉCIMA QUINTA.- DE LA AMPLIACIÓN DEL PLAZO PARA PRESENTACIÓN DE PRUEBAS.**

**CONCLUSIÓN.-** La fracción III del artículo 75 de la Ley y 37 de las Reglas, establecen que el árbitro a su juicio podrá ampliar el plazo para el período de pruebas, lo cual es evidentemente a solicitud de parte interesada; sin embargo considero que al dejar esta decisión tan abierta y a decisión del árbitro, podría prestarse a malas interpretaciones, pudiendo caber duda sobre la imparcialidad de juzgador, así que con el ánimo de crear un procedimiento de arbitraje cada vez más transparente, se propone lo que a continuación se indica.

**PROPUESTA.-** Lo prudente sería establecer, en el propio artículo 75 de la Ley así como en el artículo 37 de las Reglas, que para que el árbitro amplíe dicho término, además de justificar fehacientemente los motivos que tuvo para hacerlo, se le establezca un término específico a efecto de limitar el plazo de ampliación a que se refiere.

**DÉCIMA SEXTA.-** DEL PLAZO PARA EMITIR UN LAUDO POR EL ÁRBITRO SUSTITUTO.

**CONCLUSIÓN.-** Se desprende del artículo 14 de las Reglas que el plazo para emitir el laudo que dejó de emitir el árbitro removido de su cargo, se deja a estimación del nuevo árbitro asignado, creando con ello y a mi consideración, inseguridad jurídica para las partes, que esperan la solución más pronta y expedita de su controversia.

**PROPUESTA.-** Por lo que se propone establecer tal vez dentro del propio artículo 14 de las Reglas, que salvo pacto en contrario, se otorgue un tiempo máximo para la emisión de dicho laudo, aclarando que la duración del procedimiento arbitral, debe ser en el menor tiempo posible y como en el presente trabajo se recomienda, no exceda de seis meses.

**DÉCIMA SÉPTIMA.-** DE LA FE PÚBLICA Y LA NECESIDAD DE CREAR LA FIGURA DE LOS NOTIFICADORES.

**CONCLUSIÓN.-** Reconsiderando que para las diligencias de emplazamiento y notificación ni dentro de la propia Ley, ni dentro de las Reglas, se hace

señalamiento alguno, respecto a como ni quien habrá de realizarlas, se crea una laguna que podría subsanarse, ya que se debe considerar que si bien es cierto el procedimiento arbitral es un medio alternativo de solución de controversias, en donde las partes tienen la mejor disposición de terminar con la controversia, hay que tomar en cuenta que también son dos partes en pugna tratando de resolver, a su favor cada una de ellas, la misma controversia, y a efecto de darle mayor veracidad a las notificaciones realizadas se propone lo siguiente.

**PROPUESTA.-** Se recomienda por lo antes dicho que se especifique en un artículo expreso incluido dentro de la propia Ley o bien dentro de las propias Reglas, una figura similar a la de los notificadores de los Tribunales Judiciales, pero que en este caso dependan directamente de la Comisión, o bien y sólo en caso de que las partes así lo decidan, que las notificaciones a realizarse, las diligencien personas investidas de fe pública, como lo son el Corredor o Notario Público.

**DÉCIMA OCTAVA.-** DE LA NECESIDAD DE DECLARAR LA REBELDÍA EN QUE PUEDA INCURRIR ALGUNA DE LAS PARTES.

**CONCLUSIÓN.-** El artículo 35 de las Reglas y 75 de la Ley, hacen señalamiento respecto a que una vez concluidos los términos fijados, sin necesidad de que se acuse rebeldía, el procedimiento seguirá su curso y se tendrá por perdido el derecho que debió ejercitarse, salvo en aquellos casos en que no se presente la demanda correspondiente, caso en que se dejarán a salvo los derechos del reclamante. Se puede indicar al respecto que de darse el supuesto, considero que

sí es necesario que se declare que llegado el plazo la rebeldía en que incurra cualquiera de las partes, a efecto de evitar que la parte afectada deduzca nulidades en el procedimiento arbitral correspondiente, o bien tenga pretexto para impugnar injustificadamente tales o cuales decisiones tomadas por el árbitro.

**PROPUESTA.-** Por lo anterior se recomienda, se habiéndose establecidos los plazos correspondientes, el árbitro ante la falta de interés de la parte que deba desahogar la vista otorgada en el momento procesal correspondiente, declare la rebeldía por falta de interés o bien por simple inactividad procesal.

**DÉCIMA NOVENA.-** DE LA PROCEDENCIA DEL JUICIO DE AMPARO CONTRA EL LAUDO DICTADO POR ÁRBITROS PARTICULARES.

**CONCLUSIÓN.-** El artículo 78 de la Ley, señala que “el laudo, así como las resoluciones que pongan fin a los incidentes de ejecución, sólo admitirán como medio de defensa el juicio de amparo”; a continuación se presentan algunas consideraciones por las cuales suponemos que esta redacción puede resultar disconforme con lo estipulado en nuestra legislación vigente.

a) El laudo resultado de un procedimiento arbitral, puede ser dictado por árbitros independientes o por la Comisión en sus funciones de árbitro;

b) Sólo en caso de que dicho laudo no sea cumplido por la parte que resulta condenada, de conformidad con lo estipulado por el artículo 77 de la Ley y 40 de las Reglas, quien se supone que debe de hacer efectivos los apercibimientos, es la propia Comisión y así mismo será la obligada por virtud de Ley, instar a la

ejecución forzosa de dicho laudo, por tanto se puede deducir que ésta Comisión, al solicitar la ejecución forzosa del laudo, es la autoridad responsable, y no así el árbitro independiente, que claro esta es un simple particular que elegido por las partes es quien da solución a determinadas controversias.

c) Cabe recordar que el árbitro independiente, es un simple particular elegido por las partes para darle solución a determinada controversia, y por tanto no cuenta con investidura de autoridad delegada de facultades por el Estado.

d) Que la Comisión, es un Organismo Público Descentralizado del Estado, por virtud de Ley, a la que la Ley si le otorga facultades de autoridad.

e) Cabe recordar que el juicio de amparo sólo procede en contra de autos de autoridad, luego entonces la Comisión como Organismo Público Descentralizado, con funciones y autoridad suficiente para ordenar o solicitar la ejecución forzosa de ciertas resoluciones que afectan la esfera jurídica de los particulares, entonces es a quien se le puede considerar como “autoridad responsable” para los efectos del juicio de amparo; lo que nos lleva a pensar que el árbitro independiente, que como ya se dijo es designado por las partes y por tanto “autorizado” por la Comisión para tales efectos por virtud de Ley, continua siendo un particular, que no tendrá el carácter de autoridad, para los efectos legales correspondientes, es decir si bien resuelve una controversia, no puede ordenar la ejecución misma y menos aún ejecutarla por sí mismo, ya que para ello tendrá que recurrir a la Comisión, a efecto de que esta última sea quien solicite a las autoridades competentes se ejecute lo resuelto por dicho árbitro.

**PROPUESTA.-** Por lo antes señalado, se propone que se aclare dentro de la propia Ley contra quien procede el Juicio de Amparo.

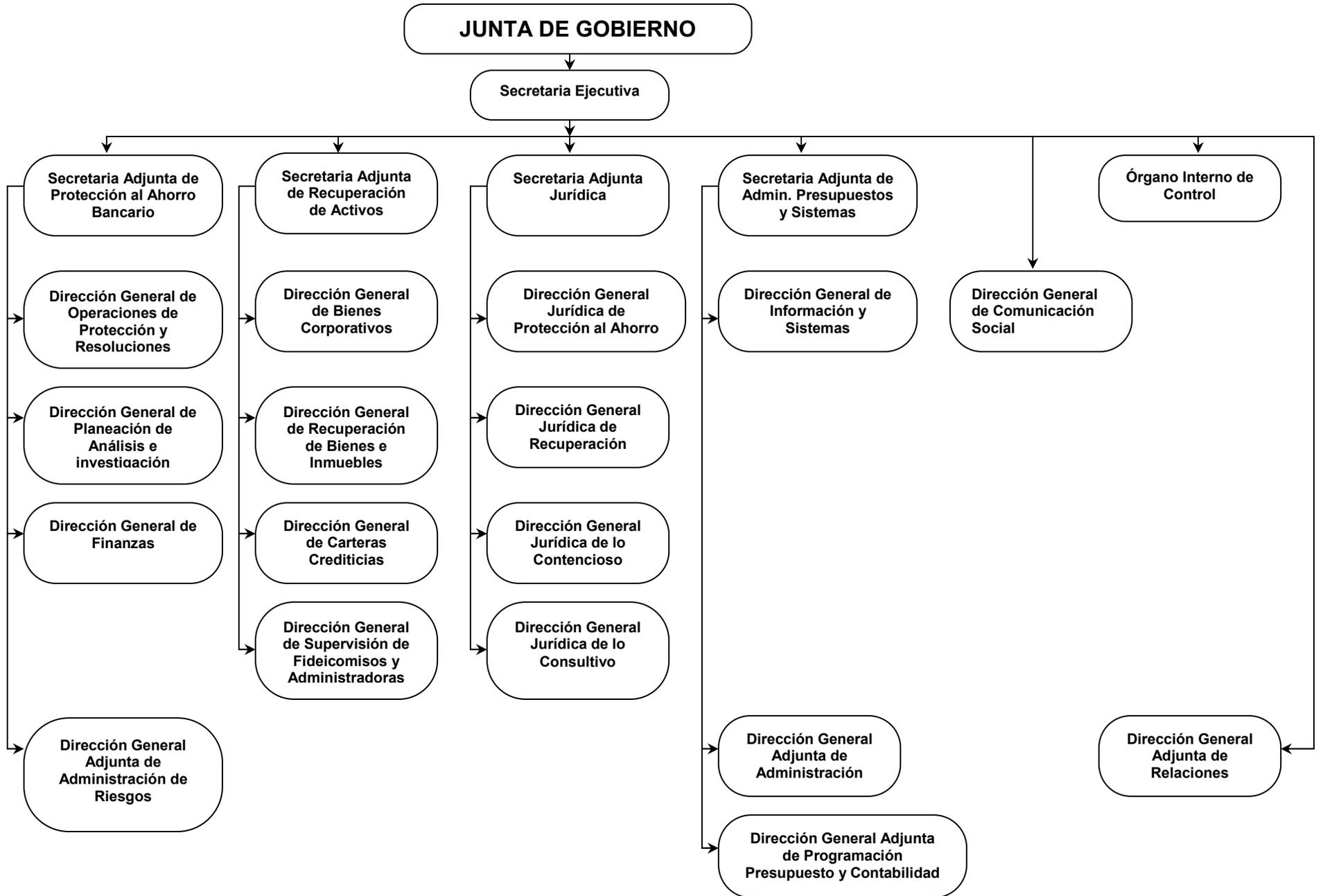
**VIGÉSIMA.-** DE LA CONTRATACIÓN DE UNA FIANZA POR PARTE DEL USUARIO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS.

**CONCLUSIÓN.-** Como se vio en el desarrollo del presente trabajo, a la Institución Financiera, que se ve envuelta en una controversia con el o los usuarios de servicios financieros, se le obliga a que inscriba un pasivo contingente, independientemente que elija someter dicha controversia a un procedimiento de arbitraje, pasivo que debe cubrir el monto de lo demandado; lo que podría resultar a mi consideración imparcial, ya que al usuario del servicio financiero no se le obliga a garantizar el cumplimiento de sus obligaciones de ninguna forma, mismas que pueden derivarse del laudo o sentencia que los condene.

**PROPUESTA.-** Así entonces es que se propone que así como se obliga a la Institución Financiera a que, ante una controversia sometida a un procedimiento de arbitraje, inscriba un pasivo contingente, se recomienda que al usuario de los servicios prestados por estas Instituciones de Crédito, y parte reclamante en el procedimiento de arbitraje, contraten una fianza o hagan un tipo de depósito en garantía a efecto de que cubran el monto de las posibles obligaciones a cumplir, y finalmente con ello, se garantice el efectivo acatamiento del laudo.

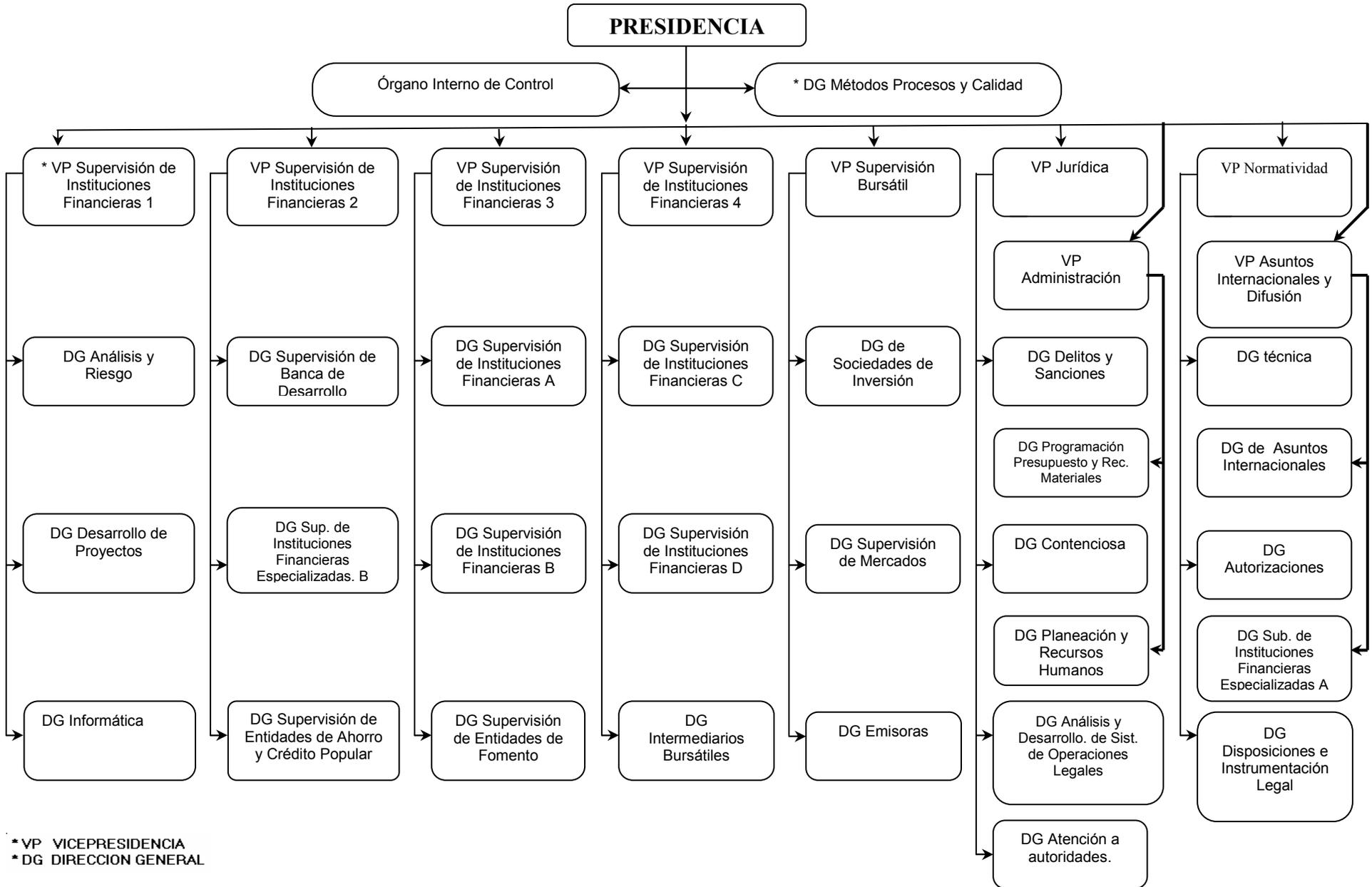
**ANEXO 1**

**INSTITUTO DE PROTECCIÓN AL AHORRO BANCARIO**



ANEXO 2

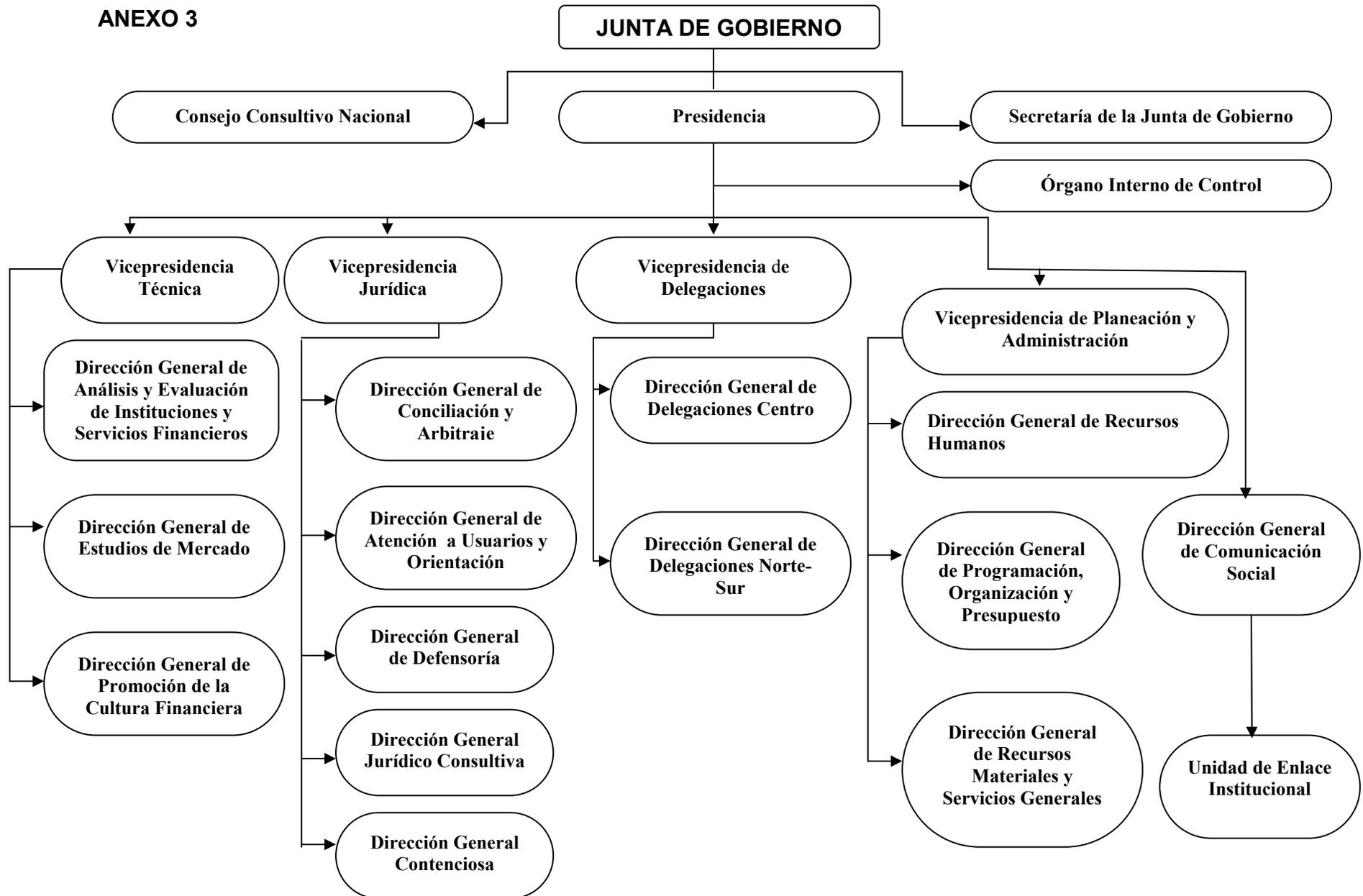
COMISIÓN NACIONAL BANCARIA Y DE VALORES



\* VP VICEPRESIDENCIA  
 \* DG DIRECCION GENERAL

# COMISIÓN NACIONAL DE PROTECCIÓN Y DEFENSA A LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS

## ANEXO 3



## **BIBLIOGRAFÍA**

1. **ACOSTA ROMERO MIGUEL.** *Nuevo Derecho Bancario.*, 8ª edición, Ed. Porrúa. México 2003.
2. **BRAVO VALDÉS BEATRIZ y BRAVO GONZÁLEZ AGUSTÍN.** *Primer Curso de Derecho Romano.* 18ª edición. Ed. Porrúa, México 2001.
3. **BRISEÑO SIERRA HUMBERTO.** *El Arbitraje Comercial.* 2ª edición. Ed. Limusa, México 1999.
4. **CARVALLO YÁÑEZ ERICK.** *Nuevo Derecho Bancario y Bursátil Mexicano.* 5ª edición, Ed. Porrúa, México 2000.
5. **CERVANTES AHUMADA RAÚL.** *Derecho Mercantil, Primer Curso,* 2ª. edición, Ed. Porrúa, México 2002.
6. **DE LA FUENTE RODRÍGUEZ JESÚS,** *Tratado de Derecho Bancario y Bursátil,* 4ª edición actualizada, tomo I y II. Ed. Porrúa. México 2002.
7. **FERNÁNDEZ HURTADO ERNESTO,** *Cincuenta años de Banca Central, Ensayos Conmemorativos del Banco de México, México 1925-1975.* Banco de México. Primera reimpresión. Ed. Fondo de Cultura Económica, México 1981.
8. **GARRIGUES, JOAQUÍN.** *Curso de Derecho Mercantil.* Tomo I. 9ª edición. Ed. Porrúa, México 1998.
9. **GOMEZ LARA CIPRIANO.** *Teoría General del Proceso,* 9a edición, Ed. Oxford, México 2000.
10. **GONZÁLEZ DE COSSÍO FRANCISCO.** *Arbitraje.* 1ª edición Ed. Porrúa, México 2004.
11. **GONZÁLEZ GUZMÁN VÍCTOR MANUEL.** *Evolución Histórica del Derecho Bancario Mexicano.* Ed. PGR, México 1985.
12. **GRANADOS CHAPA MIGUEL ÁNGEL.** *La Banca Nuestra de Cada Día.* Ediciones Océano, México 1985.
13. **MANTILLA MOLINA ROBERTO L.** *Derecho Mercantil.* 29ª edición, Ed. Porrúa, México 2000.
14. **PETIT EUGÉNE,** *Tratado Elemental de Derecho Romano.* 15ª edición Ed. Porrúa 1999.

15. **RODRÍGUEZ RODRÍGUEZ JOAQUÍN.** *Derecho Bancario.* 9ª edición, Ed. Porrúa, México 1999.
16. **SOLIS LEOPOLDO,** *Crisis Económico Financiera 1994-1995,* Ed. Fondo de Cultura Económica, México 1996.
17. **TURRENT y DÍAZ, EDUARDO.** *Banco de México, Historia Sintética.* Banco de México, México 1995.
18. **URIBARRI CARPINTERO GONZALO,** *El Arbitraje en México,* Ed. Oxford, 1ª edición, México 1999.
19. **DICCIONARIO JURÍDICO 2000,** edición en CD de Desarrollo Jurídico Profesional, México 2000.
20. **RÓMBOLÁ NÉSTOR DARÍO Y REBOIRAS LUCIO MARTÍN.** *Diccionario Ruy Díaz de Ciencias Jurídicas y Sociales.* Ed. Ruy Díaz, edición 2005, Buenos Aires Argentina 2005.
21. **BASES Y CRITERIOS** a los que se sujetará la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros para Brindar la Defensoría Legal a los Usuarios de Servicios Financieros, publicadas en el Diario Oficial de la Federación el día 02 de Noviembre del 2001.
22. **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS,** año 2006.
23. **DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN,** Tomo DLXXIII No. 2, México, edición correspondiente al 4 de junio de 2001.
24. **EXPOSICIÓN DE MOTIVOS** publicada por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, adjunta a la Ley de Protección y Defensa al Usuarios de Servicios Financieros, con las modificaciones y adiciones publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 5 de enero del 2000.
25. **LEY 640 (ARBITRAJE Y OTROS PROCEDIMIENTOS ALTERNATIVOS (COLOMBIA),** Decreto número 1818, de 1998.  
[www.bib.minjusticia.gov.com/normas/decretos/1998](http://www.bib.minjusticia.gov.com/normas/decretos/1998).
26. **LEY DE ARBITRAJE (ESPAÑA)** Boletín Oficial del Estado num. 309, 26 de Diciembre del 2003. [www.boe.es/boe/dias/2003-12-26](http://www.boe.es/boe/dias/2003-12-26)

27. **LEY DE ARBITRAJE COMERCIAL (VENEZUELA)** Gaceta Oficial No. 36.430 de 7 de Abril de 1998. [www.patin@lawyer.com](http://www.patin@lawyer.com).

28. **LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS**, aprobada el 12 de diciembre de 1998, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de enero de 1999, Reformada y Adicionada posteriormente con fechas 05 de Enero del 2000, 12 de Mayo del 2005 y 07 de Julio del 2005.

29. **PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 2001-2006**, edición en Internet, sitio <http://pnd.presidencia.gob.mx>

30. **REGLAS DE PROCEDIMIENTO** que se refiere el Art. 72 bis de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, de fecha 23 de junio de 2000, publicadas en el Diario Oficial de la Federación el día 6 de julio del año 2000.