

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA
DE MÉXICO.**

**FACULTAD DE DERECHO
SEMINARIO DE DERECHO MERCANTIL**

**PROPUESTA DE UN REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL
USUARIO DE SEGUROS.**

**T E S I S
PARA OPTAR POR EL TITULO DE
LICENCIADA EN DERECHO
P R E S E N T A :
P A T R I C I A S O T O N I Ñ O**

ASESOR: LIC. RODRIGUEZ BARAJAS GERARDO

MÉXICO D.F.,

2007.



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.

Dedicatorias

A dios y a la virgen,
Considerando que son todo lo existentes,
Que me han iluminado en el difícil camino de
de la superación profesional y personal, me han
iluminado con su divina sabiduría y Amor que
sólo ellos pueden poseer derramándola a todos sus
hijos radicados en la tierra.
Gracias Dios mío,
Gracias Virgen María,
por permitir cumplir una de mis metas que me fijé desde
mi niñez y por concederme tanto.

A mis padres.
Por darme la vida, por su apoyo incondicional, quienes me han heredado
el tesoro más valioso que puede darse a un hijo: amor y paciencia,
quienes sin escatimar esfuerzo alguno ha sacrificado gran parte de su
vida para formarme y educarme.
Por su ejemplo a seguir, y mostrarme que todo éxito requiere de esfuerzo.
A quienes nunca podré pagar todos sus desvelos, ni aún con las riquezas
más grandes del mundo.
Por esto y más... Gracias.

A mi abuelita.
Porque ha estado conmigo en las buenas y en las malas y por hacerme
sentir feliz al otorgarme su cariño. Gracias; Además de ser una gran
persona que da todo y no espera nada a cambio.

A mis hermanas, sobrinos y cuñado.
Por su ejemplo de superación, dedicación, cuidados y consejos.
Por apoyarme de una u otra forma y compartir conmigo mis tristezas,
alegrías y logros; con quienes he jugado, soñado, reído, llorado y
compartido los momentos más felices y delicados de mi existencia.

A mis tíos (as), primos (as).
Con quienes he disfrutado momentos agradables en su compañía,
esperando que en un futuro cumplan con sus metas, recordándoles que
tienen capacidad para lograr grandes cosas, sólo es cuestión de
esforzarse como lo hizo Itzia+ y Joel +.

A mí respetada
Universidad Nacional Autónoma de México.
Y a todos mis maestros que con sus enseñanzas, paciencia, dedicación y
entrega han hecho posible que mis estudios poco o muchos
conocimientos que he adquirido durante este tiempo, me permitan
desarrollarme para mi ámbito laboral y seguir aprendiendo día con día
para mis superación personal y profesional.

A mi amada Facultad de Derecho:

Le agradezco por haberme formado conocimientos adquiridos dentro de sus aulas para poder lograr el objetivo de la profesión

Y por último y no menos importante a mi asesor al Licenciado:

Rodríguez Barajas Gerardo.

Por hacerme el honor de asesorar mi tesis, quien con sus recomendaciones y conocimientos me ilustró en el estudio de la materia de este trabajo, por eso mi respeto y admiración

	INDICE.	
ABREVIATURAS Y SIGLAS.		4.
INTRODUCCIÓN.		7.
 CAPÍTULO PRIMERO.		
1 EVOLUCIÓN HISTÓRICA DEL USUARIO DE SEGUROS.		
1.1. Antecedentes del seguro en el mundo.		13.
1.1.1. En el mundo.		13.
1.1.2. En México.		25.
1.2. Antecedentes del consumidor.		30.
1.2.1. En México.		31.
1.2.2. En Europa.		33.
1.2.2.1. En España.		33.
1.2.3. Europa internacional.		36.
1.2.3.1. Alemania.		40.
1.2.3.2. Portugal.		41.
1.2.3.3. Italia.		41.
1.3. Antecedentes del usuario.		42.
1.3.1. Antecedentes en el derecho comparado.		43.
1.3.1.1. En Estados Unidos de América.		43.
1.3.1.2. En Inglaterra.		44.
1.3.1.3. En Francia.		46.
1.3.2. En México.		48.
 CAPÍTULO SEGUNDO.		
2. CONCEPTO DEL USUARIO DE SEGUROS.		
2.1. Concepto sobre usuario en materia de seguros.		51.
2.1.1. El término de usuario en materia civil y en el derecho administrativo.		56.
2.1.2. El término de usuario en materia de seguros.		58.
2.2. Concepto sobre consumidor en materia de seguro.		59.
2.2.1. Concepto de consumidor.		60.
2.2.1.1. Consumidor en el derecho mercantil.		62.
2.2.1.2. Sinónimos de consumidor.		62.
2.2.1.3. Concepto similar y tipos de consumidor.		64.
2.2.1.4. Consumidor en el seguro.		65.
2.3. Personas que intervienen el contrato de seguro.		69.
2.3.1. Asegurante.		76.
2.3.2. Beneficiario.		76.
2.3.3. Asegurador.		78.
2.3.3.1. Tipo de sociedades.		80.
2.3.3.1.1. Sociedad anónima.		80.
2.3.3.1.2. Sociedad mutualista.		81.
2.3.3.2. El agente de seguros.		83.
2.4. Necesidad de un concepto general del usuario de seguros.		84.
2.5. Mecánica del usuario de seguros en la contratación de un seguro.		85.

CAPÍTULO TERCERO.**3. NATURALEZA JURÍDICA DEL USUARIO DE SEGURO.**

3.1. Naturaleza del usuario de seguros.	99.
3.1.1. Características del usuario de seguro.	99.
3.1.1.1. Usuario.	139.
3.1.1.2. Consumidor.	140.
3.1.1.3. Régimen legal de protección al usuario asegurado.	146.
3.1.1.4. La necesidad de un órgano de protección.	149.
3.2. Diferentes teorías que explican el tipo de representación y/o mandato que utiliza el usuario de seguros.	153.
3.2.1. Tipo de representación que existe del usuario de seguros.	158.
3.2.2. Diversas clases de representación intervienen para la adquisición de un seguro.	160.
3.2.2.1. Por contrato por cuenta de otro.	161.
3.2.2.2. Por cuando se contrate por un tercero.	165.
3.2.2.3. Cuando se contrato a favor de un tercero.	167.

CAPÍTULO CUARTO.**4. FUNCIONES DEL USUARIO DE SEGUROS.**

4.1. Funciones con autoridades.	170.
4.1.1. Con la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.	170.
4.1.2. Con la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.	180.
4.1.3. Con la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.	185.
4.2. Analogías y diferencias entre los consumidores o usuario de seguros extranjeros con el usuario de seguro en México.	219.

CAPÍTULO QUINTO.**5. PROPUESTA DE UN REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL USUARIO DE SEGUROS.**

5.1. Bases iniciales para la adecuación de la propuesta de un reglamento para la defensa del usuario de seguros.	229.
5.1.1. Propuesta de un reglamento para la defensa del usuario de seguros.	336.
5.1.1.1. Exposición de motivos.	336.
5.2. Título primero.- Disposiciones preliminares.	338.
5.2.1. Capítulo primero.-Consumidor y usuario de seguros.	338.
5.2.2. Capítulo segundo.-Disposiciones generales.	340.
5.3. Título segundo.-Derechos generales.	341.
5.3.1. Capítulo único.-Derechos de los usuarios de seguros.	341.

5.4. Título tercero.-Organización y funcionamiento de las obligaciones.	346.
5.4.1. Capítulo primero.-De las instituciones de seguros.	346.
5.4.2. Capítulo segundo.-Del usuario de seguro.	351.
5.4.3. Capítulo tercero.- De la autorización.	352.
5.5. Título cuarto.- Disposiciones complementarias.	353.
5.5.1. Capítulo primero.-De las prohibiciones generales y de las sanciones.	353.
5.5.2. Capítulo segundo.- De la inspección y vigilancia.	356.
5.5.3. Capítulo tercero.- De la revocación.	357.
CONCLUSIONES	359.
BIBLIOGRAFÍA.	366

Abreviaturas y siglas.

AMIS: La Asociación Mexicana de Instituciones de Seguro.

Art. : Artículo

CC: Código Civil.

CCD.F. : Código Civil para el Distrito Federal.

Código Civil: Código Civil Federal.

Comisión Nacional: Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

CNByV: La Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

Condusef: Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

CONDUSEF: Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

CNSF: La Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.

D. F.: Distrito Federal.

ING: Seguros Comercial América.

LFPCA: Ley Federal de Procedimiento Contencioso Administrativo.

LGISMS: Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros.

LIC: Ley de Instituciones de Crédito.

LNCM: Ley de Navegación y Comercio Marítimos.

LPDUSF: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

LSCS: Ley Sobre el Contrato de Seguro.

LTOSF: Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios financieros.

PROFECO: Procuraduría Federal del Consumidor.

I N T R O D U C C I Ó N .

Introducción

El interés primordial al realizar este trabajo es el de fijar los lineamientos legislativos elementales respecto al consumidor o usuario de seguros, sector que se ha visto descuidada por los juristas, ante la convicción de que no ha llegado a formar una verdadera problemática que requiere su intervención y he ahí que al aplicar la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros se encuentra el problema de que en México no existe regulación de un Reglamento para la defensa del usuario de seguros que se hace imprescindible por la globalización de las instituciones aseguradoras que establecen una competencia entre las aseguradoras nacionales y extranjeras. Asimismo porque la actividad aseguradora ha evolucionado exigiendo constantes modificaciones legislativas, para que el Derecho no se quede rezagado respecto de la realidad social, sobre la actividad aseguradora dentro del marco jurídico del derecho comunitario Europeo, nuestro país requiere la adaptación, que todavía no ha sido objeto de incorporación al ordenamiento jurídico. Ha de tenerse en cuenta, además, que entre éstas se encuentran las actividades fundamentales en seguros que regulan la denominada “autorización administrativa única”.

Lo que motiva y exige una nueva regulación en la inspección y vigilancia en los seguros ya que la variedad e intensidad de las modificaciones que se operan hacen necesario y aconsejable que en dicha materia sé de un nuevo reglamento, que propone que a la Comisión se le otorguen mas facultades para poder verificar e informar sobre:

La ordenación y supervisión estatal, que reclaman en la unidad del mercado, tiene lugar mediante la autorización administrativa de vínculo permanente, en virtud de la cual se examina el sector financieros y comercial para acceder al mercado asegurador y el cumplimiento de las normas de contrato de seguro durante su actuación en dicho mercado; y, finalmente, se determinan las medidas de intervención sobre las entidades aseguradoras que no ajusten su actuación a dichas normas pudiendo llegar, incluso a la revocación de la autorización administrativa concedida o cuando carezcan de las exigencias mínimas para mantenerse en el mercado.

La legislación reguladora del seguro constituye una unidad institucional, integrada por normas de Derecho privado y de Derecho público, se ha caracterizado, en este último ámbito, por su misión tutelar a favor de los asegurados y beneficiarios.

Al pretender el concepto de usuario de seguros a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros es necesario primeramente que se regule al vocablo de consumidor de seguros para darle mas facultades a la misma Comisión Nacional y no exclusivamente la de usuario pues depende mucho de la citada adición para poder tener una verdadera defensa a favor del consumidor o usuario de seguros. Lo cual motiva plantear un proyecto que pretende aclarar su la idea coherente de sus objetivos y la practica del consumidor o usuario de seguros, ya que el usuario de seguros, debe estimarse como un nuevo concepto ya que siempre se le ha conocido en el ámbito de servicios financieros como usuario, para que exista un reglamento para la defensa

del usuario de seguros; Se darán las referencias de la evolución histórica del seguro en el mundo, como en México, los antecedentes del consumidor y del usuario este último comparándolo a través la legislación extranjera con la mexicana; Luego utilizar el concepto de usuario de seguros y la de consumidor en materia de seguros a fin de señalar el servicio que le presta la institución aseguradora; Analizando las diferentes causas que explican su naturaleza jurídica del usuario de seguros para resumir su actuación; Se establecerá las funciones del usuario de seguros con otras autoridades de cómo lo contemplan y a continuación se elaborará las analogías y diferencias entre los consumidores o usuario de seguros extranjeros, con los usuarios de seguros en México distinguiendo su figura de los primeros; Se establecerán bases iniciales para la adecuación de la propuesta de un reglamento para la defensa del usuario de seguros; Al final se formará una propuesta de un Reglamento para la Defensa del Usuario de Seguros para centrar la necesidad de explicar su intervención en un contrato de seguro, no solo como usuario de seguro sino como consumidor de seguros. Todo esto con la idea de sentar las bases para futuras investigaciones de este sector.

La práctica en el área de seguros ha demostrado que el desarrollo económico de las sociedades es, que se mantienen a través de servicios, que prestan a los usuarios de seguros con lo que podemos determinar la fuerza económica que tienen cada uno de las instituciones de seguros, que permiten que lleguen a mover grandes operaciones internacionales, por la relación que mantienen, a través de todo el sistema financiero,

capacitando a los consumidores de seguros como personas suficientemente expertas para tal funcionamiento. La necesidad de regular al usuario de seguros en la actividad financiera, nace precisamente como una consecuencia del amplio desarrollo económico, alcanzado por las empresas aseguradoras ante el peligro que puede ocasionar el que recurra a abusos, debido principalmente a la competencia reducida que tiene la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros en vigilar e informar a los usuarios de seguros sobre su defensa, y sobre todo si la institución de seguro celebre contratos sin la autorización previa que exige como tal. Creando una situación caótica que repercutiría en la función de las aseguradoras, y la necesidad de agilizar más al sector comercial, hacen imprescindibles los servicios del seguro en México, la defensa al usuario de seguros obedece a una incipiente regulación contenida en leyes generales que no especifican la defensa que debe de tener cada uno de los usuarios de seguros una razón más que suficiente para crear un Reglamento que regulen la defensa del usuario de seguros, que prevea las consecuencias de los servicios de las instituciones de seguros dándoles un correcto encauzamiento legal.

En el ensayo de un Reglamento para la Defensa del Usuario de Seguros consta de cuatro títulos, el primero de los cuales a su vez cuenta con dos capítulos, las disposiciones preliminares quedan reguladas en el primer título, el capítulo primero regula al consumidor y usuario de seguros, el segundo regula las disposiciones generales; el segundo título derechos generales, en su capítulo único derechos de los usuarios de seguros; El

título tercero consta de tres capítulos, de la organización y funcionamiento de las obligaciones, el primer capítulo reglamenta de las instituciones financieras, el segundo capítulo del usuario de seguros y el tercer capítulo de la autorización; Y, el cuarto título de las disposiciones complementarias comprende tres capítulos, el primero de las prohibiciones generales y de las sanciones, el segundo capítulo de la inspección y vigilancia y el capítulo tercero de la revocación.

En lo que el Título tercero establece sobre la organización y funcionamiento de las obligaciones de las instituciones de seguros para vigilar las actividades de las aseguradoras, creando un capitulo único sobre los derechos de los usuarios de seguros para su defensa, así pueda establecerse como referencia aplicable a la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros; Retomando o extendiendo sus facultades de competencia a la misma Comisión Nacional.

Así al obtener una defensa más profunda, el usuario de seguros podrá hacer respetar el contrato de seguro tanto para él, como para la propia institución de seguros o bien, conozca finalmente la necesidad de que se sometan, ya sea a un procedimiento de conciliación o de arbitraje, lo cual se perfecciona con el anteproyecto de una regulación jurídica que es el **REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL USUARIO DE SEGUROS.**

CAPÍTULO PRIMERO

EVOLUCIÓN HISTÓRICA DEL USUARIO DE

SEGUROS.

1. Evolución histórica del usuario de seguros.

En este capítulo se reseñan los antecedentes del seguro para poder comprender luego el del consumidor y del usuario basados en la posibilidad de su existencia en el medio económico y en las primeras operaciones bancarias por tanto se dará los datos generales de los mismos, empezando a desmembrar los antecedentes legales del seguro.

1.1. Antecedentes del seguro en el mundo.

1.1.1. En el mundo.

Comenzando desde sus inicios históricos como explica el maestro Derosten Hansgeorg V., “Los aseguradores marítimos se remiten a la Biblia. En el llamado Capítulo del naviero, de los hechos de los Apóstoles, se menciona la ((echazón)) de aparejos del buque que transportaba prisioneros de Palestina a Roma en el año 60. Este procedimiento de avería (la voz árabe se ha extendido a todo el mundo a través del léxico mercantil genovés), se practicaba siglos antes del nacimiento de Cristo por los comerciantes de la isla de Rodas. El buque, la carga y el flete participan, en proporción a su valor, en los daños que se producen a cualquiera de los tres, para salvarlos de un peligro común. Si el buque naufragaba, la pérdida afectaba, como ocurre hoy todavía, a cada uno de los perjudicados, ...”¹.

¹ DEROSTEN HANSGEORG V., Manual de Seguros, Título original Nutzbringender Umgang mit. Versicherungen, Primera edición, Editorial Anaya S.A., Madrid 1971. Pág. 23.

Se puede decir que desde el punto de vista económico comenzó sus orígenes “en Babilonia hacia el año 3000 a.C. en que, en el comercio marítimo, se practicó el préstamo a la gruesa, por el cual los comerciantes trataron de evitar el riesgo de daño”².

Pues aparecen trazos del seguro ya que los comerciantes empezaron a tener riesgos eminentes en cuanto a sus mercancías que afectaban a su desarrollo económico.

Se puede decir que desde la antigüedad ya se conocía el seguro como manifiesta el profesor Octavio Guillermo de Jesús Sánchez Flores “en la época del imperio existían unas asociaciones llamadas collegia tenuiorum que tenían por objeto ayudar a los deudos de los asociados que muriesen entregándoles determinadas cantidades de dinero llamadas funeraticum o indemnización, las que eran aportadas por los demás asociados a través de cuotas de iniciación y aportaciones mensuales”³.

De igual manera se expresa el maestro José de Jesús Martínez citando a Roberto Mantilla Molina, en su libro Derecho Mercantil, Editorial Porrúa, S. A., Tercera edición, México, 1956 p. 5 que “desde la antigüedad ya se conocía el seguro, no en la forma que actualmente lo conocemos, pero sí en una forma de protección mutua, es decir de mutualidad; en la época del Imperio existían unas asociaciones llamadas Collagia Tenoiorum que tenían por objeto ayudar a los deudos de los asociados que muriesen,

² ACOSTA ROMERO Miguel, Nuevo Derecho Bancario, Novena edición actualizada incluyendo las reformas a la leyes de la materia hasta el mes de octubre de 2002, Editorial Porrúa S.A. de C.V. 2003 Pág. 1075.

³ SÁNCHEZ FLORES Octavio Guillermo de Jesús La Institución del Seguro en México, primera Edición Editorial Porrúa S.A. de C.V. México 2000 Pág. 2

entregándoles determinadas cantidades de dinero, la que eran aportadas por los demás asociados”⁴.

Por lo que se entiende es que tanto los gastos eran cubiertos por los asociados como una protección mutua y así en caso de muerte de alguno de ellos, los demás lo respaldarían por lo que tienen el derecho de recibir la indemnización.

Otro antecedente se encuentra en el Código de Hamurabi como se explica que “se establecía que si en alguna ciudad, una persona sufría un robo, la ciudad debería reponer su pérdida, y que si un hombre era muerto en defensa de una ciudad, su familia debería ser indemnizada por el tesoro público. En el Talmud se dan los trazos de una organización marinera que indemnizaba a los marinos que perdían sus barcos”⁵.

Como lo explica el maestro Cervantes Ahumada es necesario comentar que fue ineludible formar la mutualidad, es decir, asociaciones o sociedades que respondieran por el riesgo que pudiera acontecerse, los fenicios por eso introdujeron el préstamo a la gruesa ya que el objetivo era asumir el riesgo de la navegación a través de un prestamista que él asumiera el riesgo y así protegerse del daño que se pudiera suscitar.

en una forma de protección mutua ya que el profesor Delich, expone que “este, es el conjunto de leyes más antiguo que se conoce -290-

⁴ MARTÍNEZ GIL José de Jesús Manual Teórico y Práctico de Seguros Segunda edición, Editorial Porrúa S.A. de C.V., 1990. Pág. 36

⁵ CERVANTES AHUMADA Raúl, Derecho Mercantil primer curso, Primera edición, Editorial Porrúa S.A. de C.V., México, 2000 Pág. 564.

promulgadas por el rey babilonio de quien deriva su nombre, inscriptas en una estela de diorita de 2,40 m. De alto”⁶.

Los antecedentes del seguro en China sé encontró una variante del principio de la gruesa por tanto “el comerciante enviaba mercancías en diversas embarcaciones, para evitar que la pérdida del cargamento de una nave, originará su ruina; Pues probablemente haya invertido todo su capital para comprar la mercancía transportada” ⁷.

Ya sea por naufragio del galeón o los piratas que azotaban los mares del Occidente-Asiático.

Otro dato histórico que se menciona es en Egipto “según testimonios documentales encontrados por los historiadores muestran la existencia ente los tallistas de piedra, de una especie de caja para los gastos de inhumación que otorgaba subsidios a la familia de los miembros que fallecieran, y se constituía por aportaciones en efectivo, que debían entregar los compañeros de oficio. También nos explica “El Código de Manú, del siglo VI a.C., regulaba el préstamo a la gruesa con ciertas modalidades el prestatario quedaba liberado de la devolución en caso de pérdida de la mercancía, si ésta no llegaba a su destino, por accidente o robo”⁸.

Se puede decir que el seguro marítimo tiene sus orígenes desde la antigüedad en leyes como el Código de Manú, del siglo II antes de Cristo

⁶ DELICH Pedro, Derecho de la Navegación, Marítima, Aeronáutica y Espacial, Segunda Edición, editorial Universidad Nacional de Córdoba. Córdoba –Republica de Argentina año 1994, Pág. 15

⁷ ACOSTA ROMERO Miguel, ob. cit., Pág. 1075.

⁸ IDEM.

como estipula el catedrático Raúl Cervantes Ahumada que “se ocupan ya de la especialidad de algunos problemas relacionados con el mar. En dicho Código se establece un tratamiento especial para las ventas de las mercancías procedentes de ultramar, las que se nulificaban incluso si el vendedor no era el dueño de la cosa vendida”⁹.

Ambos maestros coinciden que la navegación era regulada a través de estas leyes en cuanto a la pérdida o la venta de las mercancías que se transportaban en el mar pues dicho tratamiento corresponde a los inicios del comercio en cuanto a las relaciones de las ventas marítimas es por ese motivo que hay que conocer mas acerca de los antecedentes del seguro gracias a los problemas que se suscitan en el tráfico por el mar.

En “la Ley Rodia, del siglo IX a.C., obligaba a los mercaderes a ayudar a aquellos que se vieran afectados en sus mercancías, durante el transporte.

También se conoció la mutualidad mediante asociaciones cooperativas”¹⁰.

Esto conlleva sobre los riesgos de transportar la mercancía por mar o tierra.

Las leyes rodias fueron utilizadas en la antigüedad porque regulaban ciertas variantes como eran la venta, préstamo, la pérdida de la mercancía así como los delitos relativos al robo de la carga, o al buque por naufragio entre otras modalidades lo importante de ello fue como explica el maestro

⁹ CERVANTES AHUMADA Raúl Derecho marítimo, Primera edición, Editorial Porrúa S.A. de C.V., México 2001, Pág. 9

¹⁰ ACOSTA ROMERO Miguel, ob. cit., Pág. 1076.

Raúl Cervantes Ahumada que “lo más notable del contenido de este cuerpo de leyes sea la primera reglamentación de una especie de sociedad que es el más legítimo antecedente del contrato de comenda, que a su vez es el antecedente de nuestra sociedad comercial, y los principios sobre las averías gruesas, recogidos en el Digesto romano y presentes aún en las leyes modernas, incluso en nuestra Ley de Navegación y Comercio Marítimo”¹¹.

Esta ley fue derogada por la ley de Navegación, publicada en el Diario Oficial de la Federación el día 4 de enero de 1994.

Al margen un sello con el Escudo Nacional que expresa: Estados Unidos Mexicanos Presidencia de la Republica Carlos Salinas de Gortari Presidente Constitucional de los Estados Unidos Mexicanos a sus habitantes sabed.

Que el H. Congreso de la Unión, se ha servido dirigirme el siguiente DECRETO <<El Congreso de los Estados Unidos Mexicanos decreta Ley de Navegación”

El fondo del seguro fue apareciendo en la antigüedad en la necesidad de la creación de las asociaciones como dice maestro Henry Magge John, que “El siguiente paso en el desarrollo de la idea del seguro, consistió en la creación de un fondo con el cual se pagaban las pérdidas. Las manifestaciones más antiguas de este desarrollo, aparecen en forma de asociaciones que tienen algún interés común, y, entre cuyas funciones, se encuentra la provisión de asistencia mutua en los momentos de necesidad.

¹¹ **CERVANTES AHUMADA Raúl, Derecho marítimo, ob. cit., Pág. 9**

En la antigua Grecia existieron ya muchas asociaciones así, y en Roma, la tendencia a formar dichas organizaciones se manifestó desde muy pronto”¹².

En esta época la función del seguro era convertir el trabajo en actividades sociales en cuanto si se afecta a la protección del individuo cuando trabaja es decir que la afectación era por haber sufrido pérdidas como consecuencia de pagos irregulares, por daños en su hogar o la defensa legal de algún delito que se le acusaba.

Otro catedrático como es Pedro Delich explica que el seguro “Nació en el siglo XII, en el norte de Italia, a partir de allí, sin ser obligatorio, no se puede concebir a la actividad navegatoria sin “seguros marítimos” que cubran los riesgos del buque, de la tripulación, de los pasajeros y mercaderías”¹³.

En ese mismo siglo se estableció un Código llamado Anseático en el que expresa el profesor Raúl Cervantes que “las ciudades teutónicas de Lubeck, Brunswick, Danzig y Colonia formaron la famosa Liga Anseática, con el principal objeto de promover y proteger su comerciό marítimo”¹⁴.

Posteriormente en si los comerciantes fueron los precursores del seguro ya sea por la perdida del objeto cuya reparación del daño entrometía a todos como fue “la Ley de Venecia de 1225, existían reglas para la participación de los riesgos entre los armadores y propietarios de

¹² MAGGE, JOHN Henry, Seguros Generales traducción de Carlos Castillo, Segunda edición, Editorial Uteha Unión Tipográfica Editorial Hispano-Americana, México 1967 Pág. 8

¹³ DELICH Pedro, ob. cit., Pág. 14

¹⁴ CERVANTES AHUMADA Raúl, Derecho marítimo, ob. cit., Pág. 12

mercaderías. Se practicaba una especie de seguro mutualista Mancomunancia,..”¹⁵.

Que se refería a que los miembros se obligaban a la reparación del daño por partes equivalentes auxiliando económicamente las pérdidas de la mercancía que no recaería en uno solo.

Pues lo primordial de los comerciantes era la de ayudarse sobre la afectación de sus mercancías durante la transportación de los mismos por lo que el profesor Miguel Acosta Romero establece que “aparecen las primeras formas aseguradoras en los Estatutos del Arte de Calimala de 1301, el Breve Portua Kallaritani de 1318 y los testimonios de los libros de Comercio de Francisco del Bene, de 1318 a 1320”¹⁶.

Los documentos que se conocen en relación con el seguro marítimo son italianos.“Entre los más importantes podemos mencionar las disposiciones del puerto de Cagliari del año 1318 los Statuti di Calimala, del año 1322, y las Quitanze Grosse Hana del año 1329”¹⁷.

Se realizaron diferentes leyes, sus reglas primordiales eran la de asegurar las pérdidas de las mercancías y las embarcaciones como es el caso del Libro Negro del Almirantazgo que comprendía “es la más notable compilación de leyes marítimas inglesas. Data de fines del siglo XVI (1375) y tiene una notaría influencia de los roles de Olerón”¹⁸.

¹⁵ ACOSTA ROMERO Miguel, ob. cit., Pág. 1076

¹⁶ IDEM.

¹⁷ ENCICLOPEDIA JURÍDICA OMEBA, colaboradores especiales Alterini, Atilio Anibal, Itzrgsohn de Fischman Maria E., Tamango, Roberto, Tomo XXV Retr- Tasa. Vigésimoquinto Editorial Driskill, S.A. Buenos Aires Argentina 1986. Pág. 322.

¹⁸ CERVANTES AHUMADA Raúl Derecho marítimo, ob. cit., Pág. 12

También es el caso del Consulado del Mar que establece “Es una notable compilación doctrinal de las costumbres marítimas del Mediterráneo. En su primer párrafo leemos: “Aci comencen les bones costumes de la mar”. Data del siglo XVI y fue publicado en Barcelona en catalán”¹⁹.

Otro es el caso de una ley el Guidon de la Mer en Francia que explica “(Gallardete del mar).- Apareció en Ruan, en el siglo XVII. Es también como el Consulado, una colección de los principios de derecho marítimo aceptados por la costumbre, y, además, contiene la primera regulación sobre seguro marítimo”²⁰.

Se puede declarar que el riesgo derivados por la navegación y el transporte de la mercancía era necesario realizar un contrato de seguro marítimo como era el Guidon de la Mer pues “lo consideraba como un contrato, en el que una parte (asegurado) ponía a cubierto e riesgo que podían correr su nave, las mercaderías transportadas en ella o cualquier tipo de mercancía de su propiedad que por su destino, debían afrontar los peligros derivados de un viaje por mar, sumamente incierto en aquella época, pagando para ello una suma prefijada al asegurador. Este, a su vez, contraía el compromiso de afrontar la consecuencia de todos los riesgos estipulados”²¹.

Es por ese motivo que el seguro marítimo es un contrato mediante el cual una persona en este caso asegurador se obliga a responder frente a otro en su caso sería el asegurado los daños que puedan recaer en una eventualidad marítima sobre el cargamento.

¹⁹ IDEM.

²⁰ IDEM

²¹ ENCICLOPEDIA JURÍDICA OMEBA ob. cit., Pág. 315

Ahora bien desde el punto de vista legislativo remontemos a las ordenanzas de los magistrados de Barcelona de 1484 pues fue la primera de las numerosas regulaciones en toda Europa que daba la prohibición de contratar seguros a quien no fuere un vasallo del rey esto motivo a que se dieran otras ordenanzas como la de Burgos, Bilbao y Sevilla y en el resto de Europa la de Venecia, Florencia y Génova.

“Entre los años 1436 y 1484 se publicaron en Barcelona las primeras ordenanzas en que se regula el seguro marítimo. Otra población Catalana, Tortosa, es digna de recordación por su Código de Costumbres, que remonta el siglo XIII”²².

De ahí que las ordenanzas de Barcelona de 1458 establecían las delimitaciones que se tenía del riesgo en cuanto a lo que se aseguraba como expresa lo siguiente “... y que pongan y especifiquen en dichos seguros claro y distintamente como mejor puedan, las cosas sobre que se hacen asegurar, esto es, el número, peso, coste, valor, y estima,... en otro párrafo dice que en ningún seguro puedan ponerse o escribirse por pacto alguno palabras derogatorias de las presentes ordenanzas, ni que digan valga o no valga, o haya o no hay, ni por manera alguna se pueda renunciar a los presentes capítulos, por ser hechos a favor y utilidad de toda la causa pública”²³.

Nace la necesidad del aseguramiento por parte de la realeza como explica el profesor Derosten en su libro Manual de Seguros que “En nuestra

²² MANTILLA MOLINA Roberto L. Derecho Mercantil, Vigésimo novena edición, Editorial Porrúa S.A. de C.V., México. 1993 Pág. 11

²³ LARRAYA RUIZ Luis Javier Cláusulas Limitativas de los derechos de los asegurados Artículo 3.1 de la Ley 50/1980 de Contrato de Seguro, Primera edición, Editorial Aranzadi S.A. 2001, Pág 38

época medieval es frecuente, y en ello volvemos a encontrarnos el principio previsor, si bien un área de carácter político, las cartas de perdón, llamadas también de seguro, que otorgaban los monarcas, y especialmente lo hicieron los Reyes Católicos, para proteger los bienes y las personas de los judíos que deseaban regresar a España para hacerse cristianos”²⁴.

Por tanto se empezará desde ahí ya que en la obra del Maestro Caballero Sánchez se encontró que: “En 1570 se dio la Ordenanza de Felipe II que fue publicada por el Duque de Alba y regulaba la supervisión del estado sobre el negocio que se aseguraba de ahí se creó la Comisaría General de Seguros de Amberes”²⁵. Por lo que después “En 1601 en la ley inglesa fue la primera en promulgar una ley de seguros autorizando la creación de un Tribunal Especial que intercediera las disputas surgidas en materia de Seguros”²⁶.

Las Ordenanzas de Bilbao de 1737 mas que nada trataban “también trata de la exigencia de claridad y de una forma debida en la redacción de las pólizas para que no se dé lugar a dudas, diferencias y pleitos”²⁷.

Es claro que este tipo de ordenanzas trata de proteger el riesgo que pueda haber entre la mercadería y sobre la fragata.

En el siglo XVII explica catedrático Acosta Romero en su libro que “se elaboraron las bases fundamentales de la operación técnica del seguro...

Surgieron además tres clases de seguros: marítimo, incendio y vida”²⁸.

²⁴ DEROSTEN HANSGEORG V., ob. cit., Pág. 16

²⁵ CABALLERO SÁNCHEZ Ernesto El consumidor de seguros: Protección y Defensa Editorial MAPFRE. S.A. MADRID. 1997 Pág. 14

²⁶ GUARDIOLA LOZANO, Antonio Manual de Introducción al Seguro Editorial MAPFRE, Madrid España 2001. Pág. 202.

²⁷ LARRAYA RUIZ Luis Javier, ob. cit., Pág. 38

El seguro contra incendio comenzó a aplicarse en Hamburgo en 1501 que “por medio del cual los propietarios de fábricas de cerveza se asociaban para reconstruir los establecimientos destruidos por incendio y que estuvieran dados en garantía a acreedores hipotecarios”²⁹.

Como lo redacta en la Enciclopedia Jurídica “comenzó a aplicarse en Inglaterra en el año 1666 como consecuencia del incendio de Londres. En 1667 se creó la Fair Office en 1684 la Friendly Society, y en 1696 la Hand in Hand. En Francia, el seguro contra incendios se conoce desde comienzos del siglo XVIII y fue aplicado por las Casas de Socorros Mutuos conocidas con el nombre de Bureau des Incendies que comenzaron a funcionar en París a comienzos del año 1700”³⁰.

Todo ello fue consecuencia del famoso incendio que se efectuó en Londres que destruyó muchas viviendas y a raíz de ello se crearon las primeras sucursales de seguros contra incendio.

“En 1755 en Londres, se organizó la primera compañía de seguros sobre la vida The Equitable Society for Assurance on Lives and Survivorships, cuyos planes se basan en los registros ingleses de mortalidad”³¹.

En el siglo XVIII el Parlamento ingles se vio obligado a promulgar una ley de seguro de vida que demandaba como requisito en el contrato de Seguro que hubiese un interés asegurable esto significó regir leyes que determinarían por cada ramo sometiéndose en un primer código de seguros publicado en Inglaterra en 1789.

²⁸ ACOSTA ROMERO Miguel, ob. cit., Pág. 1077.

²⁹ SÁNCHEZ FLORES Octavio Guillermo de Jesús, ob. cit., Pág. 659

³⁰ ENCICLOPEDIA JURÍDICA OMEBA, ob. cit., Pág. 323.

³¹ ACOSTA ROMERO Miguel, ob. cit., Pág. 1077.

En el siglo XIX se controla la actividad de las aseguradoras a través de una primera legislación en el estado de Massachussets en EE.UU.

“En Filadelfia, surgió la primera empresa de seguros con el nombre de Compañía de Seguros Norteamérica, que empezó a operar a partir de 1794.

En 1812, se formó la Pennsylvania Company for Insurance on Lives and Granting Annuities, que emitió su primera póliza en 1822. Esta sociedad fue la pionera norteamericana en operar el seguro con bases técnicas copiadas de compañías inglesas”³².

De lo anterior en esa misma época surge por las grandes conmociones políticas, se inicia el negocio del seguro en Europa pues ese el primer estado que se da el “florecimiento del Seguro Privado en Alemania e introdujo el Seguro Social hacia finales del siglo XIX”³³. Fue seguido por otros países en la implantación del Seguro Social como Austria e Inglaterra.

Es por tanto que el seguro ha trascendido hasta nuestra época por la gestión y competencia que integra el campo jurídico y contractual en materia mercantil pues al examinarlo experimentamos la importancia que constituyen los seguros sobre el interés asegurado contra un riesgo.

1.1.2. En México.

En 1892 a 1909:

Se puede comentar “... que la primera ley reguladora de las empresas de seguros date de esta época: la Ley sobre Compañías de Seguros, del 16

³² IDEM.

³³ DEROSTEN HANSGEORG V., ob. cit., Pág. 20.

de diciembre de 1892. Empero, a la sazón el seguro podía celebrarse libremente por los particulares”³⁴.

“En enero de 1897 se constituyó una asociación denominada Asociación Mexicana de Instituciones de Seguro. En 1909 cambió su nombre por Asociación Mexicana de Representantes de Compañías de Seguros contra Incendio”³⁵.

En 1916 a 1926:

“En el año de 1916 en un decreto de don Venustiano Carranza como encargado del Poder Ejecutivo de la Nación de fecha 15 de diciembre era importante asegurar la vida de las compañías de Seguros por una parte y por otra proporcionar a los asegurados los medios necesarios para garantizar sus derechos adquiridos”³⁶. La Ley sobre Compañías de Seguros tuvo su auge debido a “su configuración como contrato de empresa se consagró en la Ley General de Sociedades de Seguros, del 25 de mayo de 1926”³⁷.

De ahí empezó a surgir leyes y decretos, como la Ley General de Sociedades de Seguros expedida el 25 de mayo de 1926 pues el general

³⁴ DICCIONARIO JURÍDICO MEXICANO colaboradores de este tomo Abascal Zamora José María, Arellano García Carlos, Bernal Beatriz, Carpizo Jorge, Díaz Bravo Arturo, Pérez Duarte y N. Alicia Elena entre otros, Tomo IV TOMO P-Z. Instituto de Investigaciones Jurídicas Segunda edición, Editorial Porrúa S.A. de C.V., México 1988. Pág. 2887.

³⁵ MOTA MARTINEZ Fernando y coautor CONSORTI MINZONI Antonio, Crónica de Doscientos años del seguro en México subtema panorámica del seguro en México de 1916 a nuestros días, Primera edición Editado por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, México 1994, Pág. 101

³⁶ IBIDEM Pág. 89.

³⁷ DICCIONARIO JURÍDICO MEXICANO, ob. cit., Pág. 2887.

Plutarco Elías Calles, era el presidente constitucional de los Estados Unidos Mexicanos.

“Esta Ley quedaron sujetas a él las sociedades Nacionales o Extranjeras que tuvieran por objeto practicar operaciones de seguros sobre toda clase de eventualidades cualquiera que fuere su objeto, forma y denominación”³⁸; de ahí se fue determinando cuales operaciones se fija el capital y el ramo así esta ley hace que las compañías de seguros se sometan a las reglas que la Secretaria de Hacienda hacia para que siguieran operando.

En 1935 a nuestros días:

Por tanto es importante mencionar que “él artículo 125 de esa ley establecía que ninguna compañía o sociedad que practique operaciones de seguros en la República, podrá publicar carteles, anuncios, prospectos ni hojas de propaganda que no hayan sido enviadas a la Secretaria de Industria y Comercio y Trabajo, la cual lo examinará para ver si contienen datos o afirmaciones falsas que puedan inducir a error al público, así respecto al objeto de la compañía o sociedad, como a las ventajas que ofrezca”³⁹.

“El 26 de agosto de 1935 es una fecha memorable para la historia del seguro mexicano: se publicó (sic) la nueva <<Ley General de Instituciones de Seguros>> -bajo la presidencia del C. General Lázaro Cárdenas- en fuerza de la cual se mexicanizó el seguro. La ley publicada

³⁸ MOTA MARTINEZ Fernando y coautor CONSORTI MINZONI Antonio, ob. cit., Pág. 90

³⁹ IBIDEM. Pág. 92.

en el Diario Oficial de la Federación con fecha 31 de Agosto de 1935, esta ley consta (sic) de 146 artículos y nueve transitorios.

Todavía regulaba todo tipo de operación de seguro y reaseguro de la industria aseguradora del país”⁴⁰. Así el objeto de la compañía tenía que ser verificada por la misma Secretaría.

Su propósito era reforzar la economía interna del país, para luego impulsar el desarrollo de las instituciones mexicanas.

“Después de la ley de 1935, las compañías extranjeras se retiraron de la Asociación Mexicana de Representantes de Compañías de Seguros contra Incendio”⁴¹.

“Después de la Ley General de Instituciones de Seguros se emitieron tres importantes Reglamentos la primera fue A) Del Seguro de Grupo (13 de noviembre de 1936 modificado y ampliado el 7 de Julio de 1962)”⁴².

“Y el 9 de agosto de 1940 el notario Lic. Manuel Borja Soriano quedó legalmente constituida como Asociación Mexicana de Compañías de Seguros de Daños, seguidamente se agregaron los ramos de incendio, marítimo y transporte, automóviles, responsabilidad civil, riesgos profesionales, accidentes personales y enfermedades y agrícolas. Por este motivo llegó a tener 51 miembros en agosto de 1946 se estableció la sección de vida quedando constituida por escritura ante el Notario

(sic) promulgó es fecha de promulgación el 26/08/1935.

(sic) constó al publicarse en la actualidad consta de 147 artículos y 9 transitorios

⁴⁰ IBIDEM. Pág. 95

⁴¹ IBIDEM. Pág. 101

⁴² IBIDEM. Pág. 97

Publicó hoy la actual Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros”⁴³.

“B) De la Comisión Nacional de Seguros (14 de septiembre de 1946 bajo la presidencia del general Manuel Ávila Camacho).

C) De Agentes de las Instituciones de Seguros (21 de septiembre de 1955 bajo la presidencia del C. Adolfo Ruíz Cortines)”⁴⁴ y para la investigación es importante recalcar que si se estableció este tipo de reglamento fue porque era necesario regularlos, debido a que las propias empresas realizan contratos de seguro utilizando personal ajeno a la compañía o que fueron contratados por cierto tiempo y ya no lo son siguen ejerciendo aún, aunque estén identificados por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas aún ahora. Pues bien este Reglamento de Agentes de las Instituciones de Seguros trata de un conjunto de artículos los cuales regulan la actividad del agente de seguros.

“Este reglamento establece que el agente de seguros es ((la persona física que agencie seguros en nombre de una institución autorizada)), explica sobre los agentes generales, de la remuneración de los agentes, del otorgamiento de las credenciales y de su revocación, así como de sus sanciones, etc”⁴⁵. Es conocido con el fin de que los mismos agentes de acuerdo con la Ley Federal del Trabajo se establezcan a efectos de prestaciones laborales de ellos por considerárseles trabajadores.

⁴³ IBIDEM. , Pág. 101

⁴⁴ IBIDEM. , Pág. 97

⁴⁵ IBIDEM. , Pág. 100

“El presidente Adolfo López Mateos publicó en el Diario Oficial de la Federación el 30 de diciembre del mismo año la Ley del Seguro Agrícola, Integral y Ganadero que entró en vigor en la fecha de su publicación la trascendencia de esta ley era proteger al campesino del país contra las adversidades que suscitaban de la naturaleza que pudiesen afectar a su cosecha como al ganado y no dejarlos en estado de interdicción”⁴⁶.

Una ley más reciente es Ley de Fondos de Aseguramiento Agropecuario y Rural, publicada en el Diario Oficial de la Federación 13 de mayo de 2005.

En México, surge una rama que protege al usuario de servicios financieros a través de una Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros que fue publicada en el Diario Oficial de la Federación de fecha 19 de enero de 1999.

1.2. Antecedentes del consumidor

Ahora bien para el tema de estudio sobre la integración de un reglamento para la defensa del usuario de seguros en la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros es necesario conocer sus antecedentes del mismo para comprender el porque no el uso del vocablo de consumidor de seguros y solo de usuario de seguros de manera específica.

“Antes de 1975 no había algún antecedente legislativo del consumidor en México cabe mencionar que en 1962 del día 15 de marzo Jhonn F.

⁴⁶ **IBIDEM., Pág. 99**

Kennedy al acudir al congreso de los EE.UU. dirigiendo un mensaje se enfatiza una frase celebre del mismo que fue ((consumidores somos todos)). Pues puso de manifiesto que los consumidores son un grupo importante de personas en el ámbito económico y que no estaban organizados ya que su sentir escasamente se tomaba en cuenta”⁴⁷. Esto sirvió mucho ya que en Europa surgieron los movimientos de defensa del consumidor incluso fue un fenómeno que desató medidas de coordinación a la protección de los consumidores.

1.2.1. En México.

En 1975 en México fue expedida la primera ley Federal de Protección al Consumidor el 22 de diciembre de ese mismo año que abarcaba la protección del consumidor.

En 1982 se expidió una ley que se llamaba Ley Reglamentaria del Servicio Público de Banca y Crédito pues su motivo de creación fue poco después de que el presidente José López Portillo promoviera la expropiación de los Bancos privados mexicanos.

En 1985 se estableció una ley con ese mismo nombre que preveía un procedimiento sobre la protección de los usuarios bancarios dándole competencia para que pudiese intervenir en el procedimiento de conciliación y de arbitraje a la Comisión Nacional Bancaria ahora y de Valores.

En 1990 se dio con la privatización una nueva Ley de Instituciones de Crédito reformando la Ley de Instituciones de Seguros, la Ley Federal de

⁴⁷ CABALLERO SÁNCHEZ Ernesto, ob. cit., Pág. 4

Instituciones de Fianzas y la Ley de Organizaciones y Actividades del Crédito.“La Ley vigente de Protección al Consumidor fue promulgada el 24 de diciembre de 1992”⁴⁸. Posteriormente fue la Ley del Mercado de Valores en el año de 1993. Por tanto la ahora Comisión Nacional Bancaria y de Valores antes como la Comisión Nacional Bancaria está tiene la protección de los usuarios en materia de casas de bolsa y a la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas tiene la protección de los usuarios en materia de seguros y fianzas.

“El 18 de enero de 1999 se publicó en el Diario Oficial, la Ley de Protección y Defensa a los Usuarios de Servicios Financieros, como lo expresa el profesor Miguel Acosta Romero”⁴⁹. Toma aun el vocablo de consumidor como lo general para servirse de la prestación del servicio brindado por las empresas aseguradoras pues al referirse a la ley de protección como protección al consumidor no se cae en el error de hablar de consumidor de seguro o bancario, o de Afore en lo que respecta de ello al utilizar el vocablo de consumidor como algo significativo de la persona que disfruta un servicio no extingue la relación que existe entre el que presta el servicio y el que lo utiliza ya que a su vez lo utiliza por la necesidad de asegurar un bien bajo un termino de promesa que se cumpla el riesgo o no.

Claro que es necesario argumentar que si se utiliza el vocablo de consumidor es necesario subrayar que tipo de consumidor es, ya que en

⁴⁸ ACOSTA ROMERO Miguel, Coautores ALMAZÁN ALANIZ José A. Y PÉREZ MARTÍNEZ Adriana Derechos de la Defensa de los Usuarios de los Servicios Financieros Mexicanos Editorial Porrúa México 2002 Pág. 8

⁴⁹ IDEM. **Aclaración:** puede ser error de impresión pero nombra la Ley de Protección y Defensa a los Usuarios de Servicios Financieros, siendo que es la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

nuestro país utilizan el término en la Ley Federal de Protección al Consumidor por lo que es tajante dicha medida y es por tanto necesario que al crearse un reglamento para la defensa del usuario de seguros se estipule que clase de consumidores existe y cuales no son y entran al termino de usuarios. Por lo que a continuación al expresar los antecedentes en Europa del consumidor se observa que utilizan el termino de consumidor y/o usuario como si ambos estuvieran dirigidas a una persona sin limitantes.

1.2.2. En Europa.

En esta parte se verá como se regula aun hoy en día a los consumidores y usuarios de seguro en los sistemas de protección de España y en Europa Internacional, con el objeto de establecer una comparación de la misma.

1.2.2.1. En España.

En lo que respecta a los antecedentes de la ordenación parlamentaria del seguro español se manifiesta lejanamente, e incluso se podría considerar la pionera en el mundo en lo que atañe al campo del derecho público de los seguros, España puede adjudicarse la primicia de haber establecido y ordenado jurídicamente las actividades de las instituciones aseguradora haciendo frente a las defensas de los asegurados.

“La ley de 14 de mayo de 1908 realiza la inspección y el registro de las empresas de actividad de seguro que fue la principal disposición por lo que el Estado intervenga con las entidades aseguradoras fiscalizando sus operaciones. Su Exposición de Motivos de esta ley es que constituyó mas

que nada un instrumento que formó bases fundamentales, centradas en el control para garantizar hasta cierto punto actuaciones precipitadas hechas por las entidades aseguradoras limitando el campo de acción con perjuicios a las iniciativas empresariales”⁵⁰.

“El Reglamento de 2 de febrero de 1912, constaba de cinco grandes secciones distribuidas en capítulos y en 183 artículos que completaba y desarrollaba con gran detalle su ley de 1908 hay que resaltar que el reglamento también abordó en varios preceptos las relaciones jurídico privadas del seguro. En la década de los cuarentas y cincuentas se estableció la Ley del Candado de 16 de julio de 1949 y la Ley de 20 de diciembre de 1952 la preocupación por resolver los problemas que afectaban al sector producida durante la guerra civil se centró en la regulación de las coberturas de los llamados riesgos extraordinarios o catastróficos”⁵¹. Otra ley fue “la de 16 de diciembre de 1954 sobre Ordenación de los Seguros Privados era la primera disposición que utilizaba el título de ordenación de los seguros privados”⁵²; Pues en su perspectiva histórica era llenar el vacío legal y establecerlo a la realidad del mercado pues manifestaba la voluntad de facilitar a los empresarios, medidas para potenciar financieramente sus empresas, vigilando al mismo tiempo los intereses de los asegurados.

Es así que hubo otro tipo de ordenaciones como “la ley 9/1992 de 30 de abril de Mediación en Seguros Privados que hasta el día de hoy tiene vigor y que contempla:

⁵⁰ CABALLERO SÁNCHEZ Ernesto, ob. cit., Pág. 16 y 17

⁵¹ IBIDEM., Pág. 20

⁵² IBIDEM., Pág. 21

La regulación del control de la mediación en los contratos de seguro, La liberalización y flexibilidad en la actividad de los seguros, la liberalización de la red de agencias de las entidades aseguradoras pues esta ley culminó un largo proceso legislativo sobre la mediación en seguros”⁵³.

Otra que hoy sigue vigente es “la ley de 30/1995, de 8 de noviembre, de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados que a través de su exposición de motivos trata de adecuar el derecho sobre ordenación y supervisión de los seguros privados a la evolución de la actividad aseguradora y de los planes y fondos de pensiones, adaptando la legislación a las directivas de la Unión Europea”⁵⁴, ya que en este expresa elementos que ayudan a los consumidores de seguros sobre sus funciones de la organización y actividad de las aseguradoras “su estructura refleja las materias que abarca constando de:

tres títulos, dieciséis disposiciones adicionales, diecisiete disposiciones transitorias, una disposición derogatoria y tres disposiciones finales implantando con carácter obligatorio un sistema de valoración de los daños y perjuicios causados a las personas en accidentes de circulación”⁵⁵. De ahí que se destaca la creación de una ley que defendiera a los consumidores.

“Los objetivos de la misma ley son en cumplimiento de un mandato cuyo contenido estipula el artículo 51 de la Constitución y que es:

1. Establecer, sobre bases firmes y directas los procedimientos eficaces para la defensa de los consumidores y usuarios.

⁵³ IBIDEM., Pág. 34 y 35

⁵⁴ IDEM., Pág. 35

⁵⁵ IBIDEM., Pág. 36 y 39

2. Disponer del marco legal adecuado para favorecer un desarrollo óptimo del movimiento asociativo en este campo.

3. Declarar los principios, criterios, obligaciones y derechos que configuran la defensa de los consumidores y usuarios y que en el ámbito de sus competencias hablan de ser tenidos en cuenta por los poderes públicos en las actuaciones y desarrollos normativos futuros, en el marco de la doctrina sentada por el Tribunal Constitucional”⁵⁶.

La actividad en España originó que se conjugara en Europa sistemas de protección del consumidor.

1.2.3. Europa Internacional.

“Como norma general, en Europa se ha aceptado la idea del activismo de consumo y la necesidad de movilizar un poder que actúe como contrapeso a las desigualdades que se producen en el mercado”⁵⁷.

Es por ese motivo que los países Europeos tienen la necesidad de obtener la protección de los consumidores una aplicación del derecho del consumo, como expresa la maestra Elvira Méndez Pinedo citando a Th. Bourgoignie, de la obra *Eléments pour une théorie du droit de la consommation*, págs.127-151. “Lo que se denomina como Derecho del consumo no es más que la suma total de los instrumentos de que se sirve

⁵⁶ IDEM., Pág. 39.

⁵⁷ MÉNDEZ PINEDO Elvira, La protección del consumidor en la Unión Europea: hacia un derecho procesal comunitario de consumo, Pról. Marcial Pons Primera edición, Editorial ediciones Jurídicas y Sociales S.A. Madrid, Barcelona 1998 Pág. 41

el Estado para constituir, definir e intervenir en el mercado con objeto de proteger al consumidor final de bienes y servicios”⁵⁸.

Se puede decir que el carácter político de los consumidores se amplió con iniciativas que se adoptaron en el ámbito internacional como fue “ la progresiva integración europea, es decir, la creación, consolidación y gestión del Mercado Común iniciada por los Estados miembros de la Comunidad mediante la conclusión del Tratado de Roma en 1957”⁵⁹.

Otra fue a través del Consejo de Europa que “adoptó una Carta de la Protección del Consumidor en mayo de 1973 cuya base jurídica se encuentra en el Preámbulo del Estatuto del Consejo de Europa, donde se solicita una <<mayor unión entre los pueblos de Europa interesados en el progreso económico y social >>. Su justificación combina <<la necesidad de una uniformización internacional en el campo de la protección de los consumidores con vistas a no perjudicar el comercio>>”⁶⁰.

El compromiso que optó el Consejo hace hincapié sobre la dimensión europea a la protección y defensa de los derechos del consumidor.

Por su parte, “la Asamblea General de las Naciones Unidas (ONU) adoptó por unanimidad, el 9 de abril de 1985, una Resolución que dicta las directrices generales sobre la protección de los consumidores. Estas directrices deberían constituir la mínima protección en los distintos países que constituyen la comunidad internacional”⁶¹.

⁵⁸ IBIDEM Pág. 36

⁵⁹ IBIDEM Pág. 34

⁶⁰ IBIDEM Pág. 42

⁶¹ IBIDEM Pág. 44

La integración europea en el Mercado Común sufrió modificación “por el Acta Única Europea de 1986”⁶².

El Tratado de la Unión Europea en 1992 fue creado el Espacio Económico Europeo el día 2 de mayo de 1992 como explica el profesor Antonio Guardiola Lozano “El Espacio Económico Europeo fue creado el 2/5/92 mediante Acuerdo firmado en Oporto entre las Comunidades Europeas, sus Estados Miembros y los países antes referidos, pertenecientes a la EFTA (European Free Trade Association). Menciona en el primer párrafo de su obra que el Espacio Económico Europeo (E.E.E.) es un ámbito territorial mas amplio que el de la Unión Europea (Alemania, Austria, Bélgica, Dinamarca, España, Finlandia, Francia, Grecia, Holanda, Inglaterra, Irlanda, Italia, Luxemburgo, Portugal Y Suecia). Comprende a todos los Estados Miembros de esta última más Islandia, Liechtestein y Noruega”⁶³.

“El Tratado de Ámsterdam firmado el 2 de octubre 1997, está estrechamente relacionada con la política de protección de los consumidores que llevan a cabo tanto los Estados miembros como la Comunidad”⁶⁴.

Así en Europa la competencia comunitaria puede calificarse como competencia implícita pues contiene reglas explícitas para mejorar la calidad de vida respecto al consumo en general.

“Las fórmulas utilizadas en Europa en materia de resoluciones extrajudiciales en el ámbito del seguro, presenta la dificultad de no poder

⁶² IBIDEM Pág. 34

⁶³ GUARDIOLA LOZANO, Antonio, ob. cit., Pág. 107

⁶⁴ MÉNDEZ PINEDO Elvira, ob. cit.,Pág. 34

ofrecer un conjunto de modelos uniformes, dado lo variopinto del muestrario existente y, sobre todo, la circunstancia de que en un mismo país coexisten diversidad de fórmulas”⁶⁵.

El maestro Ernesto Sánchez Caballero cita a la maestra Cornejo Talenti, Carmen del libro >>La Figura del Defensor del Asegurado. Discusión sobre los distintos modelos nacionales e internacionales. Perspectivas desde la Dirección General de Seguros>>, en Previsión y Seguros, no. 33, febrero 1994, págs. 111 a 123. Expresa un prototipo agrupa ciertos sistemas de defensa del consumidor de seguros en cuatro apartados que son:

“1. Países que disponen de un mediador creado dentro del marco general de las leyes de defensa de los derechos de los consumidores (Dinamarca).

2. Países que cuentan con un mediador de origen profesional; ellos forman lo que podríamos denominar como el grupo de países anglosajones (Reino Unido, Irlanda, Bélgica, Países Bajos).

3. Países en los que, sin estructura específica, se tramitan las reclamaciones dentro del Órgano administrativo de control (Grecia y Portugal).

4. Países que disponen de un departamento especializado dentro del Órgano administrativo de control (Francia, Alemania, Italia, España)”⁶⁶.

⁶⁵ CABALLERO SÁNCHEZ Ernesto, ob. cit., Pág. 266

Es por eso que los procedimientos arbitrales y periciales son similares en parte de los países europeos como son:

1.2.3.1. ALEMANIA.

Se realiza a través de un organismo cuya facultad es de control es decir que atiende las reclamaciones de los consumidores y usuarios de seguro “el procedimiento lo realizan por el Comité de Peticiones del Parlamento Federal pues su papel primordial es la protección y defensa de los consumidores de seguros claro esta.

Desempeña en este aspecto las Asociaciones de consumidores que, además de sus funciones informativas y de asesoramiento están legitimadas por la Ley sobre Condiciones Generales de Contratación, tanto para solicitar la revisión judicial de ciertas condiciones de los contratos de seguros, como para demandar específicamente a una entidad aseguradora que utilice modelos no ajustados a la realidad vigente”⁶⁷.

“Este país sitúa la protección y defensa en un departamento especializado dentro de un Órgano Administrativo de Control.

El tipo de defensa es casi igual a la de México debido a que se puede resolver ante un organismo de conciliación, su diferencia es que las asociaciones de asegurados forman un comité paritario para resolver extrajudicialmente en el ramo de Responsabilidad Civil General. Las

⁶⁶ IDEM.

⁶⁷ IBIDEM., Pág. 267

desavenencias entre asegurados y aseguradores en cuanto a la liquidación e indemnización de ciertos siniestros”⁶⁸.

1.2.3.2. PORTUGAL.

Se realiza a través de un organismo cuya facultad es de control de las empresas aseguradoras que atiende las reclamaciones de los consumidores y usuarios de seguro portugués.

Ya que el procedimiento lo podrían realizar por dos partes, la primera parte ante “el Instituto de Seguros de Portugal pues su papel primordial es ser un organismo Oficial de control de las empresas aseguradoras claro esta y por otra parte ante al Proveedor de justicia mejor conocido como Defensor del pueblo, su finalidad es atender las denuncias que con carácter general y más específicamente asegurador, formulen los ciudadanos portugueses”⁶⁹.

“La Asociación Portuguesa para la Defensa del Consumidor y el Instituto de Defensa del Consumidor, este ultimo de carácter público, pueden canalizar hacia el mencionado Instituto de Seguros las reclamaciones de los consumidores que afecten a la competencia del mismo”⁷⁰.

1.2.3.3. ITALIA.

En este país se realiza a través de un organismo que se encarga de participar en las relaciones entre las empresas de seguros con los

⁶⁸ IBIDEM., Pág. 268

⁶⁹ IBIDEM., Pág. 270

⁷⁰ IBIDEM., Pág. 271

asegurados por tanto este tiende a funcionar como mediadora debido a que tiene una sección dedicada a tramitar las reclamaciones de los asegurados dándole a conocer a las aseguradoras sobre dicha afectación logrando reunirlos para conciliar sobre el asunto; otro organismo dedicado atender el servicio de reclamación de manera conciliatoria en ambas partes que se llama Asociación Nacional de Empresas de Seguros. Por tanto “el organismo de control de los seguros privados es denominado “Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazione Private” (ISVAP) que realiza por tanto una auténtica función mediadora y sobre todo de conciliación, ya que promueve reuniones en las empresas de seguros con determinadas empresas de servicios para discutir aspectos relacionados con la gestión de siniestros” ⁷¹.

1.3. Antecedentes del usuario.

Ahora se entrará de lleno a la historia del usuario. Como se ha observado en este capítulo se menciona los antecedentes del consumidor por que es necesario relacionarlo ya que en otros países de Europa consideran al usuario igual que al consumidor de seguros pues requiere la adaptación, que todavía no han sido objeto de incorporarse a nuestro ordenamiento jurídico por tanto se plantea los antecedentes en otras naciones.

⁷¹ CABALLERO SÁNCHEZ Ernesto Op. Cit. Pág. 270.

1.3.1. Antecedentes en el derecho comparado.

Por lo que ahora introduciré otros países de cómo se estructura los organismos encargados de fomentar la defensa y protección sobre el usuario.

1.3.1.1. En Estados Unidos de América.

Emprenderé con los Estados Unidos de América, entre sus antecedentes se encontró que en 1919, se constituyó la NASA cuyo objetivo es la protección del inversionista y ahorradores apoyando y asesorando a la pequeña empresa en la formación de capital, además tiene un desarrollo de participación en la regulación de reformas y modificación de leyes de valores y aplica la regulación de ley en coordinación con otras agencias en una asociación que impulsó la protección de los intereses de los inversionistas, a ésta se le llama Asociación Administradora de Seguridad América del Norte. Por lo que en el libro multicitado del catedrático Acosta Romero explica que “Actualmente, está conformada por 50 agencias de reguladores estatales de los Estados Unidos, algunas provincias de Canadá y Puerto Rico. La NASA tiene su sede en Washington, D. C. en los Estados Unidos. La Asociación lleva a cabo su objetivo general a través de grupos de trabajo por proyectos subdivididos en cuatro secciones que son:

- 1. Regulación de los asesores de inversión y corredores de bolsa;**
- 2. Aplicación de las leyes estatales y provinciales;**
- 3. Finanzas corporativas; y**

4. Administración e informática”⁷².

Esto introdujo que cualquier organización o público inversionista que quiera protegerse de fraudes, mal inversión o en contra de los productos y servicios consiste en asegurarlos dándoles mejor información sobre los efectos de invertir. Por lo que los Estados Unidos de América tienen una procuraduría de protección al consumidor esta tiene como objeto proteger a los consumidores de prácticas injustas, engañosas y fraudulentas que pueden ser víctima los consumidores ya que su modelo fue la NASA como establece el maestro Acosta Romero “lo anteriormente expuesto nos demuestra una vez más que la idea de crear una institución innovadora, que se encargará de la defensa y protección del público usuario de servicios financieros, encuentra uno de sus orígenes y modelos en la North American Securities Administrators Association, organismo estadounidense, en el cual evidentemente se basaron los legisladores para impulsar la creación de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF)” ⁷³.

Por lo que su estructura tiene similitud con la CONDUSEF sin abundar más de ella se puede decir que se nombra mucho en este proyecto el tipo de servicio así como el interés que presta este tipo de organismo.

1.3.1.2. En Inglaterra.

⁷² ACOSTA ROMERO Miguel, Coautores ALMAZÁN ALANIZ José A. Y PÉREZ MARTÍNEZ Adriana Ob. Cit. Pág. 60.

⁷³ IBIDEM., Pág. 59 y 60.

En Inglaterra en 1886 se creó el Banking Ombudsman, ésta ve los conflictos entre los usuarios, ese país resuelve mediante un procedimiento llevado a cabo por este organismo pues fue creado para atender las quejas de los usuarios de ese país, si está inconforme sobre esa resolución puede ir ante los tribunales. Este organismo que al igual a la CONDUSEF no atiende las quejas de todos los usuarios ya que limita su intervención a particulares, pequeños comerciantes, asociaciones de empresas y sociedades que tengan una operación menor a un millón de libras, en la CONDUSEF existe una similitud por lo que hacen un cuestionario socioeconómico del reclamante si procede o no su reclamación o la intervención del mismo pues bien como dice el criterio del profesor Acosta Romero “es por ellos, que insisto en que aquello que se maneja públicamente por el Gobierno Federal como algo novedoso y creado en beneficio de los intereses y derechos de los gobernados, generalmente ya se encuentra implantado en otras naciones y en base al éxito que en las mismas tiene, es como se determinan las innovaciones jurídicas a instituir en nuestro país sin tomar en cuenta cuales son nuestras necesidades, es decir, nuestras costumbres, cultura y economía”⁷⁴.

Por tanto, Inglaterra fue el primer país que haya adoptado la estructura de este Ombudsman para cubrir negocios del sector privado tiene la misma estructura que la nuestra que al estar de acuerdo con el maestro Acosta Romero en que debe determinarse la legislación jurídica no solo con los beneficios que contraiga la creación de un organismo que beneficie a los

⁷⁴ IBIDEM., Pág. 68 y 69

usuarios de ese país sino debe de verse también la realidad de nuestra sociedad como es la economía, cultura, pero también debe versar a la competencia que se tiene con otros países sino vamos aparejados a las mismas prestaciones de servicios no habrá inversionistas en el país que solo se llevan sus ganancias de nuestra nación sin ponerles límites para regirlos.

1.3.1.3. En Francia.

“En Francia se creó la ley 84-46 del 24 de enero de 1984, para la Regulación de las Actividades y el Mando de Establecimientos del Crédito se basa la protección al usuario de servicios financieros a través de ciertas reglas que caracterizan su peculiar auxilio. Por lo que el catedrático Acosta Romero establece a continuación lo siguiente:

1. La protección al público usuario comienza desde el momento en que se va a instalar en territorio franco un banco ya que la ley tiene por objeto controlar la forma, bases y lineamientos sobre los cuales va a funcionar un establecimiento de crédito.
2. Cuando llega a surgir algún conflicto entre el establecimiento de crédito y el usuario, éste deberá de acudir ante el Banque de France, en donde se le irá indicando de manera concreta los requisitos que deberá de cubrir, con el fin de que se substancie el procedimiento correspondiente.
3. Finalmente, las agrupaciones financieras deberán de responder por los servicios prestados en el extranjero a través del Banque de France, quien

solicitará a la oficina matriz del banco requerido la reposición del servicio motivo de la controversia.

Además, esta ley en estudio contiene las prohibiciones aplicables a los establecimientos de crédito, asimismo, delimita la organización y funcionamiento de los órganos de administración y de control de los bancos las resoluciones emitidas tanto por el estado francés como por las autoridades financieras, son emitidas de manera particular, atendiendo a las necesidades del usuario reclamante y a las condiciones de cada uno de los establecimientos de crédito que operen tanto en Francia como en el extranjero.

La ley francesa define a los establecimiento de crédito como aquellas personas morales que a título profesional usualmente realizan las funciones del banco; mismas que consisten en cuestiones relacionadas con el manejo de los fondos públicos y de los créditos, con los medios de pago y las disposiciones para el trato con la clientela⁷⁵.

Por lo que esta ley no regula a las empresas de seguros y de inversiones y para que las instituciones financieras puedan crear sus servicios y actividades es necesario que las mismas deban pasar a manos del Comité de Establecimientos de Crédito y Empresas de Inversión para que pueda ser dadas de alta. Por lo que es necesario establecer que en ella sí hace hincapié a la manera en como trata de proteger al usuario del limitando supervisando y revisando que cumpla las normas los establecimientos así como su regulación para el extranjero, pero no regula a las empresas que se dedican a los seguros e inversiones por lo demás su manera de

⁷⁵ IBIDEM., Págs. 82 y 83

proteger y dar preferencia los usuarios nacionales es muy admirable de su parte en esta podemos tomar su intervención en como maneja la regulación aquellas empresas financieras insistiendo de la protección al usuario nacional.

1.3.2. En México.

Dicho vocablo es utilizado en México de igual manera sino que a partir de la promulgación de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicio Financiero que fue publicado el 18 de enero de 1999, en el Diario Oficial de la Federación, trataron de tomar el vocablo no como una similitud de consumidor en nuestro país pues no existía una defensa de aquellos que tienen un servicio brindado por una Institución del sistema financiero. Por lo que toman el vocablo de usuario para referirse al público que se le presta uno, o varios servicio con Instituciones de tipo financiero es así que después de 1982 se expidió una Ley que reglamentará el servicio público de la banca que se llamó Ley Reglamentaria del Servicio Público de Banca y Crédito, por lo que su creación sirvió para establecer una protección al usuario de los bancos dando hincapié a procedimientos de conciliación y arbitraje a través de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores antes Comisión Nacional Bancaria, claro que aún no existía una protección al usuario de seguros, fianzas, de Almacenes Generales de Deposito, Compañías de Factoraje, a la Uniones de Crédito, Casas de Bolsas etc. Si no con la privatización de la banca se realizaron diversas reformas que a partir de ello se introdujeron procedimientos de

conciliación y de arbitraje eso fue entre 1990 que fue la emanación de que las leyes protegieran a los usuarios del sistema financiero como:

La Ley de Instituciones de Crédito, la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros, la Ley Federal de Instituciones de Fianzas y la Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito, así como Comisiones encargados a la protección de los usuarios como:

La Comisión Nacional Bancaria y de Valores, la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, la Comisión del Ahorro.

Al aplicar la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros se encuentra el problema de que en México no existe regulación de la defensa del usuario de seguros que se hace imprescindible ante la necesidad de la globalización de las instituciones aseguradoras que establece una competencia entre las aseguradoras nacionales y extranjeras; es asimismo que la actividad de las aseguradoras ha evolucionado exigiendo constantes modificaciones legislativas, en razón de la materia afectada para que el derecho no se queda rezagado respecto de la realidad social.

Así el seguro nace con el comercio ya que esta actividad se lleva a cabo a través de la transportación de la mercancía para evitar un riesgo, es decir, que se expone a peligro como el hundimiento del barco, piratería, robo, la vida o por incendio etc., ocasionando la necesidad entre las personas hacerle frente a los riesgos que amenacen a fin de protegerse de las pérdidas y disminuir los riesgos.

CAPÍTULO SEGUNDO:

CONCEPTO DEL USUARIO DE SEGUROS.

Primordialmente se partirá de lo que se entiende por usuario en materia de seguro, desglosando lo que es el usuario y consumidor para comprender el porque se utiliza este ultimo vocablo, así como las personas que integran el contrato de seguro, asimismo establecer lo que la Ley regula como contrato de seguro, esto con el fin de formular un concepto mas general que comprenda la verdadera función del usuario de seguro y así analizar la justificación del mismo.

2.1. Concepto sobre usuario en materia de seguro.

Antes de comenzar a explicar que significa usuario es necesario entender que es usanza en relación con el tema.

“Usanza: práctica reiterada. I Uso de eficacia jurídica, usar servirse de una cosa. I Emplearla, utilizarla. I disfrutar de una cosa de acuerdo con sus posibilidades y las del que usa, sea su dueño o no y hágalo con derecho o sin él. I Practicar algo habitualmente”⁷⁶.

Otro es “usanza.- uso, costumbre, moda”⁷⁷.

En lo que respecta del concepto de usuario es necesario conocer lo que significa ya que en el diccionario porrúa de la lengua española define al usuario como “adj. y s. Que usa ordinariamente una cosa”⁷⁸.

⁷⁶ OSSORIO Manuel corregida y aumentada por CABANELLAS DE LAS CUEVAS Guillermo, Diccionario de Ciencias Jurídicas, Políticas y Sociales, 27ª- edición, Editorial Heliasta S.R.L., Argentina, 2000, Pág. 1002

⁷⁷ DE PINA Rafael, DE PINA VARA Rafael, actualizada por Juan Pablo de Pina García, Diccionario de Derecho, Vigésimo primera edición, Editorial Porrúa S.A. de C.V., México 1995, Pág. 489

⁷⁸ Preparado por RALUY POUDEVIDA Antonio Diccionario Porrúa de la Lengua Española 42ª. edición Editorial Porrúa S.A. de C.V. México, 2003. Pág. 782.

Otro concepto es “usuario, ria. (lat. Usuarius) adj. y s. Que usa de ordinario una cosa o es cliente de un servicio.// Der. Se aplica al que tiene derecho a usar una cosa ajena aunque con cierta limitación.// Der. Se dice del que, por algún título legítimo, goza un aprovechamiento de aguas que se derivan de corriente pública”⁷⁹.

El siguiente concepto es “usuario.- Titular del derecho de uso”⁸⁰.

Otro es “usuario: que usa ordinariamente una cosa.// Quien tiene derecho de usar de la cosa ajena con cierta limitación”⁸¹.

“Usuario: el que tiene derecho de usar de la cosa ajena con cierta limitación, esto es, de servirse de los frutos ó utilidades de la cosa de otro, mueble ó raíz, en cuanto necesita para su consumo y el de su familia”⁸².

“Usuario: El titular de un derecho real de uso sobre cosa ajena”⁸³.

“Usuario: Titular del derecho real de uso. I El que usa con frecuencia una cosa o es cliente de un servicio”⁸⁴.

Otro es “usuario, ria. (Etím.-Del lat. usuarius.) adj. Der. Aplícase al que tiene derecho de usar de la cosa ajena con cierta limitación”⁸⁵.

⁷⁹ PALOMAR DE MIGUEL Juan, Diccionario para Juristas, Tomo II de J-Z , Prólogo de Ignacio Burgoa Orihuela, Primera edición, Editorial Porrúa S.A. de C.V., México 2000. Pág. 1597.

⁸⁰ DE PINA Rafael, DE PINA VARA Rafael, actualizada por Juan Pablo de Pina García, ob. cit., Pág. 492.

⁸¹ VALLETTA María Laura, Diccionario Jurídico, Segunda edición, Editorial Valletta ediciones S.R.L., Buenos Aires- Argentina. 2001. Pág. 677.

⁸² ESCRICHE Don Joaquín, Diccionario Razonado de Legislación y Jurisprudencia, Segunda edición, Editorial e impresora norbajacaliforniana, Ensenada Baja California, 1974. Pág. 1520.

⁸³ FONSECA José Ignacio, HERRERO Raimundo, IGLESIAS SÁNCHEZ María Jesús, Diccionario Jurídico, Primera edición, Editorial COLEX (Constitución y leyes, S.A.) 2001 Pág. 352.

⁸⁴ OSSORIO Manuel corregida y aumentada por CABANELLAS DE LAS CUEVAS Guillermo, ob. cit., Pág. 1003.

En diccionarios de sinónimos se encontró términos que se pueden relacionar con el vocablo de usuario y son:

“Usuario: Consumidor, usufructuario cliente”⁸⁶.

Otro de igual similitud es “usuario: consumidor, usufructuario cliente”⁸⁷.

Por último se encuentra un concepto refiriendo a los sinónimos que se utiliza al usuario que es “usuario: cliente, consumidor, beneficiario, usufructuario”⁸⁸.

Lo que equivale que estos sinónimos sirven para encaminar a una adecuada interrelación en la mayoría de los términos, una información integral, dirigida a optimizar la labor profesional.

Aunado a ello cada uno de los sinónimos que se citan sobre el vocablo de usuario tienen un significado comenzando con:

“Cliente en el Derecho Romano, la persona libre y casi siempre extranjera, que vivía o se colocaba bajo la protección y dependencia de un padre de familia romano. | Hoy, el litigante con respecto al abogado que lo patrocina y al procurador que lo representa en juicio. | Comprador

⁸⁵ ENCICLOPEDIA UNIVERSAL ILUSTRADA EUROPEO-AMERICANA, colaboradores no mencionados, Primera edición, Editorial Espasa-Calpe S.A. Tomo LXVI, Madrid Barcelona, 1929. Pág. 69.

⁸⁶ DICCIONARIO DE SINÓNIMOS Y ANTÓNIMOS prólogo de Seco Manuel, Real Academia Española, Primera edición Editorial, Espasa Calpe, S.A., Madrid España, 1999. Pág. 532.

⁸⁷ DICCIONARIO CONSULTOR ESPASA, Lengua Española Sinónimos y Antónimos Dudas Apéndices Gramatical y Ortográfico prólogo de Seco Reymundo Manuel, de la Real Academia Española edición especial basada en la novena edición 1986, Editorial Espasa Calpe, S.A., Madrid 2000. Pág. 728.

⁸⁸ CASADO Laura, Diccionario de Sinónimos Jurídicos, Primera edición, Editorial Valletta Ediciones, Buenos Aires- Argentina, 2003. Pág. 306.

habitual en un establecimiento. I Quien requiere con constancia los servicios profesionales de otro”⁸⁹.

Otro es “cliente: Quien habitualmente sostiene con una empresa comercial relaciones de demanda.// Persona que utiliza los servicios profesionales de otra, con relación de ésta”⁹⁰.

Otro es “cliente: (lat. cliens,-tis, protegido).En la antigua Roma, persona libre, y generalmente extranjera, que vivía o se colocaba bajo la protección y dependencia de un padre de familia romano.// Persona que compra en un establecimiento utiliza sus servicios”⁹¹.

En el artículo 3º fracción tercera de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios financieros define al Cliente *“a la persona que celebra cualquier operación pasiva, activa o de servicios con una Entidad Financiera, recibe algún crédito, préstamo o financiamiento de alguna Entidad Comercial o utiliza los Medios de Disposición emitidos por cualquier Entidad”*;

Ahora de beneficiario como es “beneficiario, ria adj. y s. Se dice de la persona que recibe el beneficio de una donación, acción, seguro etc.”⁹².

Otro concepto de beneficiario es que en el Derecho mercantil explica “1.- ... 2.-Persona que acredita el derecho a la prestación del asegurador en

⁸⁹ OSSORIO Manuel corregida y aumentada por CABANELLAS DE LAS CUEVAS Guillermo, ob. cit., Pág. 184.

⁹⁰ DE PINA Rafael, DE PINA VARA Rafael, actualizada por Juan Pablo de Pina García, ob. cit., Pág. 160

⁹¹ PALOMAR DE MIGUEL Juan, TOMO I A-I ob. cit., Pág. 312.

⁹² LAROUSSE DICCIONARIO ENCICLOPÉDICO, colaboradores Abelairas Beatriz, Barrios Francisco, Bavastro Laura, Besolí Rafael, Brinon Gilles, Carles Monserrat, Catelli Mario, Chiamonte Aura, Clemente Rafael, Etzabe Regino, entre otros más. Nueva edición totalmente revisada y actualizada por Editorial ediciones Larousse, S.A., Décima edición, Colombia-Santafé de Bogotá, 2005. Pág. 151.

los seguros de personas puede ser designado en la póliza, en declaración escrita posterior dirigida al asegurador o en el testamento si no designase la indemnización se pagará al tomador del seguro o a sus herederos. La designación de beneficiario es revocable en la misma forma que su designación. Pero puede renunciarse a la revocación. El beneficiario asume un derecho autónomo, pero si el seguro se pactó en fraude de los legitimarios o de acreedores, deberá aquél reembolsar a éstos el importe de las primas pagadas en fraude de sus derecho”⁹³.

Otro concepto es “beneficiario: Persona a favor de la cual se constituye un derecho determinado. Persona a quien beneficia un contrato de seguro; técnicamente, es la persona que ostenta el derecho de percibir la prestación indemnizatoria del asegurador. Quien cobra un documento”⁹⁴.

Otro de los sinónimos es usufructuario que es “ usufructuario, a adj. y s. Que posee algo, especialmente un usufructo, y disfruta de su beneficio”⁹⁵.

“Usufructuario: el que aprovecha de una cosa, disfrutando de su uso sin ser precisamente el titular o propietario. Titular de un derecho de usufructo”⁹⁶.

Otro es que el usufructuario “en el Derecho civil es al sujeto activo de derecho (el usufructuario) ciertas facultades o derechos limitados con carácter temporal y en el tercer párrafo explica que el concepto de usufructo; La definición clásica atribuida a Paulo señala que e usufructo

⁹³ DICCIONARIO JURÍDICO ESPASA, colaboradora Cuesta Rute José María, Catedrática de derecho Mercantil, nueva edición totalmente actualizada siglo XXI, Editorial Espasa-Calpe S.A., Madrid, 2003. Pág. 235

⁹⁴ VALLETTA María Laura, Diccionario Jurídico, tercera edición, Editorial Valletta ediciones S.R.L., Buenos Aires- Argentina. 2004 Pág. 94.

⁹⁵ LAROUSSE DICCIONARIO ENCICLOPÉDICO, ob. cit., Pág. 1018.

⁹⁶ VALLETTA María Laura ob. cit., Pág. 707.

es el derecho de usar y disfrutar de las cosas ajenas, salva su sustancia”⁹⁷.

Por último tenemos el sinónimo de consumidor que más adelante se argumentará su explicación.

Por lo que el concepto de usuario nace de lo que hace, dice o usa consecutivamente, es el modo en que utiliza la persona ya sea el manejo de una cosa ó aprovechándose de ella.

En él artículo 2º. de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, publicado en el Diario Oficial de la Federación 18 de Enero de 1999 establece en su fracción primera *“que se entiende por usuario en singular o plural, la persona que contrata, utiliza o por cualquier otra causa tenga algún derecho frente a la institución financiera como resultado de la operación o servicio prestado.”*

Pues bien al analizar lo que se entiende por usuario en la ley, es necesario señalar que son personas que contratan, usan el servicio que les brinda la Institución, habiendo una relación estrecha en la utilización de lo prestado.

2.1.1. El término de usuario en materia civil y en el Derecho administrativo.

En términos enciclopédicos del vocablo usuario en el derecho civil se evocaba al término uso, es decir “Véase uso”.

Por lo que el concepto de uso para entender esto es “uso. I. Derecho real que otorga al usuario la facultad de percibir de los frutos de una cosa

⁹⁷ DICCIONARIO JURÍDICO ESPASA, colaborador García Ignacio-Sarate Olalla Noblejas ob cit., Págs. 1413 y 1414.

ajena, los que basten a cubrir sus necesidades y las de su familia, aunque ésta aumente (a. 1049 CC). Es al igual que el usufructo, un derecho real, temporal, por su naturaleza vitalicio que es (sic) ejerce sobre cosas ajenas; sin embargo, se diferencia de éste porque es un derecho restringido a ciertos frutos de la cosa ajena y porque es de carácter personalísimo, se concede tomando en cuenta la calidad de la persona, por ende es intransmisible (a. 1051 CC)”⁹⁸.

Lo que equivale a que el uso visto por este concepto es un derecho de obtener a través de un servicio, apreciar los frutos pero de manera restringida por que se tiene una necesidad, y es personal.

El uso del comercio “es la manifestación del Derecho Mercantil que cuando tiene carácter normativo- y no meramente interpretativo- se confunde con la costumbre. La legislación mercantil mexicana considera a estos usos del comercio, mercantiles o bancarios, según las distintas denominaciones empleadas al respecto como fuentes del Derecho”⁹⁹.

En el Derecho administrativo el concepto de usuario es:

“Usuario: Puede ser usuario de servicio públicos prestados directamente por la administración o a través de empresas privadas concesionarias. El usuario de los servicios públicos, cuando éstos son prestados por empresas privadas, se encuentra en una situación de inferioridad tanto jurídica como económica, ya que las empresas concesionarias establecen

⁹⁸ DICCIONARIO JURÍDICO MEXICANO colaboradores de este tomo Abascal Zamora José María, Arellano García Carlos, Bernal Beatriz, Carpizo Jorge, Díaz Bravo Arturo, Pérez Duarte y N. Alicia Elena entre otros, ob. cit., Pág. 3200

⁹⁹ DE PINA Rafael, DE PINA VARA Rafael, actualizada por Juan Pablo de Pina García, ob. cit., Pág. 490.

prácticamente las condiciones de prestación del servicio que el concesionario solo puede aceptar o rechazar dada la situación monopolística de la que gozan la mayoría de las empresas concesionarias”¹⁰⁰.

“Puede entenderse por consumidor el destinatario de bienes y servicios, en este sentido, evidentemente, consumidores son la totalidad de la población de un país. En otro párrafo explica el término consumidor debe reservarse para el ciudadano en cuanto destinatario de bienes, y el término usuario, cuando es destinatario de servicios públicos”¹⁰¹.

2.1.2. El término de usuario en materia de seguros.

La aseveración más común de usuario en materia de seguro es la que lo considera como asegurado persona física o moral ya sea en forma colectiva a la contratación de un seguro en nombre o en representación de otra u otras persona(s) beneficiario(s), lo que implica diversos sujetos en la contratación del seguro como lo es propiamente el usuario de seguros persona física o moral y a la institución aseguradora, sin embargo, no solo es el hecho de que sea el comprador sino que se incluye en un contrato, es decir, como sujeto de derechos y obligaciones, así como el beneficiario, los sujetos que integran la contratación de un seguro son: el asegurado, el o la asegurador(a), el beneficiario, el agente de seguros quien tiene su propio reglamento, y es considerado solo como

¹⁰⁰ DICCIONARIO JURÍDICO ESPASA, colaborador RIVERO YSERN Enrique Catedrático de derecho Administrativo, ob. cit., Pág. 1413.

¹⁰¹ IBIDEM Pág. 401.

intermediario, pues bien el primero de ellos desde el punto de vista como asegurado se señala:

“Es el contratante la persona que contrata el seguro con la empresa en todo caso el contratante debe tener un interés asegurable para que el contrato sea válido, de no ser así, el seguro vendría a ser para el una apuesta”¹⁰².

En el diccionario jurídico establece que “el asegurado es el titular del beneficio acordado en la póliza o contrato de seguro. Por extensión, (sic) désignese así a la persona que contrata con el asegurador sin ser el titular del beneficio en caso de que ocurra el accidente hecho o riesgo asegurado, por ejemplo un seguro de vida”¹⁰³.

En el diccionario para juristas expresa “p.p. de asegurar// adj. Y se dice de la persona a cuyo favor se ha contratado un seguro// se dice de la persona que lo ha contratado con el asegurador, aunque no sea en su beneficio. Cfr. Defraudación por incendio o destrucción de cosa asegurada u objeto de préstamo a la gruesa”¹⁰⁴.

En estos conceptos hay que tomar en cuenta que el asegurado puede ser el contratante o beneficiario es por ese motivo que es considerado usuario de servicio financiero en específico de seguro.

2.2. Concepto sobre consumidor en materia de seguro.

Sic se refiere désignese.

¹⁰² OLVERA DE LUNA Omar, Contratos Mercantiles, Segunda edición, editorial Porrúa S.A. de C.V., México 1990 Pág. 253.

¹⁰³ GARRONE José Albert. Diccionario Jurídico, Primera edición, Editorial ABELEDO-PERROT, 1999. Pág. 56

¹⁰⁴ PALOMAR DE MIGUEL Juan, ob. cit., Pág. 144

Ahora, se podrá comprender porque se tomó como sinónimo de usuario en otros países y en algunos casos, lo asemejan en nuestro país, esto es citado en el primer capítulo.¹⁰⁵

Existiendo leyes que entablan que no es igual consumidor, que usuario pues uno de los temas básicos de la tesis es establecer el concepto de consumidor para diferenciarlo o asemejarlo dentro de un reglamento para la defensa del usuario de seguros.

2.2.1. Concepto de consumidor.

A continuación se procederá a desentrañar el por que se debe utilizar o no el concepto de consumidor ya sea en nuestra Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF) a través de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros. (CONDUSEF) y Ley Sobre Contrato de Seguro (LCS) y así poder justificar el concepto de consumidor.

Para comprender que es consumidor se comenzará a plantear que es consumo, “(Del latín *consumere*: destruir; con significa cumplir, completar, *sumere* –*sumptum*, tomar. Más tarde, del latín eclesiástico medieval: *consummatio*, de *consummare*, hacer la suma.) De acuerdo con el Diccionario de la Lengua Española, el consumo es el gasto de aquellas cosas que con el uso se extinguen o destruyen. Al significado de la lengua en uso se agregan los de tipo económico, sociológico y jurídico.

En otro párrafo dice en su significado económico y sociológico, el consumo es el acto o proceso de consumir, de gastar, para la satisfacción

¹⁰⁵ Supra. páginas 33 a la 41 véase inciso 1.2.2. hasta 1.2.3.3.

de necesidades, y que se traduce en la destrucción de bienes y servicios”¹⁰⁶.

Un concepto de consumidor es “I. (Del latín consumere.) Consumir. Según el Diccionario de la Lengua Española, es gastar comestibles u otros géneros. En general, la figura del consumidor ha cobrado importancia en el mundo del derecho. Por la necesidad que ha surgido, en la economía de consumo, de proteger a la parte débil en las relaciones jurídicas relativas a la adquisición de bienes y servicios. En el fondo se trata, también, de proteger la libertad de empresa, comprometida por las prácticas de malos empresarios que restringen, limitan, falsean o eliminan la libertad de competencia y los efectos benéficos que produce para la colectividad. Como el consumidor se encuentra en el mercado antes de celebrar la operación, se hace necesario protegerlo, a la vez, durante el periodo de oferta o publicidad”¹⁰⁷.

En demás “Consumidor, ra. Adj. y s. Qué consume”¹⁰⁸.

Otro “Consumidor, ra adj. y s. Que consume. S. Persona física o jurídica que adquiere, utiliza o disfruta algún tipo de bien o servicio, que recibe de quien lo produce, suministra o expide”¹⁰⁹.

Jurídicamente es “Consumidor: Término con el cual se designa a la persona física o jurídica que contrata a título oneroso para su consumo final o beneficio propio o de su grupo familiar o social, la adquisición o

¹⁰⁶ **NUEVO DICCIONARIO JURÍDICO MEXICANO**, Colaboradores de este tomo Abascal Zamora José María, Arellano García Carlos, Bernal Beatriz, Carpizo Jorge, Díaz Bravo Arturo, entre otros. Tomo I de A-C, Tercera edición, Editorial Porrúa S.A. de C.V., México 1998. Pág. 811

¹⁰⁷ **IBIDEM**. Pág. 809.

¹⁰⁸ **PALOMAR DE MIGUEL** Juan, Tomo I A-I, ob. cit., Pág. 370

¹⁰⁹ **LAROUSSE DICCIONARIO ENCICLOPÉDICO**, ob. cit., Pág. 281.

locación de cosas muebles o la adquisición de inmuebles nuevos destinados a vivienda, incluso los lotes de terreno adquiridos con el mismo fin cuando la oferta sea pública y dirigida a persona indeterminada”¹¹⁰.

2.2.1.1. Consumidor en el Derecho mercantil.

“En el Derecho mercantil es la persona natural o jurídica que adquiere, utiliza o disfruta bienes, productos, servicios, actividades o funciones para uso personal, familiar o colectivo, siempre que lo haga como destinatario final, y siendo indiferente que los que producen, facilitan, suministran o expiden dichos bienes o servicios tengan naturaleza pública o privada, individual o colectiva”¹¹¹.

2.2.1.2. Sinónimos de consumidor.

En diccionarios de sinónimos se encontró términos que se pueden relacionar con el vocablo de consumidor y son:

“Consumidor: comprador, interesado, cliente”¹¹².

Otro es “consumidor: comprador cliente”¹¹³.

Y por ultimo se encontró “consumidor: usuario, cliente”¹¹⁴.

¹¹⁰ VALLETTA María Laura ob. cit., Pág. 171

¹¹¹ RIBÓ DURÁN Luis, Diccionario de derecho, Segunda edición Editorial Bosch, Casa editorial S.A. México, 1995. Pág. 240.

¹¹² CASADO Laura, ob. cit., Pág.70.

¹¹³ R. M. MORRISON Tirso Gran Diccionario de Sinónimos, antónimos e ideas Afines incluye Americanismos. Primera edición, Editorial Limusa, S.A. de C.V. grupo Noriega editores, México D.F., 1997. Pág. 99

¹¹⁴ DICCIONARIO DE SINÓNIMOS Y ANTÓNIMOS prólogo de Seco Manuel ob. cit. Pág. 138.

Cada uno de los sinónimos que se citan sobre el término de consumidor se tiene que:

“Comprador. Persona que compra”¹¹⁵.

Otro es “comprador Júnior. Responsable de compras con poca experiencia. Comprador senior. Responsable de compras con experiencia y que supervisa a otros compradores. junior buyer, senior buyer”¹¹⁶.

Otro es el comprador “el que por precio adquiere la cosa que otro le vende”¹¹⁷.

“Comprador: Véase compraventa.

Compraventa: en el Derecho civil son contratos en particular. Es el contrato por el que una persona parte, llamada vendedor, transmite o se obliga a transmitir una cosa o derecho a la otra parte, llamada comprador, a cambio de que éste le pague un precio en dinero”¹¹⁸.

El concepto de interesado, A adj. y s. Que tiene interés en algo: estar interesado en un asunto; Notificar a los interesados. 2. que solo se mueve o preocupa por el interés propio: ser muy interesado”¹¹⁹.

El término interesado es “interesado, da. pp. De interesar.// adj. y s. Que tiene interés en una cosa.// Que se deja llevar demasiado del interés, o sólo se mueve, por él”¹²⁰.

¹¹⁵ DE PINA Rafael, DE PINA VARA Rafael, actualizada por Juan Pablo de Pina García, ob. cit., Pág.172.

¹¹⁶ DÍAZ Luis Miguel, LEN HART Ben, Diccionario de términos jurídicos Español-Ingles English-Spanish, Tercera edición, 1996 Editorial THEMIS S.A. de C.V. cuarta reimpresión a la tercera edición julio 2004. México D.F. Pág. 48.

¹¹⁷ OSSORIO Manuel corregida y aumentada por CABANELLAS DE LAS CUEVAS Guillermo, ob. cit., Pág.198

¹¹⁸ RIBÓ DURÁN Luis, ob. cit., Pág. 214.

¹¹⁹ LAROUSSE DICCIONARIO ENCICLOPÉDICO, ob. cit., Pág. 568.

¹²⁰ PALOMAR DE MIGUEL Juan, Tomo I A-I, ob. cit., Pág. 849.

Otro es interesado, da adj. y s. Que tiene interés en una cosa: se le ve muy interesado por esa chica. // Que se deja llevar del interés o sólo se mueve por él”¹²¹.

Por último tenemos el sinónimo de cliente que es mencionado en los argumentos de usuario.

2.2.1.3. Concepto similar y tipos de consumidor.

Otro concepto similar es de consumista que “es todo aquel que destruye, extingue y gasta. Todos son consumistas desde el mismo momento que empiezan a consumir, y pueden recibir diferentes adjetivos.

1. Consumidor y consumista.
2. Consumidor y vecino de ciudad.
3. Consumo de lucimiento.

En primer lugar, todo individuo es consumista desde el primer momento de su existencia. El consumidor detecta cuál es su necesidad real y cómo la satisface.

En segundo lugar, un consumidor siempre es un ciudadano, mientras que un ciudadano puede ser o no consumidor.

En tercer lugar, el consumo de lucimiento es aquel que se hace en función del recurso económico que se posee, prescindiendo de la propia utilidad que tenga su compra”¹²².

¹²¹ DICCIONARIO CONSULTOR ESPASA, ob. cit., Pág. 203.

¹²² ABASCAL ROJAS Francisco, Consumidor, Clientela y Distribución: Para la Economía del Futuro: estudio del consumidor, análisis y valoración de la clientela su política y política de la distribución, Primera edición, Editorial Escuela Superior de Gestión Comercial y Marketing ESIC, Madrid 2002 Pág. 40

Por lo que el maestro Víctor Hugo Lares establece que “se distinguen dos tipos de consumidores, el intermediario y el final”. En otro párrafo expresa que “la mayoría de obras que versan sobre la defensa de los consumidores adoptan la definición restrictiva, conforme a la cual el consumo se aplica directamente a la satisfacción de necesidades personales y no apunta a incorporar a la producción o a la distribución. Se entiende, entonces, por consumidor final toda persona que utiliza los bienes adquiridos para satisfacer sus propias necesidades y aquellas de las personas bajo su carga, y no para revenderla o transformarlas en el cuadro de su propia profesión. Pero el particular en su calidad de consumidor es también un cliente que utiliza servicios. En este caso, el consumidor es usuario, pero no deja de ser consumidor”¹²³.

2.2.1.4. Consumidor en el seguro.

Esto conlleva a que el derecho de la protección del consumidor es parte del proceso económico por el cual el consumo se ha desarrollado en México se puede afirmar que el problema de la protección no concernía a los demás países pero hoy, esta aseveración esta íntegramente superada puesto que la sociedad de consumo se extiende y franquea todas las fronteras existiendo entonces, múltiples empresas aseguradoras internacionales que ejercen en nuestro país y que es necesario, regularizarlas conforme a nuestra legislación en donde se pueda

¹²³LARES ROMERO Víctor Hugo, El Derecho de Protección a los Consumidores en México, Primera edición, Editorial Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Azcapotzalco División de Ciencias Sociales y Humanidades UAM- México 1991 Pág. 36

transmitir a los usuarios específicamente sus derechos y obligaciones dentro del contrato de seguro.

Éste fundamentalmente está constituido por dos importantes grupos de disposiciones el contrato de seguro, cada una de ellas expresa en forma específica, de la persona física o moral que contrata un seguro que en este asunto, es el asegurado y en su caso la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), es necesaria que se le adicione consumidor esto no quiere decir que se contrapone con la ley Federal de Protección al Consumidor de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), pues se trata de justificar la integración del vocablo de consumidor, en la propuesta de tesis sobre un reglamento para la defensa del usuario de seguros, dentro la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, es necesario para comprender, él porque es consumidor y no de usuario o viceversa, así para poder establecer un reglamento a sus derechos y obligaciones. Por tanto al expresar que es consumidor anteriormente deja un poco ambigua la definición que se explica en el diccionario Porrúa de la Lengua española que define “consumidor como consumir, destruir, extinguir.”¹²⁴ Pues en otros países como España trasciende en su Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios de España, Ley 26/1984 del 19 julio, publicada el 2 de Agosto de 1984, que en su Artículo Primero establece “ *A los efectos de esta ley son consumidores o usuarios las personas físicas o jurídica que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales, bienes muebles o inmuebles productos, servicios,*

¹²⁴DICCIONARIO PORRÚA DE LA LENGUA ESPAÑOLA Preparado por RALUY POUDEVIDA Antonio ob. cit., Pág. 202

actividades o funciones, cualquiera que sea la naturaleza pública o privada, individual o colectiva de quienes los producen, facilitan, suministran o expiden no tendrán la consideración de consumidores o usuarios quienes sin constituirse en destinatarios finales adquieran, almacenen o utilicen o consuman bienes o servicios, con el fin de integrarlos en procesos de producción transformación, comercialización o prestación a terceros”. Este concepto maneja todo lo que significa consumidor y usuario pues existió los movimientos de defensa de los Consumidores en la Unión Europea que se hizo efectiva frente a la multiplicidad de ofertas y prestación. Debemos entender que desde el punto de vista económico, innegablemente el vocablo de consumidor va aparejado con la de usuario, puesto en forma general son aquellos que obtienen un servicios sin embargo en el profesor Acosta Romero establece “que queda fuera de la protección de la ley especial tanto las relaciones entre particulares como las relaciones entre empresas.”¹²⁵. Ya que al analizar el concepto efectivamente expresa la protección de quien contrata, utiliza o emplea la prestación de un servicio señalando quien sí se integra a esta protección. Por lo que en nuestra legislación entre sus antecedentes se encontró que se había promulgado una Ley Federal de Protección al Consumidor que fue expedida el 22 de diciembre de 1975 como expresa el profesor Acosta Romero en su libro indicado en el pie de página “En su origen esta ley no abarcaba dentro de la protección del consumidor a los usuarios de los servicios de bancos, seguros,

¹²⁵ ACOSTA ROMERO Miguel, Coautores ALMAZÁN ALANIZ José A. Y PÉREZ MARTÍNEZ Adriana ob. cit., Pág.56

compañías de fianzas, organismos auxiliares de crédito, casas de bolsa y de valores”¹²⁶.

Pero esto no basta para interponer el vocablo de consumidor pues en el libro del maestro Sánchez Cordero explica en el tema del seguro y la protección del consumidor que “Las formas en que se manifiesta la Intervención del Estado en el seguro son dos: a) La creación de organismos de control y vigilancia de las empresas aseguradoras en algunos casos, como el de México de naturaleza paraestatal; b) La expedición de leyes que de modo exclusivo, regulan la celebración del contrato y la operación de las empresas aseguradoras”¹²⁷.

Esto refiere a que el mismo profesor expresa la protección del consumidor como una persona que va aparejada del contrato de seguro manifestando las formas de protección que puede tener con la intervención del Estado para el control de las empresas aseguradoras. Es por eso que parlamentar el concepto de consumidor debe integrarse a la ley puesto que en otros países se puede tomar de lo general a lo particular si se utiliza en nuestro nación él de usuario por que no el del consumidor, se toma el concepto general de usuario de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, como concepto específico de usuario de seguros para desentrañar y especificar los derechos y obligaciones de los usuarios y consumidores de seguro como la ordenación y supervisión de las instituciones financieras, en su caso se crearía dentro de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de

¹²⁶ IBIDEM. Pág. 6

¹²⁷ SANCHEZ CORDERO Dávila Jorge, La Protección del Consumidor Primera edición, Editorial Nueva Imagen, México- UNAM, 1981 Pág. 247

Servicios Financieros un apartado o un capítulo sobre el reglamento que regule lo antes dicho, por lo que quedaría así para el tema de tesis: **PROPUESTA DE UN REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL USUARIO DE SEGUROS.**

Por lo que no se trata de sustituir las facultades de las autoridades que le corresponda vigilar e inspeccionar y conciliar con las instituciones financieras sino todo lo contrario se les quiere dar mayor estabilidad de en sus facultades y afirmar la defensa del usuario de seguros.

2.3. Personas que intervienen en el contrato de seguro.

Antes de referirme a las personas que intervienen en un contrato de seguro, es necesario señalar que es el contrato de seguro “contrato viene (del lat. contractus, p.p. de contrahere, contraer)”¹²⁸.

El contrato de seguro se define en el diccionario Jurídico como: contrato mediante el cual una parte, el asegurador, se compromete a abonar una indemnización o a restituir un bien, en caso de siniestro, a otra parte, el asegurado, en virtud de las cláusulas estipuladas previamente en el mismo. Por el contrato convenido el asegurado debe abonar una prima. Es un contrato consensual. Se establece una relación de aseguramiento de una persona o cosa y se crean derechos y obligaciones para las partes”¹²⁹.

El catedrático Ramírez Valenzuela lo define: “El contrato de seguro se puede definir como aquel por medio del cual, la empresa aseguradora se

¹²⁸ GRAN DICCIONARIO ENCICLOPÉDICO ILUSTRADO DE SELECCIONES READER'S DIGEST Ob. cit., tomo 3 Pág. 871

¹²⁹ VALLETTA María Laura ob. cit., Pág.181.

obliga, mediante el pago de una cantidad llamada Prima, a resarcir o reparar un daño, o a pagar una suma de dinero al realizarse la eventualidad prevista en el contrato.”¹³⁰

Otro concepto es: “expresando que por medio de éste, la empresa aseguradora se obliga, mediante el pago de una prima, a resarcir un daño o a pagar una suma de dinero al verificarse la eventualidad prevista en el contrato. No obstante, el legislador ha cometido una ligereza de carácter doctrinal al conformar la definición antes enunciada ya que la empresa no es equiparable a la Sociedad; en efecto, la empresa presupone una serie de elementos necesarios para que el empresario pueda efectuar la explotación de un negocio mercantil, la Sociedad Mercantil necesita de la empresa para poder funcionar mas la primera de ellas no siempre desembocará en una Sociedad Mercantil”¹³¹.

El siguiente lo define: “Documento suscrito ante una compañía de seguros entre el contratante, por una parte y la aseguradora, por la otra la Ley sobre Contrato de Seguro, no define el contrato de seguro, pero sí en cambio señala los elementos que debe contener el contrato como son: prima, riesgo, compañía aseguradora y persona u objeto asegurado. (Artículo 1º. de la Ley sobre el Contrato de Seguro.)”¹³².

El consiguiente define que: el contrato de seguro es un convenio por el cual una empresa aseguradora se obliga, mediante una prima, a resarcir

¹³⁰RAMÍREZ VALENZUELA Alejandro, Derecho Mercantil y Documentación, Primera edición Editorial Limusa S.A. de C.V. Grupo Noriega Editores México, 2004. Pág.135.

¹³¹ CARBALLO YÁNEZ Erick, LARA TREVIÑO Enrique, Formulario Teórico-práctico de contratos mercantiles, Tercera edición, Editorial Porrúa S.A. de C.V. México 2003 Pág.396.

¹³² MARTÍNEZ GIL José de Jesús ob. cit., Pág.105

un daño o a pagar una suma de dinero al realizarse la eventualidad prevista en el contrato (artículo de la ley sobre el Contrato de Seguro.)
Ejemplos: El propietario de un edificio celebra un contrato con una sociedad aseguradora en virtud del cual el primero se obliga a pagar una prima anual, y la segunda, a pagarle dos mil millones de pesos en caso de destrucción total del edificio por incendio o el importe de las pérdidas. Una persona se obliga a pagar una prima anual y la sociedad aseguradora se obliga a cubrir cien millones de pesos a los hijos del asegurado a la muerte de éste”¹³³.

Otro es: Es aquel por el cual la empresa aseguradora se obliga, mediante una prima, a resarcir un daño o apagar una suma de dinero al verificarse la eventualidad prevista en el mismo”¹³⁴.

En su definición legal se define “contrato de seguro según reza el artículo primero de la Ley de Contrato de Seguro (LCS) “la empresa aseguradora se obliga, mediante una prima, a resarcir un daño o a pagar una suma de dinero al verificarse la eventualidad prevista en el contrato”¹³⁵.

Otra definición legal: “En los términos del art. 1 de la ley sobre el Contrato de Seguros, por el contrato de seguro la empresa aseguradora se obliga,

¹³³ CALVO MARROQUÍN Octavio, PUENTE Y FLORES Arturo, Derecho Mercantil, Cuadragésimo octava edición Editorial Banca y Comercio S.A. de C.V. México, 2005, Pág. 260.

¹³⁴ SARIÑANA OLAVARIA Enrique Derecho Mercantil, Segunda edición, Editorial trillas S.A. de C.V. México, 2005. Pág. 92.

¹³⁵ QUEVEDO CORONADO Francisco Ignacio Derecho Mercantil segunda Edición, Editorial Pearson Educación de México S.A. de C.V. 2004 Pág. 249.

mediante una prima, a resarcir un daño o a pagar una suma de dinero al verificarse la eventualidad prevista en el contrato”¹³⁶.

“...las definiciones legales y doctrinales de este contrato coinciden en lo sustancial: mediante una prima a cargo del tomador o contratante, una entidad aseguradora se obliga a resarcir un daño o a pagar una suma de dinero al ocurrir la eventualidad prevista en el contrato”¹³⁷.

Aunado a ello el contrato de seguro es un acto mercantil como lo prevé el Código de Comercio en el artículo 75 fracción XVI que establece: “*Los contratos de seguro de toda especie, siempre que sean hechos por empresas,*” siendo ese su fundamento como contrato mercantil.

Ahora se expresará brevemente de los antecedentes del seguro:

“El seguro marítimo fue el primero que se conoció, y tuvo su origen en Inglaterra hacía el año 1400 .”¹³⁸

“Los aseguradores marítimos se remiten a la Biblia. En el llamado Capítulo del naviero, de los hechos de los Apóstoles, se menciona la ((echazón)) de aparejos del buque que transportaba prisioneros de Palestina a Roma en el año 60. Este procedimiento de avería (la voz árabe se ha extendido a todo el mundo a través del léxico mercantil genovés), se practicaba siglos antes del nacimiento de Cristo por los comerciantes

¹³⁶ PONCE GÓMEZ Francisco, PONCE CASTILLO Rodolfo, Nociones de Derecho Mercantil, Sexta edición, Editorial Banca y Comercio, S.A. de C.V. México, 2005, Pág. 329.

¹³⁷ DÍAZ BRAVO Arturo, Glosario Jurídico Mercantil, Colección Glosarios Jurídicos Temáticos, 1ª. Serie Volumen 2, Primera edición, Editorial iure Editores S.A. de C.V. Edo. de México 2004. Pág. 76.

¹³⁸ GRAN DICCIONARIO ENCICLOPÉDICO ILUSTRADO DE SELECCIONES READER’S DIGEST ob cit., tomo 11 Pág. 3450

de la isla de Rodas”¹³⁹. “En Babilonia hacia el año 3000 a.C. en que, en el comercio marítimo, se practicó el préstamo a la gruesa, por el cual los comerciantes trataron de evitar el riesgo de daño”¹⁴⁰.

Es por eso que se puede encontrar trazos del derecho marítimo en el Código de Hamurabi ya que el profesor Delich, expone que “este, es el conjunto de leyes más antiguo que se conoce –290-, promulgadas por el rey babilonio de quien deriva su nombre, inscriptas en una estela de diorita de 2,40 m. De alto”¹⁴¹.

Y así traspaso fronteras de China a Egipto, En “la Ley Rodia, del siglo IX a.C., obligaba a los mercaderes a ayudar a aquellos que se vieran afectados en sus mercancías, durante el transporte.

También se conoció la mutualidad mediante asociaciones cooperativas”¹⁴².

“Lo más notable del contenido de este cuerpo de leyes sea la primera reglamentación de una especie de sociedad que es el más legítimo antecedente del contrato de comenda, que a su vez es el antecedente de nuestra sociedad comercial, y los principios sobre las averías gruesas, recogidos en el Digesto romano y presentes aún en las leyes modernas, incluso en nuestra Ley de Navegación y Comercio Marítimo”¹⁴³.

Esta ley fue derogada por la ley de Navegación, publicada en el Diario Oficial de la Federación el día 4 de enero de 1994.

¹³⁹ DEROSTEN HANSGEORG V., ob. cit., Pág. 23.

¹⁴⁰ ACOSTA ROMERO Miguel, ob. cit., Pág. 1075.

¹⁴¹ DELICH Pedro, ob. cit., Pág. 15

¹⁴² ACOSTA ROMERO Miguel, ob. cit., Pág. 1076.

¹⁴³ CERVANTES AHUMADA Raúl, Derecho marítimo, ob. cit. Pág. 9

Lo anteriormente expuesto se puede contemplar en el capítulo Primero de este trabajo.¹⁴⁴

Y para los efectos de este estudio se entiende por seguro, el concepto que señala el Diccionario Porrúa de la Lengua Española al determinarlo “contrato bilateral, aleatorio y oneroso por el que una de las partes se compromete a indemnizar a la otra de las consecuencias dañosas de ciertos riesgos a que se hallan expuestas personas y cosas, mediante prima o cantidad que la otra parte ha de satisfacer por dicha garantía”¹⁴⁵.

Y en el Gran Diccionario Enciclopédico Ilustrado de Selecciones Reader’s Digest marca en su novena definición de seguro que es “contrato por el cual una persona natural o jurídica se obliga a resarcir pérdidas o daños que otra persona pueda sufrir. El documento en que consta el contrato es la póliza, y el precio que paga el asegurado es la prima. Con la expansión del comercio y la industria se desarrolló el seguro contra incendio robo, huracán, etc.; el seguro sobre la vida, la salud, el empleo; contra pérdida o daño de la propiedad personal: domicilio, automóvil, muebles y otros bienes, etc.. Una modalidad muy importante en la sociedad moderna es el seguro colectivo para los empleados de una empresa, que suele ampararlos contra enfermedad, accidente, desempleo y otros riesgos, e incluye frecuentemente seguro de vida”¹⁴⁶.

¹⁴⁴ Supra. Páginas 13 a la 18 véase inciso 1.1. Antecedentes del seguro en el mundo. 1.1.1. En el mundo.

¹⁴⁵ DICCIONARIO PORRÚA DE LA LENGUA ESPAÑOLA Preparado por RALUY POUDEVIDA Antonio, ob. cit., Pág. 691

¹⁴⁶ GRAN DICCIONARIO ENCICLOPÉDICO ILUSTRADO DE SELECCIONES READER’S DIGEST ob. cit. Tomo 11 Pág. 345

Seguro es: “contrato por el cual una persona, natural o jurídica, se obliga a reparar las pérdidas o daños que ocurran a determinadas personas o cosas mediante el pago de una prima”¹⁴⁷.

Y por seguro se entiende conforme el profesor Martínez Gil que menciona la definición del maestro J.J. Garrido y Comas en su Diccionario Práctico de Seguros, p. 175 “Es el sistema que permite prever las consecuencias económicas de los hechos futuros e inciertos cuya realización preocupa al asegurado, anulando totalmente sus efectos o remediándolos en gran medida”¹⁴⁸.

El que sigue define: “El seguro es el contrato por medio del cual la aseguradora se obliga mediante un premio, (sic) a resarcir la pérdida o los daños que pueden derivar al asegurado de determinados casos fortuitos o de fuerza mayor, o bien, a pagar una suma de dinero según la duración o la vida de una o más personas”¹⁴⁹.

Otra definición es “los riesgos a que están expuestas las cosas y la vida humana, que han determinado el nacimiento y desarrollo del Seguro. Este constituye una forma eficaz de hacer frente a los riesgos y de prever las pérdidas o daños que su realización significa”¹⁵⁰.

Por tanto el seguro es un contrato mercantil el cual como dice el maestro Quevedo Coronado que “los contratos son acuerdos de voluntades que crean y transmiten derechos y obligaciones. Contratos mercantiles son

¹⁴⁷ **DICCIONARIO JURÍDICO ESPASA,** colaboradora Cuesta Rute José María, Catedrática de derecho Mercantil, ob. cit., Pág 335

¹⁴⁸ **MARTÍNEZ GIL** José de Jesús, ob. cit., Pág. 265.

¹⁴⁹ **IBIDEM** Pág. 37

¹⁵⁰ **OLVERA DE LUNA** Omar, **Contratos Mercantiles**, Editorial Porrúa, S.A. México, 1990. Pág. 251

los convenios que producen o transfieren obligaciones y derechos de naturaleza mercantil”¹⁵¹.

2.3.1. Asegurante.

Ahora bien, para proseguir, las personas que intervienen en el contrato de seguro son los elementos personales del contrato de seguro, la primera persona que interviene, es el asegurado que se define “En el sentido restringido, es la persona cuyas características individuales recaen sobre la cobertura del seguro: por ejemplo; en el ramo de vida, el asegurado es la persona cuya vida es garantizada y en el ramo de incendio, es el titular del inmueble cubierto por la póliza. Ahora bien, en el sentido amplio, asegurado es el que suscribe la póliza de la compañía aseguradora, comprometiéndose al pago de las primas estipuladas y teniendo derecho al cobro de las indemnizaciones que corresponden con motivo del siniestro”¹⁵².

2.3.2. Beneficiario.

En lo que se refiere al o los beneficiarios, éstos pueden o no, coincidir con el asegurante, y por ende, serian los usuario o consumidores del seguro.¹⁵³

¹⁵¹ QUEVEDO CORONADO Francisco Ignacio, ob. cit. Pág. 211

¹⁵² MARTÍNEZ GIL José de Jesús, ob. cit., Pág. 48.

¹⁵³ Supra. páginas 54 a la 55. véase inciso 2.1. concepto de beneficiario.

El beneficiario significa lo siguiente: “beneficiario, ría adj. y s. Se dice de la persona que recibe el beneficio de una donación, acción, seguro etc.”¹⁵⁴.

Otro concepto de beneficiario es el que sigue: “ 1. ... 2. Persona que acredita el derecho a la prestación del asegurador en los seguros de personas. Puede ser designado en la póliza, en declaración escrita posterior dirigida al asegurador o en el testamento. Si no designase la indemnización, se pagará al tomador del seguro o a sus herederos. La designación de beneficiario es revocable en la misma forma que su designación. Pero puede renunciarse a la revocación. El beneficiario asume un derecho autónomo, pero si el seguro se pactó en fraude de los legitimarios o de acreedores, deberá aquél reembolsar a éstos el importe de las primas pagadas en fraude de su derecho”¹⁵⁵.

También se entiende por “beneficiario: Persona a favor de la cual se constituye un derecho determinado. Persona a quien beneficia un contrato de seguro; técnicamente, es la persona que ostenta el derecho de percibir la prestación indemnizatoria del asegurador. Quien cobra un documento”¹⁵⁶.

El beneficiario “es la persona designada en el contrato para recibir la indemnización correspondiente en caso de siniestro. (Que se dé en caso fortuito)”¹⁵⁷.

¹⁵⁴ LAROUSSE DICCIONARIO ENCICLOPÉDICO, colaboradores Abelairas Beatriz, Barrios Francisco, Bavastro Laura, Besolí Rafael, Brinon Gilles, Carles Monserrat, Catelli Mario, Chiaramonte Aura, Clemente Rafael, Etzabe Regino, entre otros más. ob. cit., Pág. 151.

¹⁵⁵ DICCIONARIO JURÍDICO ESPASA, ob. cit., Pág. 235

¹⁵⁶ VALLETTA María Laura, ob. cit., Pág. 94.

¹⁵⁷ QUEVEDO CORONADO Francisco Ignacio, ob. cit. Pág. 250

Otro concepto que se puede expresar lo explica el maestro Omar Olvera de Luna “es la persona designada en el contrato para recibir la indemnización correspondiente en caso de siniestro” ¹⁵⁸.

Por lo que el beneficiario puede ser o no el asegurante es decir por ejemplo en caso de tener un seguro de automóvil (pedro) él está suscrito al contrato, sufre un choque automovilístico, con el que choco sería el beneficiario porque el seguro de pedro cubre este tipo de siniestro y si no le pagan a este tiene derecho a demandar a la aseguradora.

2.3.3. Asegurador.

Finalmente, existe un elemento personal más del contrato de seguro es el Asegurador, quien según el profesor Macleen “el seguro podía obtenerse solamente solicitándolo a los aseguradores que garantizaban hacer frente con su propio capital a cualquier pérdida que surgiera con sujeción a cualesquiera limitaciones de cantidad o de tiempo que se convinieran” ¹⁵⁹.

Por otra parte en el libro del catedrático Omar Olvera de Luna, se señala que el asegurador es la “I. Empresa aseguradora. El artículo 2º. de la Ley Sobre Contrato de Seguro ordena que sólo pueden tener el carácter de empresas aseguradoras la que se organicen y funcionen de acuerdo con La Ley General de Instituciones de Seguros. El artículo 3º. Fracción I de esta ley prohíbe a toda persona física o moral que no tenga el carácter de

¹⁵⁸ OLVERA DE LUNA Omar, ob. cit., Pág. 253

¹⁵⁹ MACLEAN Joseph B. El Seguro de Vida, Traducción de la Novena Edición en Ingles Luis Guasch Rubio, Editorial Continental, S.A., México 1965, Pág. 17

institución de seguros, la práctica de cualquier operación activa de seguros”¹⁶⁰.

En el diccionario para juristas establece que el asegurador “ adj. y s. Que asegura.// se dice de la persona o sociedad que se asegura riesgos de otros”¹⁶¹.

Por tanto la ley de Instituciones de Seguros en su artículo 3º., fracción I de la misma señala “...que sólo empresas legalmente constituidas podrán funcionar como aseguradoras”¹⁶².

Anteriormente el 2 de junio de 1941 entra en vigor la Ley de Instituciones de Crédito y Organizaciones Auxiliares y se aplica a todas las empresas que tengan por objeto el ejercicio habitual de la banca y del crédito dentro del territorio de la Republica Mexicana hasta 1946 se llamaba concesión del Gobierno Federal desde entonces se denomina simplemente la autorización y le compete otorgarla discrecionalmente a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, oyendo la opinión de la Comisión Nacional de la Banca y de Valores y el Banco de México”¹⁶³.

Ahora como expresa el profesor Quevedo Coronado “La Secretaría de Hacienda y Crédito Público, oyendo la opinión de la Comisión Nacional de Seguros, otorga las autorizaciones para que operen en las diferentes clases de seguros.

¹⁶⁰ OLVERA DE LUNA Omar. ob. Cit., Pág. 252

¹⁶¹ PALOMAR DE MIGUEL Juan, ob. cit., Pág. 144

¹⁶² QUEVEDO CORONADO Francisco Ignacio, ob. cit. Pág. 249

¹⁶³ SIQUEIROS PRIETO José Luis, Las Sociedades Extranjeras en México, Primera edición, Editorial UNAM-México, 1953. Pág. 170

Son autorizaciones en principio intransmisibles. Las instituciones privadas podrán organizarse como las sociedades anónimas o mutualistas.

Las instituciones de seguros están sujetas a la inspección de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (artículo 114 de la LIS)”¹⁶⁴.

2.3.3.1. Tipo de sociedades.

Esto significa que las instituciones de seguro como expresa la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguro en su título primero, de las instituciones de seguro, en su capítulo primero de la organización artículo 29 *“Las instituciones de seguro deberán ser constituidas como sociedades anónimas de capital fijo o variable, con arreglo a lo que dispone la Ley General de Sociedades Mercantiles, en cuanto no esté previsto en esta ley, ...”*.

2.3.3.1.1. Sociedad anónima.

En su caso la sociedad anónima es el “conjunto de personas físicas o jurídicas que, con una personalidad autónoma, un patrimonio y personalidad independientes, realizan actividades productivas, con derecho a percibir utilidades y de operar corporativamente la sociedad”¹⁶⁵.

“La sociedad anónima es la sociedad capitalista por excelencia que respondiendo a las necesidades corporativas de la era moderna, se

¹⁶⁴ QUEVEDO CORONADO Francisco Ignacio, ob. cit., Pág. 250.

¹⁶⁵ DÍAZ BRAVO Arturo, Glosario Jurídico Mercantil, ob. cit., Pág. 77.

compone de socios que responden hasta el monto de su aportación, que es representada mediante títulos de crédito denominados acciones”¹⁶⁶.

Otra definición es: “sociedad anónima. Sociedad mercantil que existe bajo una denominación social y se compone exclusivamente de socios cuya obligación se limita al pago de sus acciones. (artículo 87 de la Ley General de Sociedades Mercantiles)”¹⁶⁷.

Con ello su definición legal es conforme al artículo 87 de la Ley General de Sociedades Mercantiles, *“la sociedad anónima es la que existe bajo una denominación social y se compone exclusivamente de socios cuya obligación se limita al pago de sus acciones”*.

2.3.3.1.2. Sociedad mutualista.

Es la otra sociedad que puede estar conformada las instituciones de seguros. En lo que respecta en la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguro en su título segundo de las sociedades mutualistas de seguros en el capítulo primero de la organización conforme al artículo 78 expresa: *“Las sociedades mutualistas autorizadas en los términos de esta Ley para practicar operaciones de seguros, deberán ser constituidas con arreglo a las bases siguientes:..”*. es así que enuncia una serie de fracciones sobre su organización y funcionamiento.

Para comprender la mutualidad “la palabra mutualidad se deriva del latín *mutuos*, y significa lo que es equivalente a la calidad o condición del mutuo, es decir a lo que recíprocamente hacen dos o más personas, por

¹⁶⁶ CASTRILLÓN Y LUNA Víctor M., Sociedades Mercantiles, prólogo de Rafael Sánchez Vázquez Primera edición, Editorial Porrúa S.A. de C.V. México, 2003, Pág. 307.

¹⁶⁷ SARIÑANA OLAVARIA Enriquel ob. cit., Pág. 27.

lo que el concepto mutualista comprende la asociación de dos o más personas para lograr determinados fines comunes”¹⁶⁸.

La definición de mutualista es: “Régimen voluntario de prestaciones mutuas basado en un sistema de obligaciones sinalagmáticas (bilaterales), por el cual los miembros de una agrupación, mediante el pago de una cotización única, se aseguran recíprocamente contra ciertos riesgos o se comprometen ciertas prestaciones”¹⁶⁹.

Y por ultimo podemos decir que la sociedad mutualista es como establece el profesor Martínez Gil enunciando a catedrático Roberto I. Mantilla Molina, en su libro Derecho Mercantil, vigésima edición, p. 315, dice: “Concepto.- Surge la sociedad mutualista, aún en forma embrionaria, cuando un grupo de personas sujetas a un mismo riesgo convienen en indemnizar el siniestro que una de ellas pueda sufrir repartiendo entre todas la cantidad necesaria para reparar los daños producidos por dicho siniestro,...”¹⁷⁰.

Es así que se encuentran regularizadas su funcionamiento de las instituciones y sociedades de seguro en la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros publicada en el Diario oficial de la Federación el 14 de agosto de 1935. en su titulo preliminar, capítulo único artículo primero.- *“la presente ley es de interés público y tiene por objeto regular la organización y funcionamiento de las instituciones y sociedades mutualistas de seguros; las actividades y operaciones que las mismas podrán realizar; así como las de los agentes de seguros y demás*

¹⁶⁸ MARTÍNEZ GIL José de Jesús, ob. cit., Pág. 201.

¹⁶⁹ QUEVEDO CORONADO Francisco Ignacio, ob. cit. Pág. 387.

¹⁷⁰ MARTÍNEZ GIL José de Jesús, ob. cit., Pág. 202.

personas relacionadas con la actividad aseguradora en protección de los intereses del público usuario de los servicios correspondientes.”

2.3.3.2. El Agente de Seguro.

A continuación algunas definiciones de agente de seguros.

“Que Agente, en sentido legal, es una persona que actúa por otra y, en ese sentido los funcionarios de la compañía, los agentes solicitadores, los médicos examinadores, los gerentes de sucursal, y así sucesivamente, son todos agentes de la compañía”¹⁷¹.

Otro concepto del agente de seguro es “Del análisis interpretativo del artículo 285 LFT, se desprende que los agentes de seguros serán considerados como trabajadores de la empresa o empresas a las que prestan sus servicios, cuándo ejecuten el trabajo en forma personal y permanente. En otro párrafo explica que en su naturaleza jurídica el agente de seguros tiene una triple responsabilidad a saber: con la empresa aseguradora, con el asegurado y con el público en general”¹⁷².

Por lo que el agente de seguros, constituido como una sociedad mercantil, con un acta constitutiva en el que la representación legal está a cargo de la persona física o moral autorizada por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, configurada para una mejor prestación de servicios que van desde el seguro de vida hasta de los bienes, como casa, automóviles, servicios, etc., el artículo 23 de la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros “*Para los efectos de*

¹⁷¹ MACLEAN Joseph B, ob. cit., Pág. 541.

¹⁷² MARTÍNEZ GIL José de Jesús, ob. cit., Pág. 21 y 24.

esta ley, se considerarán agentes de seguros las personas físicas o morales que intervengan en la contratación de seguros mediante el intercambio de propuestas y aceptaciones, y en el asesoramiento para celebrarlos, para conservarlos o modificarlos, según la mejor conveniencia de los contratantes”.

Ahora bien para analizar el citado concepto, se debe tomar en consideración que una institución aseguradora encarga a otra persona física o moral (agente de seguros), la realización de determinadas operaciones propias de sus funciones.

2.4. Necesidad de un concepto general del usuario de seguros.

Con los anteriores conceptos se infiere que, además, de las personas que intervienen en la contratación de un seguro, se debe señalar como el más importante de ellos al usuario de seguro, ya que es el tema fundamental de la tesis que no sólo interviene sino que tiene una serie de derechos y obligaciones en la contratación del seguro y así para establecer realmente el compromiso específico con la empresa aseguradora que contrate, es decir, que tipo de cobertura abarca la póliza en caso de un siniestro, que tipo de seguro se contrató si es por accidente que tipo de accidente o por enfermedad ya que no se aclara, si no hasta que sucede el siniestro.

Por ello, se propone el concepto de usuario en materia de seguros el siguiente:

El usuario de seguro es la persona física o colectiva que adquiere, utiliza o disfruta de un contrato de seguro, puede intervenir en forma directa o

indirecta, adquiere derechos indemnizatorios o resolutorios a su favor o de su beneficiario frente a la institución de seguros.

2.5. Mecánica del usuario de seguros en la contratación de un seguro.

Es necesario explicar su intervención en el contrato de seguro, ya que se toma como base para crear un reglamento de derechos y obligaciones para el usuario de seguros.

Para comenzar hay que entender que es la oferta y se explica “promesa que se hace de dar, cumplir o ejecutar una cosa. Don que se presenta a alguien para que lo acepte. Propuesta para contratar”¹⁷³.

El siguiente concepto es: “proposición unilateral que una de las partes dirige a la otra para celebrar con ella contrato. Propuesta contractual. Propuesta de compra que una parte hace a otra. Propuesta para contratar”¹⁷⁴.

Otro concepto explica: Oferta “declaración de voluntad de naturaleza recepticia y emitida con el definitivo propósito de obligarse si se produce la aceptación. La oferta realizada sin compromiso de obligarse no es una verdadera oferta, sino que se trata de tanteos exploratorios o tratos preliminares a la formación del consentimiento contractual. Oferente es la persona que realiza la oferta.

¹⁷³ **DICCIONARIO PORRÚA DE LA LENGUA ESPAÑOLA** Preparado por RALUY POUDEVIDA Antonio, ob. cit., Pág. 524.

¹⁷⁴ VALLETTA María Laura, ob. cit., Pág. 506.

Oferta de contrato mercantil. Proposición unilateral que una parte dirige a otra para celebrar con ella un contrato mercantil. Presentación de mercancías en venta”¹⁷⁵.

Otro es: “la oferta para adquirir un seguro se hace normalmente mediante la proposición, que consiste en la descripción material o declaraciones ciertas, formuladas por el posible asegurado como una inducción al asegurador para emitir la póliza. En el seguro de vida, junto a la proposición puede exigirse el pago de la primer prima. Legalmente las ofertas tienen como finalidad establecer las bases para que se pueda producir un mutuo consentimiento, por lo que si en ella figuran inexactitudes de hecho, o no se ponen de manifiesto determinadas situaciones, ocultándolas, falta el requisito de mutuo consentimiento”¹⁷⁶.

La siguiente definición expresa: “Ofertas. Artículos 5, 6 y 7 de la ley sobre contrato de seguro.

El artículo 1804 del Código Civil para el Distrito Federal establece: “*toda persona que propone a otra la celebración de un contrato fijándole un plazo para aceptar, queda ligada por su oferta hasta la expiración del plazo*”.

El artículo 1805 explica: “*cuando la oferta se haga a una persona presente, sin fijación de plazo para aceptarla, el autor de la oferta queda desligado si la aceptación no se hace inmediatamente. La misma regla se aplicará a la oferta hecha por teléfono*”.

¹⁷⁵ FONSECA José Ignacio- HERRERO Raimundo, IGLESIAS SÁNCHEZ María Jesús, Diccionario Jurídico Colex, Segunda edición, Editorial Constitución y leyes S.A. Madrid, 2004. Pág. 292.

¹⁷⁶ MARTÍNEZ GIL José de Jesús, ob. cit., Pág. 215.

... el artículo 1807 sirve de base a lo establecido por el artículo 21 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro, en el sentido de que el contrato se perfecciona desde el momento en que el proponente tuviere conocimiento de la aceptación de la oferta”¹⁷⁷.

El autor menciona el artículo 21 de la misma ley pero de la fracción Primera sobre el contrato de seguro.

Ahora que significa proponente: proponente viene “(del lat. proponens, -entis.) p.a. de proponer, que propone”¹⁷⁸.

Se entiende entonces que “el proponente es la persona que suscribe una solicitud de seguro”¹⁷⁹.

Y el “contratante es la persona que contrata con la empresa asegurador; puede ser el asegurado o un tercero”¹⁸⁰.

Ahora bien la “proposición de seguros es la solicitud firmada por el futuro asegurado o contratante, o sus representantes legales, en la que se señalan todos aquellos datos importantes para la apreciación del riesgo que se desea asegurar, con el objeto de que la compañía aseguradora acepte o declina la solicitud. Este documento sirve de base para el contrato de seguro ya que corresponde a las declaraciones del

¹⁷⁷ MARTÍNEZ GIL José de Jesús, ob. cit., Pág.216

¹⁷⁸ Dirigido por ROSALES CAMACHO Luis de La Real Academia Española, Diccionario creado por un equipo editorial de Selecciones del Readers Digest Iberia, S.A. De Madrid, y México S.A. de C.V. Gran Diccionario Enciclopédico Ilustrado de Selecciones Reader's Digest año 1990. tomo 9, Pág. 3064

¹⁷⁹ MARTÍNEZ GIL José de Jesús, ob. cit., Pág. 239

¹⁸⁰ QUEVEDO CORONADO Francisco Ignacio, ob. cit., Pág. 250

asegurado. Artículo 7º, 19º, 20º y 221º de la Ley Sobre el Contrato de Seguro”¹⁸¹.

- Las condiciones generales son las que se realizan antes de la contratación como explican ciertos artículos que solo se mencionan algunos, iniciando con esto en el Art. 7º de la Ley sobre Contrato de Seguro que establece:

“Las condiciones generales del seguro deberán figurar en el mismo formulario de ofertas suministrado por la empresas aseguradora, o bien remitirse al proponente para que éste las incluya en la oferta del contrato que ha de firmar y entregar a la empresa. El proponente no estará obligado por su oferta si la empresa no cumple con esta disposición. En todo caso las declaraciones firmadas por el asegurado serán la base para el contrato, si la empresa le comunica su aceptación dentro de los plazos que fija él artículo 6º de la presente ley”.

Como prevé este artículo de la Ley sobre Contrato de Seguro se entiende que la que ofrece la oferta y la establece hasta su aceptación, es la empresa aseguradora, que a través del agente que interviene para la aceptación o rechazo de las ofertas establecidas por la empresa aseguradora al usuario de seguro que es el asegurado, si es que acepta pues la oferta o propuesta debe de contener todos los elementos esenciales de un contrato y que la persona asegurada solo las acepte, la Ley Sobre Contrato de Seguro nos establece propuestas que contengan los requisitos establecidos por el artículo mencionado anteriormente.

¹⁸¹ MARTÍNEZ GIL José de Jesús, ob. cit., Pág. 239

Una persona que quiere contratar un seguro, va a la empresa aseguradora y acepta esas condiciones, el agente que ofrece esos servicios, interviene dando la confianza a la persona de que contrate, les muestra las condiciones generales para ello es él quien indica la oferta es el UNICO en que tiene la posibilidad de realizar o no el contrato.

Así el artículo 7º de la Ley sobre Contrato de Seguro establece “*que las condiciones generales son suministradas por la empresa aseguradora*” con intervención del agente de seguro se reserva a escoger a la persona que contrate, como señala el profesor Luis Ruiz Rueda “Que las condiciones generales de cada tipo de contrato de seguro, predispuestas por el asegurador y difundidas entre el público mediante cualquier medio- principalmente el de los agentes- no constituye técnicamente una verdadera oferta de contrato de seguro hecha al público en general. Y al final del párrafo establece: formulará su propuesta que contendrá las condiciones generales impresas y además las particulares que no pueden estar comprendidas en aquellas”¹⁸².

Se puede explicar que “la propuesta del contrato de seguro, cualquiera sea su forma no obliga al asegurado ni al asegurador. La propuesta puede supeditarse al previo conocimiento de las condiciones generales”¹⁸³.

En razón de ello, se está de acuerdo con las condiciones generales, que son propuestas al público, en referencia al usuario o consumidor que las acepte pues quien establece la oferta es la institución aseguradora que el

¹⁸²RUIZ RUEDA Luis, Contrato de Seguro subtítulo 3º. de no es Propuesta al Público, Primera edición, Editorial Porrúa S.A., México, 1978 Pág. 85.

¹⁸³ MIGUEL SOTO Héctor, Contrato Celebración, forma y prueba (con especial referencia al contrato de seguro), Primera edición, Editorial Fedye (Fondo editorial de derecho y economía), La Ley S.A., Buenos Aires 2001. Pág. 19

proponente, a de firmar y entregar a su agente de la institución que interviene.

Artículo 8º (LCS) expresa: *“El proponente estará obligado a declarar por escrito a la empresa aseguradora, de acuerdo con el cuestionario relativo, todos los hechos importantes para la apreciación del riesgo que puedan influir en las condiciones convenidas, tales como los conozca o deba conocer en el momento de la celebración del contrato”*. Y no solo eso, además que la empresa podrá resarcirse de obligaciones que puedan comprometer más a la misma, es decir, a través de sus condiciones que estipule dentro del contrato de seguro lo único que haría el usuario de seguros es aceptarlo o no ya que dicha operación contendrá un formulario que la empresa preparará y así como un cuestionario que se podrá apreciar el riesgo que pueda suceder, es trascendental la validez del contrato con el contratante, se busca la protección del seguro, esto está establecido en los artículos 7º, 8º ya mencionado así como el artículo 9º que establece: *“Si el contrato se celebra por un representante del asegurado, deberán declararse todos los hechos importantes que sean o deban ser conocidos del representante y del representado”*. Igualmente el artículo 10º *“Cuando se proponga un seguro por cuenta de otro, el proponente deberá declarar todos los hechos importantes que sean o deban ser conocidos del tercero asegurado o de su intermediario”*.

“Las compañías de seguros venden esa protección a cambio de un precio que se denomina prima, y bajo las condiciones pactadas y recogidas en el contrato o póliza de seguro.

La protección que recibe el asegurado se orienta fundamentalmente hacia dos ámbitos: personal y patrimonial”¹⁸⁴.

- Las propuestas específicas son las condiciones personales que se realizan en la ya aceptada contratación del seguro, y como por ejemplo evoca el Art. 6º último párrafo de la Ley sobre Contrato de Seguro (LCS).

“Que la disposición contenida en este artículo, no es aplicable a las ofertas de aumentar la suma asegurada, y en ningún caso al seguro de personas”.

Y todavía en su primer párrafo explica: *“Se considerarán aceptadas las ofertas de prórroga, modificación o restablecimiento de un contrato suspendido, hechas en carta certificada con acuse de recibo, si la empresa aseguradora no contesta dentro del plazo de quince días, contados desde el siguiente al de la recepción de la oferta, pero sujetas a la condición suspensiva de la aprobación de la Secretaría de Hacienda”.*

Por lo tanto, el artículo 1861 del Código Civil Federal que se refiere *“El que por anuncios u ofrecimientos hechos al público se comprometa a alguna prestación a favor de quien llene determinada condición o desempeñe cierto servicio, contrae la obligación de cumplir lo prometido”.*

“En la práctica algunos tipos de seguro sólo surten efectos mediante la expedición de la póliza, en cuanto portadora de la primer noticia de que la oferta fue aceptada por parte del asegurado, tales seguros son aquellos en los que la empresa aseguradora requiere declaraciones o

¹⁸⁴ PERÁN ORTEGA Juan, La Responsabilidad Civil y su Seguro, Primera edición, Editorial Tecnos S.A. Madrid 1998. Pág. 119.

descripciones indispensables para conocer el riesgo cuya cobertura se le propone y para ratificarlo (incendio, robo en domicilio, algunos seguros de vida con examen médico)”¹⁸⁵.

Por lo que la Ley sobre el Contrato de Seguro estipula la póliza y su contenido conforme el artículo 20 *“La empresa aseguradora estará obligada a entregar al contratante del seguro, una póliza en la que consten los derechos y obligaciones de las partes. La póliza deberá contener:*

I.- Los nombres, domicilios de los contratantes y firma de la empresa aseguradora;

II.- La designación de la cosa o de la persona asegurada;

III.- La naturaleza de los riesgos garantizados;

IV.- El momento a partir del cual se garantiza el riesgo y la duración de esta garantía;

V.- El monto de la garantía;

VI.- La cuota o prima del seguro;

VII.- Las demás cláusulas que deban figurar en la póliza de acuerdo con las disposiciones legales, así como las convenidas lícitamente por los contratantes”.

El asegurado o asegurante al momento en que llena la solicitud de seguro (póliza) se convierte en el proponente u oferente del contrato.

Si es un contrato entre ausentes, el pacto se perfeccionará en el momento que al asegurante tenga conocimiento de la aceptación de la oferta, según la fracción I del artículo 21 de la Ley sobre Contrato de Seguro. En ciertos

¹⁸⁵ DÍAZ BRAVO Arturo, Contratos Mercantiles, Octava edición, Editorial IURE editores, S.A. de C.V. México 2005. Pág 239.

casos cuando se compra un automóvil, a créditos viene incluido el seguro, en otros supuestos en la suscripción de una tarjeta de crédito también tiene incluido un seguro de casa. En el primer caso con letras pequeñas al final del mismo están inscritas ciertas restricciones como que está sujeto a crédito o aprobación en el cual una vez hecha la investigación por parte de la institución y puede ser que le entreguen o no las condiciones generales de la póliza. El artículo 21 de la Ley sobre Contrato de Seguro regula: *“El contrato de seguro:*

En la fracción II.- No puede sujetarse a la condición suspensiva de la entrega de la póliza o de cualquier otro documento en que conste la aceptación, ni tampoco a la condición del pago de la prima;”.

Por tanto, es ilegal la cláusula que condiciona el seguro a la entrega de la condiciones generales de la póliza.

Respeto a la consensualidad del contrato el profesor Arturo Díaz Bravo señala que “...en la propia LCS, por cuanto proclama dos únicas formas posibles de probar la celebración del contrato: La póliza y la confesión del asegurador; si es este último el interesado en la demostración, debe probar que el proponente tuvo conocimiento de la aceptación (art. 19)”¹⁸⁶.

Existen dos órganos de vigilancia para las aseguradoras, y como explica el maestro Arturo Díaz Bravo que “..., cual es la existencia de dos órganos de vigilancia, uno de ellos exclusivo para las empresas aseguradoras, la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas-en lo sucesivo CNSF-, y otro cuya competencia se extiende a las demás entidades del mundo

¹⁸⁶ DÍAZ BRAVO Arturo, Contratos Mercantiles, 2005, ob. cit., Pág. 241.

financiero, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros- en lo sucesivo CONDUSEF”¹⁸⁷.

Como expresa la Ley de Protección y Defensa del Usuario de Servicios Financieros en el artículo I *“La presente ley tiene por objeto la protección y defensa de los derechos e intereses del público usuario de los servicios financieros, que prestan las instituciones públicas, privadas y del sector social debidamente autorizadas, así como regular la organización, procedimientos y funcionamiento de la entidad pública encargada de dichas funciones”*. Y así como en el artículo 4 párrafo segundo establece: *“La protección y defensa que esta Ley encomienda a la Comisión Nacional, tiene como objetivo prioritario procurar la equidad en las relaciones entre los Usuarios y las Instituciones Financieras, otorgando a los primeros elementos para fortalecer la seguridad jurídica en las operaciones que realicen y en la relaciones que establezcan con las segundas”*.

La Comisión Nacional de Seguros y Fianzas-en lo sucesivo CNSF- en el artículo 2 párrafo tercero evoca: *“En la aplicación de la presente Ley, la Secretaría de Hacienda y Crédito Público con la intervención, que en su caso, corresponda a la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, deberá procurar un desarrollo equilibrado del sistema asegurador, y una competencia sana entre las instituciones de seguros que lo integran”*.

Todo esto significa que el asegurante puede ser el contratante o el beneficiario en algunos casos; El asegurante que es el usuario de seguros, se puede tomar en cuenta que el vocablo de consumidor es la

¹⁸⁷ IBIDEM., Pág. 227.

persona que adquiere utiliza, o disfruta los servicios, siempre que lo haga como destinatario final, como expone el profesor Waldo Augusto, “Y, generalmente, las pocas líneas dedicadas al consumidor de seguros ha sido concebidas con una visión parcial e incompleta de la cuestión, dado que sólo se hace referencia a quien efectivamente contrata el seguro”¹⁸⁸. Pues esta aseveración se extiende en todas las fronteras existiendo empresas aseguradoras internacionales que ejercen en nuestro país, que aunque tengan acreditación por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, así como la autorización de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público es preciso regularlas conforme a la legislación como lo que se establece en la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguro en su capítulo primero bis sobre de las filiales de instituciones financieras del exterior a partir del artículo 33-A. y sucesivo es decir, que aunque se rigen y se constituyan en nuestro país es necesario regular a los seguros privados en donde se pueda transmitir a los usuarios sus derechos y obligaciones dentro del contrato de seguro.

Es el usuario una persona que contrata, usa el servicio que le brinda la institución habiendo una relación estrecha en la utilización de lo prestado y no solo, es el hecho de que sea el comprador y se termine la relación de compra sino que se incluye en un contrato, por lo cual no termina la relación, existe un servicio y seguirá hasta que la renueva o la cancele es decir que él está sujeto a derechos y obligaciones como explican los catedráticos Erick Carballo Yáñez y Enrique Lara Treviño “... es necesario

¹⁸⁸ SOBRINO Waldo Augusto R., Seguros y Responsabilidad Civil, Primera edición, Editorial Universidad, Buenos Aires, 2003. Pág. 30 y 31.

comentar que las Instituciones de seguros deberían de forma obligatoria enseñar a sus asegurados y beneficiarios la mecánica operativa de un contrato de seguro, ya que en la práctica se desconoce inclusive que cuando una persona cuyo automóvil cuenta con un seguro de cobertura limitada y golpea a otro automóvil, el asegurador está obligado a cubrir los daños ocasionados al tercero sin que su propio asegurado tenga que efectuar pago de ningún deducible; en este caso el asegurador estará obligado a reparar los daños del tercero gratuitamente (sic) más no lo de su asegurado por tratarse de un seguro de cobertura limitada, que sólo protege a dicho asegurado contra el robo de su vehículo”¹⁸⁹.

Es claro que si no se regulariza a la institución en la forma que plasma la contratación del seguro, se orilla a que hayan ilícitos tanto en la propuestas ya hechas por la institución y que deja al usuario en un estado indefenso porque solo tendrá que aceptarlas, en vez de ser especificadas y corregidas, todo ello acarrea problemas luego serán resueltas a través de un procedimiento de conciliación o arbitraje ya sea a través de solicitud hecha a la CONDUSEF para una posible conciliación o a través de una demanda realizada ante las autoridades competentes. Es decir, que el usuario no tiene los suficientes conocimiento de que es el seguro, para que sirve, que tipo de cobertura tiene, que derechos obtiene, que obligaciones tiene, solo contrata el seguro, para el eso es todo y cuando ya sucede el siniestro, no sabe que cobertura tiene si procede o no. En el proceso de aceptar la oferta no sabe que hay condiciones

Obligatoriamente.

¹⁸⁹ CARBALLO YÁNEZ Erick, LARA TREVIÑO Enrique Ob. cit., Pág. 412.

generales entre otras propuestas, como sucede cuando existe una presunción de que una persona actuó por otra, por ejemplo; Si una persona se presenta a sí mismo como el agente y éste mismo recibe el primer pago de la prima con lo cual evade después, esto no provoca que la empresa aseguradora se haga responsable, puesto que esta última no sabía si existiese él agente y él afectado que es el usuario de seguros, no sabía que el agente trabajaba o no para la misma empresa aunque al usuario le mostró libros de tarifas, solicitudes, propaganda, de ahí, hay un supuesto de que la empresa sería en todo caso responsable de la perdida, por lo que en este asunto la que pierde de manera elevada es la empresa aseguradora pues pierde credibilidad y clientela por eso se necesita que se fundamente los derechos y obligaciones del usuario de seguros en un reglamento para que vaya preparado él usuario de lo que pueda ocurrir en su caso, aplicándose al mismo reglamento de ley.

CAPÍTULO TERCERO:
NATURALEZA JURÍDICA DEL USUARIO DE
SEGURO.

3. Naturaleza jurídica del usuario de seguros.

Son generalmente tres elementos personales del contrato de seguros. El asegurante que sería en su caso el usuario, la aseguradora (el empresario de seguros, la institución financiera) y el beneficiario.

3.1. Naturaleza del usuario de seguros.

A través de este orden de ideas ya una vez definida la figura jurídica del usuario de seguros y llamado por los europeos consumidor, así como la acción que pueda ejercitar en el contrato de seguro, es necesario explicar su ámbito legal pero antes hay que señalar su particular característica del mismo para adentrarse a su naturaleza.

3.1.1. Características del usuario de seguro.

Primero se fundamenta lo que es persona:

Una definición de persona es “...Kelsen se vale de él para hacer más comprensible su pensamiento al expresar que la persona es:

...sólo un recurso mental artificial, un concepto auxiliar que se ha creado el conocimiento jurídico para lograr una exposición más intuible del material a dominarse y cediendo a un lenguaje jurídico antropomórfico personificador. La “persona” es sólo una expresión unitaria personificador para un haz de deberes y facultades jurídicos, es decir para un complejo de normas”¹⁹⁰.

¹⁹⁰ **HIGAREDA LOYDEN Yolanda, Filosofía del Derecho La teoría Pura del Derecho Primera edición, Editorial Porrúa S.A. de C.V., México 2003. Pág. 156 y 157.**

Otro axioma "... el nombre de sujeto, o persona, a todo ente capaz de tener facultades y deberes"¹⁹¹.

"Jurídicamente, persona significa todo ser o ente sujeto de derechos y obligaciones; con ello se alude tanto a los humanos como a las personas morales, precisamente los primero como seres y las segundas como entes. Ambos son sujetos de derechos y obligaciones"¹⁹².

"... El hombre es persona para el Derecho sólo en cuanto es capaz de adquirir derechos y deberes, en cuanto tiene aptitud para ser titular de unos y otros o dicho de otra forma quien tiene aptitud para ser titular de derechos y de obligaciones es persona.

... Por nuestra parte, creemos que en nuestro Derecho no todo hombre es persona, ya que en el Derecho mexicano sólo es persona, quien haya nacido y para los efectos legales sólo se reputa nacido el feto que, desprendido enteramente del seno materno, vive 24 horas o es presentado vivo al registro civil"¹⁹³.

"No todo hombre es persona, ya que el concebido es persona potencialmente, para que lo sea efectivamente, será necesario que viva 24 horas o que sea presentado vivo ante el Registro Civil dentro de ese lapso, si no sucede cualquiera de las dos hipótesis normativas anotadas,

¹⁹¹ GARCÍA MÁYNEZ EDUARDO, Introducción al Estudio del Derecho, 59^a. Edición, Editorial Porrúa S.A. de C.V. México 2006. Pág..271

¹⁹² DOMÍNGUEZ MARTÍNEZ Jorge Alfredo, Prólogo de Manuel BORJA MARTÍNEZ, Derecho Civil Parte General. Personas. Cosas. Negocio jurídico e invalidez. Primera edición, Editorial Porrúa S.A. de C.V., México 2006. Pág. Pág.131.

¹⁹³ SÁNCHEZ MÁRQUEZ Ricardo, Derecho Civil Parte General personas y familia, Primera edición, Editorial Porrúa S.A. de C.V., México 1998. Pág. 168.

llegó a ser hombre, más no persona, esto es, que no llegó a ser sujeto de derechos y obligaciones”¹⁹⁴.

“La persona es un sujeto de derechos y de obligaciones; es la que vive la vida jurídica. La personalidad es la aptitud para llegar a ser sujeto de derechos y de obligaciones. La personalidad es un don de la ley”¹⁹⁵.

“La personalidad jurídica, significa que el sujeto puede actuar en el campo del derecho. Es la proyección del ser humano en el ámbito de lo jurídico. Es una mera posibilidad abstracta, para actuar como sujeto activo o pasivo, en la infinita gama de relaciones jurídicas que pueden presentarse.

Entre los conceptos persona y personalidad, no encontramos mayor distinción, ya que si se es persona se tiene personalidad, quien tiene personalidad, necesariamente es persona”¹⁹⁶.

“Personalidad... que enuncia la relación real de interdependencia de las personas humanas que constituyen la sociedad”¹⁹⁷.

“La personalidad jurídica es la aptitud para ser sujeto de derechos y obligaciones.

... Si persona... es todo ser capaz de derechos y obligaciones, por personalidad ha de entenderse la aptitud para ser sujeto, activo o pasivo, de relaciones jurídicas”¹⁹⁸.

¹⁹⁴ IBIDEM. Pág. 171

¹⁹⁵ IDEM.

¹⁹⁶ IBIDEM. Pág 169

¹⁹⁷ GONZÁLEZ MORFÍN Efraín, Temas de Filosofía del Derecho. Segunda edición, Editorial Limusa S.A. de C.V. México 2003, Pág. 31

¹⁹⁸ DOMÍNGUEZ MARTÍNEZ Jorge Alfredo, Prólogo de Manuel BORJA MARTÍNEZ, ob. cit., Pág. 129

El usuario de seguros puede ser una persona física o una persona moral (también se le conoce como persona colectiva). En lo que corresponde a las personas físicas, se explica lo siguiente, tiene las mismas características dentro de un contrato de seguro que son:

Persona física:

Artículo 22.-“ La capacidad jurídica de las personas físicas se adquiere por el nacimiento y se pierde por la muerte; pero desde el momento en que un individuo es concebido, entra bajo la protección de la ley y se le tiene por nacido para los efectos declarados en el presente Código”.

En el diccionario jurídico mexicano expresa que “... “persona jurídica” no significa “hombre”, “ser humano”. Los atributos de la persona jurídica (física) no son predicados propios o exclusivos de seres humanos. Los predicados de “persona” son cualidades o aptitudes jurídicas (normativamente otorgados) por los cuales determinados actos de ciertos individuos tienen efectos jurídicos. Una peculiaridad de la persona jurídica es que sus atributos o predicados (“aptitud, para...” “facultad de...”, etc.), que persistentemente se le adscriben, son propiedades no empíricas. Dichas propiedades no se refieren a algo biológicamente dado, como los predicados “bípedo” o “mamífero”(Esquivel).

... En este sentido persona (física) es un ente considerado como investido de derechos y facultades (o con la aptitud de adquirirlos). ...”¹⁹⁹.

¹⁹⁹ **DICCIONARIO JURÍDICO MEXICANO**, colaboradores de este tomo Abascal Zamora José María, Arellano García Carlos, Bernal, Beatriz Carpizo Jorge, Díaz Bravo Arturo entre otros, Tomo IV TOMO P-Z, ob. cit., Pág. 2399.

En otro diccionario establece “persona física es el ser humano desde que nace y es viable, hasta que muere; a quien se le atribuye capacidad de goce y de ejercicio, y que desde que es concebido se le tiene por persona para los efectos declarados por la ley”²⁰⁰.

La definición anterior es contradictoria pues primeramente señala que persona física es la que nace y es viable, y al final señala que es persona desde que es concebido. Otra crítica a esa definición es en cuanto a que es cierto que a la persona jurídica se le atribuye capacidad de goce y de ejercicio, pero debe aclararse que la segunda se le atribuyen a los mayores de edad que con posterioridad se expresará.

Las leyes mercantiles no definen a la persona física por lo que debe estarse a las reglas de derecho común civil en materia Federal según el artículo 2 del Código de Comercio “*A falta de disposiciones de este ordenamiento y las demás leyes mercantiles, serán aplicables a los actos de comercio las del derecho común contenidas en el Código Civil aplicable en materia federal*”.

Posteriormente se explica lo de capacidad jurídica de la persona física y es necesario exponer lo que expresan otros maestros sobre la persona física y subsiguientemente explicar la capacidad jurídica.

El catedrático Jorge Mario Magallón Ibarra expone que “persona física es el sujeto capaz de ejercer derechos y de cumplir obligaciones. El libro primero del Código Civil reglamenta los derechos de las personas. La capacidad de las personas físicas se adquiere por el nacimiento y se

²⁰⁰ **DICCIONARIO PRÁCTICO DE DERECHO**, Chávez Castillo Raúl Primera edición, Editorial Porrúa S.A. de C.V., México 2005, Pág. 194.

pierde por la muerte; pero desde el momento en que un individuo es concebido, entra bajo la protección de la ley y se le tiene por nacido para los efectos declarados en el mismo Código”²⁰¹.

“Las personas jurídicas divídense en dos grupos: físicas y morales.

El primer término corresponde al sujeto jurídico individual, es decir, al hombre, en cuanto tiene obligaciones y derechos...”²⁰².

“La persona física o individual es el hombre en cuanto sujeto de derechos y de deberes jurídicos u obligaciones”²⁰³.

El profesor Javier Tapia Ramírez expresa que “la persona física es el sujeto jurídico individual, es decir, el hombre o mujer en cuanto sujetos, no objetos, de obligaciones y derechos”²⁰⁴.

Los catedráticos Ambroise Colin y Henry Capitant, explican que “... la persona física, así denominadas con dudosa exactitud, son los hombres, los seres humanos, las personas dichas. Son los únicos verdaderos sujetos del Derecho. Para regular las relaciones que mantienen entre sí y con las cosas del mundo exterior, existe el derecho”²⁰⁵.

Otro maestro opina “es el hombre, es decir, el hombre y la mujer como sujetos de derechos y obligaciones. A este respecto, no cabe hacer distinción alguna en cuanto a nacionalidad, casta, raza o cualquier otro

²⁰¹ COMPENDIO DE TÉRMINOS DE DERECHO CIVIL, Coordinador Magallón Ibarra Jorge Mario, Primera edición Editorial Porrúa S.A. de C.V., México, 2004 Págs. 486 y 487.

²⁰² GARCÍA MÁYNEZ EDUARDO, ob. cit., Pág. 271.

²⁰³ SÁNCHEZ MÁRQUEZ Ricardo, ob. cit., Pág. 171.

²⁰⁴ TAPIA RAMÍREZ Javier, ob. cit., Pág. 91.

²⁰⁵ COLIN Ambroise, CAPITANT Henry, Derecho Civil, Introducción, personas, estado civil, incapaces Volumen I, Primera edición, Editorial Jurídica Universitaria, Colección grandes maestros de Derecho Civil serie Personas y Bienes, 2002. Pág. 72

género de diferencia que históricamente pudo haber tenido alguna trascendencia.

Todos los hombres, seres humanos, son sujetos de derechos y obligaciones aun cuando su capacidad jurídica pueda estar limitada, atendiendo a diversas circunstancias,...”²⁰⁶.

Para comprender que es la capacidad jurídica se fundamenta lo siguiente:

En el Código Civil Federal publicado en el Diario Oficial de la Federación Sección Tercera los días 26 de mayo; 14 julio, 3 de agosto y 31 de agosto, todos en el año 1928.

“Artículo 2º. La capacidad jurídica es igual para el hombre y la mujer; en consecuencia, la mujer no queda sometida, por razón de su sexo, a restricción alguna en la adquisición y ejercicio de sus derechos civiles”.

Artículo 22 establece que *“la capacidad jurídica de las personas se adquiere por el nacimiento y se pierde por la muerte; pero desde el momento en que un individuo es concebido, entra bajo la protección de la ley...”* en los artículos siguientes que son el 23º. y 24º. Expresan en relación con los de la minoría de edad incapaces y los de mayor edad. En el primer artículo expresa que *“la minoría de edad, el estado de interdicción y demás incapacidades establecidas por la ley, son restricciones a la personalidad jurídica que no deben menoscabar la dignidad de la persona ni atentarse contra la integridad de la familia; pero los incapaces pueden ejercitar sus derechos o contraer obligaciones por medio de sus representantes”.* Y el artículo 24º. *“el mayor de edad tiene la*

²⁰⁶ BAQUEIRO ROJAS Edgard, BUENROSTRO BÁEZ Rosalía, Derecho Civil Introducción y Personas. Primera edición, Editorial HARLA, S.A. de C.V. UNAM. 1995 Pág. 141.

facultad de disponer libremente de su persona y de sus bienes, salvo las limitaciones que establece la ley”.

Por tanto se entiende por “Capacidad: consiste en la aptitud legal para ser sujeto de derechos y obligaciones, o en la facultad más o menos amplia de realizar actos válidos y eficaces en derecho”²⁰⁷.

“Capacidad Jurídica: aptitud o idoneidad para ser titular de derechos y obligaciones. *Aptitud que tiene el hombre para ser parte o sujeto, por sí o por representante legal en las relaciones de derecho”²⁰⁸.

“Capacidad. Aptitud jurídica que poseen todas las personas de adquirir derechos y contraer obligaciones, para parte de la doctrina este concepto esta vinculado a la personalidad. Se divide en capacidad de goce y capacidad de ejercicio”²⁰⁹.

“Capacidad. I.(Del latín *capacitas*, aptitud o suficiencia para alguna cosa). Jurídicamente se entiende como la aptitud legal de una persona para ser sujeto de derechos y obligaciones o como la facultad o posibilidad de que esta persona pueda ejercitar sus derechos y cumplir sus obligaciones por sí misma”²¹⁰.

“La capacidad es el atributo más importante de las personas. Todo sujeto de derecho, por serlo, debe tener capacidad jurídica; ésta puede ser total o parcial. Es la capacidad de goce el atributo esencial e imprescindible de

²⁰⁷ VALLETTA María Laura, Diccionario Jurídico, tercera edición, Editorial Valletta ediciones S.R.L., Buenos Aires- Argentina, 2004 Pág. 118.

²⁰⁸ IBIDEM. Pág. 119

²⁰⁹ DICCIONARIOS JURÍDICOS TEMÁTICOS, 3 series, Derecho Civil, Personas y Familia Volumen I. BUSTOS RODRÍGUEZ María Beatriz, Primera edición, Editorial Oxford University Press México, S.A. de C.V. 2005, Pág. 21.

²¹⁰ DICCIONARIO DE DERECHO CIVIL Y DE FAMILIA, ÁLVAREZ DE LARA Rosa María, BRENA SESMA Ingrid, GONZÁLEZ ALCÁNTARA Juan Luis, Primera edición Editorial Porrúa S.A. de C.V., México 2004, Pág. 53.

toda persona, ya que la capacidad de ejercicio que se refiere a las personas físicas, puede faltar en ellas y sin embargo, existir la personalidad”²¹¹.

“La capacidad es la aptitud para ser sujeto de derechos y deberes, o sea, la personalidad jurídica, recibe el nombre de capacidad jurídica”²¹².

Otra definición “es la que permite ser sujeto de relaciones jurídicas. La de obrar o de hecho, da poder para realizar actos con eficacia jurídica, y la civil o plena permite combinar las anteriores y demostrar su efectividad. Es la aptitud del hombre o la mujer que les permite ser sujeto de derechos y obligaciones, por sí o a través de un representante en las relaciones de derecho. Pueden actuar como titulares o con facultades que se convierten en derechos cuando se ejercen”²¹³.

Es también “la aptitud que el Derecho reconoce a toda persona para ser sujeto de relaciones jurídicas; es decir, titular de derechos y obligaciones. Pero la capacidad jurídica no es una concesión caprichosa de la ley a una persona determinada y que, arbitrariamente, pueda negar a otra u otras, sino que es un derecho que corresponde y se reconoce a todo hombre o mujer desde su nacimiento,...”²¹⁴.

“La capacidad jurídica se ha convertido en el modo de evaluar en derecho las aptitudes físicas y mentales de una persona. Es la posibilidad de obrar

²¹¹ ROJINA VILLEGAS Rafael, Compendio de Derecho Civil tomo I Introducción, Personas y Familia, Trigésimo sexta edición. Concordada con la legislación vigente por la lic. Adriana Rojina García, Editorial Porrúa S.A. de C.V. México, 2005 Pág. 158.

²¹² SÁNCHEZ MÁRQUEZ Ricardo, ob. cit., Pág. 179

²¹³ COMPENDIO DE TÉRMINOS DE DERECHO CIVIL GÚITRON FUENTEVILLA Julián ob. cit., Pág. 34

²¹⁴ LETE DEL RÍO José Manuel, Derecho de las Personas, Tercera edición, Editorial Tecnos, S.A. 1996. Pág 25.

en clave jurídica, es por eso que viene equiparada a la personalidad, o sea el ejercicio de las facultades de una persona. ...”²¹⁵.

“...La capacidad, en Derecho, no es una, pues hay dos especies de ella: la de goce y la de ejercicio, en la inteligencia de que a la de goce se le llama también capacidad de derechos o titularidad, y a la de ejercicio capacidad de obrar o negociar”²¹⁶.

“...por capacidad en general, entendemos la aptitud del sujeto para ser titular de derechos y obligaciones, de ejercitar los primeros y contraer y cumplir las segundas en forma personal y comparecer en juicio por derecho propio”²¹⁷.

“La capacidad se divide en capacidad de goce y capacidad de ejercicio.

La capacidad de goce es la aptitud par ser titular de derechos o para ser sujeto de obligaciones todo sujeto debe tenerla. ...

... Por lo tanto, la capacidad viene a constituir la posibilidad jurídica de que exista ese centro ideal de imputación y al desaparecer, también tendrá que extinguirse el sujeto jurídico”²¹⁸.

Otro profesor pronuncia que “La capacidad jurídica es el grado de aptitud para ser sujeto de derechos y obligaciones. “Es la aptitud de una persona

²¹⁵ NARVÁEZ HERNÁNDEZ José Ramón, La Persona en el Derecho Civil Historia de un concepto jurídico, Primera edición, Editorial Porrúa S.A. de C.V., México 2005. Pág. 70.

²¹⁶ ORTIZ-URQUIDI Raúl Prólogo del Dr. ROBERTO L. MANTILLA MOLINA, Derecho Civil Parte General, Tercera edición, Editorial Porrúa S.A., México 1986 Pág. 297.

²¹⁷ DOMÍNGUEZ MARTÍNEZ Jorge Alfredo, Prólogo de Manuel BORJA MARTÍNEZ, ob. cit., Pág. 166.

²¹⁸ ROJINA VILLEGAS Rafael, ob. cit., Pág.155.

para ser titular de cualquier derecho, de familia o patrimonial, y para hacer valer por sí misma los derechos de que esté investida”.

De lo anterior se desprende que existen dos tipos de capacidad: la de goce y la de ejercicio, así como diversos grados de capacidad. La de goce es esencial e inherente a todo ser humano, porque es la aptitud para ser titular de derechos y obligaciones, mientras que la de ejercicio es especial, puesto que permite al individuo ejercitar esos derechos y cumplir obligaciones por sí mismo”²¹⁹.

Para explicar esto es necesario distinguir uno del otro comenzando con la capacidad de goce:

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos Artículo 27. párrafo X. *“La capacidad para adquirir el dominio de las tierras y aguas de la Nación, se regirá por las siguientes prescripciones:*

I. Sólo los mexicanos por nacimiento o por naturalización y las sociedades mexicanas tienen derecho para adquirir el dominio de las tierras, aguas y sus accesiones o para obtener concesiones de explotación de minas o aguas. El Estado podrá conceder el mismo derecho a los extranjeros, siempre que convengan ante la Secretaría de Relaciones en considerarse como nacionales respecto de dichos bienes y en no invocar por lo mismo la protección de sus gobiernos por lo que se refiere a aquéllos; bajo la pena, en caso de faltar al convenio, de perder en beneficio de la Nación, los bienes que hubieren adquirido en virtud de lo mismo. En una faja de cien kilómetros a lo largo de las fronteras y de

²¹⁹ TAPIA RAMÍREZ Javier ob. cit., Pág 93.

cincuenta en las playas, por ningún motivo podrán los extranjeros adquirir el dominio directo sobre tierras y aguas.

El Estado de acuerdo con los intereses públicos internos y los principios de reciprocidad, podrá, a juicio de la Secretaría de Relaciones, conceder autorización a los Estados extranjeros para que adquieran, en el lugar permanente de la residencia de los Poderes Federales, la propiedad privada de bienes inmuebles necesarios para el servicio directo de sus embajadas o legaciones.

II. Las asociaciones religiosas que se constituyan en los términos del artículo 130 y su ley reglamentaria tendrán capacidad para adquirir, poseer o administrar, exclusivamente, los bienes que sean indispensables para su objeto, con los requisitos y limitaciones que establezca la ley reglamentaria;

III. Las instituciones de beneficencia, pública o privada, que tengan por objeto el auxilio a los necesitados, la investigación científica, la difusión de la enseñanza, la ayuda recíproca de los asociados, o cualquier otro objeto lícito, no podrán adquirir más bienes raíces que los indispensables para su objeto, inmediata o directamente destinados a él, con sujeción a lo que determine la ley reglamentaria;

IV. Las sociedades mercantiles por acciones podrán ser propietarias de terrenos rústicos pero únicamente en la extensión que sea necesaria para el cumplimiento de su objeto.

En ningún caso las sociedades de esta clase podrán tener en propiedad tierras dedicadas a actividades agrícolas, ganaderas o forestales en mayor extensión que la respectiva equivalente a veinticinco veces los límites señalados en la fracción XV de este artículo. La ley reglamentaria regulará la estructura de capital y el número mínimo de socios de estas sociedades, a efecto de que las tierras propiedad de la sociedad no excedan en relación con cada socio los límites de la pequeña propiedad. En este caso, toda propiedad accionaria individual, correspondiente a terrenos rústicos, será acumulable para efectos de cómputo. Asimismo, la ley señalará las condiciones para la participación extranjera en dichas sociedades.

La propia ley establecerá los medios de registro y control necesarios para el cumplimiento de lo dispuesto por esta fracción”;

Por tanto:

“... capacidad de goce es un atributo de la personalidad (que se adquiere con el nacimiento y se pierde con la muerte) en virtud de la cual una persona puede ser titular de derechos y obligaciones”²²⁰.

“Capacidad de goce. Aptitud jurídica para ser titular de derechos y obligaciones. Todo individuo debe tener capacidad de goce, porque no tenerla significaría perder la personalidad”²²¹.

“La capacidad de goce es la aptitud que toda persona tiene para ser titular de derechos y obligaciones”²²².

²²⁰ DICCIONARIO DE DERECHO CIVIL Y DE FAMILIA, ÁLVAREZ DE LARA Rosa María, BENA SESMA Ingrid, GONZÁLEZ ALCÁNTARA Juan Luis, ob. cit., Pág. 53

²²¹ DICCIONARIOS JURÍDICOS TEMÁTICOS, BUSTOS RODRÍGUEZ María Beatriz, ob. cit., Pág. 22

“La capacidad de goce... es objeto de graduaciones; se tiene más o menos capacidad de goce; Alguien puede ser capaz en determinadas circunstancias y otra persona no serlo. Por ejemplo los extranjeros no pueden adquirir la propiedad o el dominio directo de tierras en cierta zona de la frontera de nuestro país.

La capacidad de goce se mide en atención a los derechos y obligaciones de los que el sujeto pueda ser titular”²²³.

En cuanto “... capacidad de goce, que es la aptitud de ser titular de derechos y obligaciones, se concede a toda persona, tanto física como moral, por el sólo hecho de serlo y, sólo por vía de excepción, se encuentra restringida por el derecho objetivo”²²⁴.

“La capacidad de goce es la aptitud para ser titular de derechos o par ser sujeto de obligaciones. Todo sujeto la tiene, si se suprimiera, el sujeto carecería de personalidad por cuanto impide al ente la posibilidad jurídica de actuar, la capacidad de goce se adquiere desde el momento de la concepción, condicionada a que viva 24 horas o que sea presentado con vida ante el Registro Civil, la capacidad de goce se manifiesta principalmente como una posibilidad para heredar, recibir legados y donaciones”²²⁵.

“... la capacidad jurídica o capacidad de goce, que es la aptitud del sujeto para ser titular de derechos y obligaciones y la capacidad de obrar o capacidad de ejercicio, esto es la aptitud del sujeto para ejercitar sus

²²² ORTIZ-URQUIDI Raúl Prólogo del Dr. ROBERTO L. MANTILLA MOLINA, ob. cit., Pág.. 297.

²²³ SÁNCHEZ MÁRQUEZ Ricardo, ob. cit., Pág. 169

²²⁴ SEPÚLVEDA SANDOVAL Carlos, El contrato de Seguro, Primera edición, Editorial Porrúa S.A. de C.V., México 2006. Pág Pág. 38.

²²⁵ SÁNCHEZ MÁRQUEZ Ricardo, ob. cit., Pág. 179 y 180

derechos y contraer y cumplir obligaciones en forma personal así como para comparecer en juicio por derechos propio.

La capacidad de goce, como la personalidad jurídica se tiene desde la concepción y se pierde por la muerte; es ciertamente paralela y consecuencia necesaria de la personalidad jurídica misma a grado tal, que como decíamos suelen considerárseles uno solo y el mismo concepto; no obstante, hay diferencias entre una y otra.

La capacidad de ejercicio, en cambio, se va alcanzando gradualmente en su madurez mental; más bien de una plena incapacidad de ejercicio hasta una cabal capacidad de ejercicio, sin más limitaciones que las establecidas por la ley al efecto”²²⁶.

Fundamento legal es conforme al Código Civil Federal:

“Artículo 337.- Para los efectos legales, sólo se reputa nacido el feto que, desprendido enteramente del seno materno, vive veinticuatro horas o es presentado vivo al Registro Civil. Faltando alguna de estas circunstancias, nunca nadie podrá entablar demanda sobre la paternidad”.

“Artículo 2357.- Los no nacidos pueden adquirir por donación, con tal que hayan estado concebidos al tiempo en que aquélla se hizo y sean viables conforme a lo dispuesto en el artículo 337”.

“Artículo 1314.- Son incapaces de adquirir por testamento o por intestado, a causa de falta de personalidad, los que no estén concebidos al tiempo

²²⁶ DOMÍNGUEZ MARTÍNEZ Jorge Alfredo, Prólogo de Manuel BORJA MARTÍNEZ, ob. cit., Pág.166 y 167.

de la muerte del autor de la herencia, o los concebidos cuando no sean viables, conforme a lo dispuesto en el artículo 337’.

Se fundamenta conforme a Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito “Artículo 394.- *Quedan prohibidos:*

II.- Aquellos en los cuales el beneficio se conceda a diversas personas sucesivamente que deban substituirse por muerte de la anterior, salvo el caso de que la substitución se realice en favor de personas que estén vivas o concebidas ya, a la muerte del fideicomitente;”.

Para comprender esto es necesario explicar que en la capacidad de goce se “Tiene también aptitud para recibir derechos desde su concepción, por aplicación del adagio: “*infans conceptus pro nato habetur, quoties de comodis ejus agitur*” (el concebido se tiene por nacido para todo lo que le sea favorable)”²²⁷.

“Viable. Dícese del recién nacido que al momento de nacer es apto para la vida, lo que ocurre cuando el feto es desprendido del seno materno y vive veinticuatro horas o menos, pero en ese lapso inferior es presentado con vida al juez del Registro Civil”²²⁸.

Respecto a la viabilidad se expone lo siguiente, lo viable “significa capaz de vivir, *vitae habilis*. La viabilidad es un requisito impuesto por diversas

²²⁷ SÁNCHEZ MÁRQUEZ Ricardo, ob. cit., Pág. 175

²²⁸ COMPENDIO DE TÉRMINOS DE DERECHO CIVIL, Coordinador Magallón Ibarra Jorge Mario, colaborador: Joaquín Martínez Alfaro, ob. cit., Pág. 663.

legislaciones para poder considerar legalmente al recién nacido como persona, la viabilidad consiste en la capacidad del recién nacido de vivir por sí mismo fuera del vientre materno, es decir, que tenga todos sus órganos, aparatos y sistemas en condiciones que le permitan sobrevivir”²²⁹.

Esto es “si se presenta vivo como dice que ...(viable significa capaz de vivir)...

La vitae habiles significa fuerza orgánica para vivir. Si no se tiene tal vitalidad poco importa, par la teoría de la viabilidad, que el nacido hay conseguido hacerlo una horas, días o momentos. La destrucción de su personalidad igual se produce y se retrotrae, extinguiéndose con todos los derechos que ya le pertenecían al nasciturus...

... Para nosotros el concebido es una persona, desde el momento en que el derecho lo considera sujeto de derechos y de obligaciones, y al permitir que alguien lo represente para tutelar principalmente los derechos que pudiera adquirir mientras se encuentra en el seno materno”²³⁰.

“Teoría de nasciturus. Para los romanos la personalidad comenzaba con el nacimiento. Se llegó a a considerar que al ser concebido pero no nacido, que se denominaba nasciturus, se le debían garantizar determinados derechos que iba a adquirir en el momento de nacer”²³¹.

“... Teoría de viabilidad. Exige para el reconocimiento de la persona no sólo el hecho de nacer ésta viva, sino, además, la aptitud para seguir

²²⁹ TAPIA RAMÍREZ Javier, Introducción al Derecho Civil, Primera edición, Editorial McGraw-HILL Interamericana editores, S.A. de C.V. 2002. Pág.101

²³⁰ SÁNCHEZ MÁRQUEZ Ricardo, ob. cit., Pág.. 176 y 177.

²³¹ DICCIONARIOS JURÍDICOS TEMÁTICOS, ob. cit., Pág..125

viviendo fuera del claustro materno (viable significa capaz de vivir, 'vitae habilis')...”²³².

“La condición jurídica del nasciturus.-... el ser hombre, para que se reconozca un mínimo de capacidad de goce y, por lo tanto, una personalidad. Por esto en el derecho moderno se consagra el siguiente principio: todo hombre es persona. La capacidad de goce se atribuye también ante la existencia orgánica independiente del ser humano ya concebido quedando su personalidad destruida si no nace vivo y viable. El Código Civil mantiene a la cabeza de la teoría del “nasciturus” una declaración de tipo general, que es la que ha de dar la tónica a todo el sistema. Está contenido en el artículo 29: “... el concebido se tiene por nacido para todos los efectos que le sean favorables”²³³.

“La sucesión hereditaria comprende todos los derechos y obligaciones del de cujus que no se extinguieron con su muerte, formando éstos una unidad a la que se le llama universalidad de derecho”²³⁴.

“...se desprende que el concebido es considerado como persona sólo para los casos en que el código expresamente lo disponga y no para cualquier disposición del mismo; por ejemplo, el concebido puede heredar o recibir donaciones pero nunca podrá celebrarse un contrato de compraventa o de arrendamiento con un concebido, puesto que el código

²³² DOMÍNGUEZ MARTÍNEZ Jorge Alfredo, Prólogo de Manuel BORJA MARTÍNEZ, ob. cit., Pág 141.

²³³ ROJINA VILLEGAS Rafael, ob. cit., Pág. 155 y 156.

²³⁴ ASPRÓN PELAYO Juan Manuel, Sucesiones, Segunda edición, Editorial, McGraw-Hill/Interamericana editores S.A. de C.V. México. 2002. Pág. 1

en dichos supuestos no lo considera como nacido. Véase artículos 1314 y 2357”²³⁵. y 337 Código Civil.

“... La regla ‘infans conceptus’ no es objeto de una disposición general en el Código Civil. Los redactores indicaron tan sólo que la criatura simplemente concebida puede recibir una sucesión (art. 725 del Código civ.)...”²³⁶.

“....El concebido consecuentemente no nacido, puede ser reconocido y puede además ser heredero, legatario y donatario, en la medida señalada y conforme lo dispuesto por los artículos 337, 364, 1313, 1314, 1491 y 2357 de nuestra ley civil,...”²³⁷.

“Los grados de la capacidad de goce.- Determinados respectivamente el principio y el fin de la personalidad individual, nos referimos a los grados de la capacidad de goce que pueden tener las personas físicas.

A).- El grado mínimo de capacidad de goce existe, según lo hemos explicado, en el ser concebido pero no nacido, bajo la condición impuesta en nuestro Código de que nazca vivo y sea presentado al Registro Civil o viva 24 horas. Esta forma mínima de capacidad de goce permite al embrión humano tener derechos subjetivos patrimoniales, es decir, derechos de heredar, de recibir en legados o de recibir en donación; también es la base para determinar su condición jurídica de hijo legítimo o natural.

²³⁵ ASPRÓN PELAYO Juan Manuel, ob. cit., Pág 9

²³⁶ DOMÍNGUEZ MARTÍNEZ Jorge Alfredo, Prólogo de Manuel BORJA MARTÍNEZ, ob. cit., Pág 147.

²³⁷ IBIDEM. Pág. 150.

B).- Una segunda manifestación de la capacidad de goce, se refiere a los menores de edad. En los menores de edad tenemos la capacidad de goce notablemente aumentada, podríamos decir que es casi equivalente a la capacidad de goce del mayor en pleno uso y goce de sus facultades mentales. ...

C).- Por último, el tercer grado está representado por los mayores de edad. En éstos debemos hacer la distinción de mayores en pleno uso y goce de sus facultades mentales y mayores sujetos a interdicción por locura, idiotismo, imbecilidad o uso constante de drogas enervante. Estas diferentes formas que perturban la inteligencia no afectan la capacidad de goce desde el punto de vista patrimonial, es decir no impiden al sujeto ser titular de derechos y de obligaciones de orden pecuniario; pero evidentemente que sí afectan la capacidad de goce en cuanto a las relaciones de familia, sobre todo para el ejercicio de la patria potestad, pues no se tiene la aptitud necesaria para ejercitar este derecho”²³⁸.

La definición expuesta por el profesor se puede explicar que en el inciso A) le falta expresar que puede también ser designado fideicomisario.

En lo que corresponde al inciso C) lo expresado en él, hoy es suprimido por el Código Civil Federal y el Código Civil para el Distrito Federal vigente que con posterioridad se entablará lo que exponen.

Ahora se expresará la capacidad de ejercicio:

Código Civil Federal expresa en su Artículo 1798.- “*Son hábiles para contratar todas las personas no exceptuadas por la ley*”.

²³⁸ ROJINA VILLEGAS Rafael, ob. cit., Pág. 163 y 164.

Artículo 1800.- “El que es hábil para contratar, puede hacerlo por sí o por medio de otro legalmente autorizado”.

Artículo 424.- “El que está sujeto a la patria potestad no puede comparecer en juicio, ni contraer obligación alguna, sin expreso consentimiento del que o de los que ejerzan aquel derecho. En caso de irracional disenso, resolverá el juez”.

Artículo 449.- “El objeto de la tutela es la guarda de la persona y bienes de los que no estando sujetos a patria potestad tienen incapacidad natural y legal, o solamente la segunda, para gobernarse por sí mismos. La tutela puede también tener por objeto la representación interina del incapaz en los casos especiales que señale la ley.

En la tutela se cuidará preferentemente de la persona de los incapacitados. Su ejercicio queda sujeto en cuanto a la guarda y educación de los menores a las modalidades de que habla la parte final del artículo 413”.

Artículo 450.- “Tienen incapacidad natural y legal:

I. Los menores de edad;

II. Los mayores de edad disminuidos o perturbados en su inteligencia, aunque tengan intervalos lúcidos; y aquellos que padezcan alguna afección originada por enfermedad o deficiencia persistente de carácter físico, psicológico o sensorial o por la adicción a sustancias tóxicas como el alcohol, los psicotrópicos o los estupefacientes; siempre que debido a la limitación, o a la alteración en la inteligencia que esto les provoque no puedan gobernarse y obligarse por si mismos, o manifestar su voluntad por algún medio”.

Artículo 641.- “El matrimonio del menor de dieciocho años produce de derecho la emancipación. Aunque el matrimonio se disuelva, el cónyuge emancipado, que sea menor, no recaerá en la patria potestad”.

Artículo 643.- “El emancipado tiene la libre administración de sus bienes, pero siempre necesita durante su menor edad:

I. De la autorización judicial para la enajenación, gravamen o hipoteca de bienes raíces.

II. De un tutor para negocios judiciales”.

Ahora en lo que refiere a la capacidad de ejercicio:

“Capacidad de ejercicio. Aptitud jurídica para ejercer los derechos y contraer las obligaciones”²³⁹.

“...capacidad de ejercicio es la aptitud que requieren las personas para ejercitar por sí mismas y sus derechos y cumplir sus obligaciones; se adquiere con la mayoría de edad o con la emancipación y se pierde junto con las facultades mentales...”²⁴⁰.

“... la capacidad de ejercicio se refiere a la aptitud para hacer valer y ejercitar esos derechos o para cumplir obligaciones; presupone la existencia de la capacidad de goce, es decir, si no se cuenta con ésta, no se puede tener la capacidad de ejercicio”²⁴¹.

²³⁹ **DICCIONARIOS JURÍDICOS TEMÁTICOS, BUSTOS RODRÍGUEZ María Beatriz, ob. cit., Pág.. 21**

²⁴⁰ **DICCIONARIO DE DERECHO CIVIL Y DE FAMILIA, ÁLVAREZ DE LARA Rosa María, BENA SESMA Ingrid, GONZÁLEZ ALCÁNTARA Juan Luis, ob. cit., Pág. 53.**

²⁴¹ **SEPÚLVEDA SANDOVAL Carlos, ob. cit., Pág. 38.**

“La capacidad de ejercicio es la aptitud que tienen determinadas personas para hacer vales sus derechos y cumplir sus obligaciones por sí mismas”²⁴².

“La capacidad de ejercicio es la posibilidad jurídica del sujeto de hacer valer directamente sus derechos, de celebrar en nombre propio actos jurídicos, de contraer y cumplir sus obligaciones y de ejercitar las acciones conducentes ante los tribunales.

... A manera de definición, la capacidad de ejercicio, podemos decir es la aptitud de participar directamente en la vida jurídica, es decir, de hacerlo personalmente. La representación cumple aquí una función de auxilio y no de necesidad.

En nuestro Derecho, carecen de aptitud para hacer valer sus derechos o para cumplir con sus obligaciones en forma directa, los concebidos, quienes ejercitaran sus derechos por conducto de su representante legítimo(padre y madre); desde el nacimiento hasta la emancipación, también por conducto de sus representantes los menores tendrán que hacer valer sus derechos o cumplir con sus deberes, excepto el caso de los bienes que el menor de edad adquiera por su trabajo, sobre los cuales pertenecen en propiedad, administración y usufructo al hijo...”²⁴³.

“Capacidad de ejercicio y representación.-... la capacidad de ejercicio. Esta capacidad supone la posibilidad jurídica en el sujeto de hacer valer directamente sus derechos, de celebrar en nombre propio actos jurídicos,

²⁴² **ORTIZ-URQUIDI Raúl Prólogo del Dr. ROBERTO L. MANTILLA MOLINA, ob. cit., Pág.. 297**

²⁴³ **SÁNCHEZ MÁRQUEZ Ricardo, ob. cit., Pág. 180 y 181.**

de contraer y cumplir sus obligaciones y de ejercitar las acciones conducentes ante los tribunales. ...

Podemos definir brevemente la capacidad de ejercicio, diciendo que es la aptitud de participar directamente en la vida jurídica, es decir, de hacerlo personalmente”²⁴⁴.

“Grados de incapacidad de ejercicio.- para la incapacidad de ejercicio también podemos distinguir diferentes grados:

A).- El primero correspondería al ser concebido, pero no nacido, en el cual necesariamente existe la representación de la madre o, en su caso, de la madre y el padre. ...

B).- El segundo grado de la incapacidad de ejercicio se origina desde el nacimiento hasta la emancipación.

C).- El tercer grado de la incapacidad de ejercicio corresponde a los menores emancipados en donde existe sólo incapacidad parcial de ejercicio y, consiguientemente, semi-capacidad; pueden realizar todos los actos de administración relativos a sus bienes muebles e inmuebles, sin representante; pueden también ejecutar los actos de dominio relacionados con sus bienes muebles; en cambio, tienen una incapacidad de ejercicio para comparecer en juicio, necesitando un tutor. Para celebrar actos de dominio sobre bienes inmuebles, es menester la autorización judicial. También el menor emancipado necesita el consentimiento de sus padres o tutor, para contraer matrimonio...”²⁴⁵.

En lo que se refiere al Mayor de edad y el menor se expresa:

²⁴⁴ ROJINA VILLEGAS Rafael, ob. cit., Pág. 164.

²⁴⁵ IBIDEM Pág. 165

Su fundamento es: Artículo 24.-“ *El mayor de edad tiene la facultad de disponer libremente de su persona y de sus bienes, salvo las limitaciones que establece la ley*”.

Artículo 646.-“ *La mayor edad comienza a los dieciocho años cumplidos*”.

Artículo 647.-“ *El mayor de edad dispone libremente de su persona y de sus bienes*”.

“Mayoría de edad. Edad que alcanza la persona y en donde adquiere la plena capacidad de ejercicio. Asimismo, al llegar la persona a la mayoría de edad deja de estar sujeta a la patria potestad. En nuestra legislación la mayoría de edad se adquiere al cumplir los 18 años.

Según el Código Civil, el mayor de edad tiene la facultad de disponer libremente de su persona y de sus bienes, salvo las limitaciones establecidas por la ley”²⁴⁶.

“Mayor de edad. Cualidad de haber cumplido dieciocho años, el mayor de edad deja de estar sujeto a la patria potestad, tiene plena capacidad para ejercer sus derechos, celebrar actos jurídicos, obligarse, comparecer a juicio, usar y disponer de sus bienes por si mismo, por virtud de la mayor edad cesa el usufructo legal”²⁴⁷.

“La mayoría de edad, es la edad que el legislador considera adecuada para que una persona física alcance su madurez, motivo por el cual a partir de ella le autoriza para que válidamente pueda celebrar todo tipo de actos jurídicos. 592 cc.

²⁴⁶ DICCIONARIOS JURÍDICOS TEMÁTICOS, BUSTOS RODRÍGUEZ María Beatriz, ob. cit., Pág. 85 y 86.

²⁴⁷ COMPENDIO DE TÉRMINOS DE DERECHO CIVIL, Coordinador Magallón Ibarra Jorge Mario, colaborador: Jesús Saldaña Pérez, ob. cit., Pág. 388

... El mayor de dieciocho años puede celebrar todo tipo de actos jurídicos, por sí o por conducto de representante instituido voluntariamente, siempre y cuando no esté sujeto a interdicción,...”²⁴⁸.

Su fundamento del menor de edad es: Artículo 23.- *“La minoría de edad, el estado de interdicción y demás incapacidades establecidas por la ley, son restricciones a la personalidad jurídica que no deben menoscabar la dignidad de la persona ni atentarse contra la integridad de la familia; pero los incapaces pueden ejercitar sus derechos o contraer obligaciones por medio de sus representantes”*.

Artículo 424.- *“El que está sujeto a la patria potestad no puede comparecer en juicio, ni contraer obligación alguna, sin expreso consentimiento del que o de los que ejerzan aquel derecho. En caso de irracional disenso, resolverá el juez”*.

Artículo 425.- *“Los que ejercen la patria potestad son legítimos representantes de los que están bajo de ella, y tienen la administración legal de los bienes que les pertenecen, conforme a las prescripciones de este Código”*.

Artículo 428.-*“ Los bienes del hijo, mientras esté en la patria potestad, se dividen en dos clases:*

I. Bienes que adquiera por su trabajo;

II. Bienes que adquiera por cualquiera otro título.

Artículo 429.- *“Los bienes de la primera clase pertenecen en propiedad, administración y usufructo al hijo”*.

²⁴⁸ SÁNCHEZ MÁRQUEZ Ricardo, ob. cit., Pág. 186.

Artículo 430.-“ En los bienes de la segunda clase, la propiedad y la mitad del usufructo pertenecen al hijo; la administración y la otra mitad del usufructo corresponden a las personas que ejerzan la patria potestad. Sin embargo, si los hijos adquieren bienes por herencia, legado o donación y el testador o donante ha dispuesto que el usufructo pertenezca al hijo o que se destine a un fin determinado, se estará a lo dispuesto”.

Artículo 441.- “Los jueces tienen facultad de tomar las medidas necesarias para impedir que, por la mala administración de quienes ejercen la patria potestad, los bienes del hijo se derrochen o se disminuyan.

Estas medidas se tomarán a instancias de las personas interesadas, del menor cuando hubiere cumplido catorce años, o del Ministerio Público en todo caso”.

Artículo 442.- “Las personas que ejerzan la patria potestad deben entregar a sus hijos, luego que éstos se emancipen o lleguen a la mayor edad, todos los bienes y frutos que les pertenecen”.

Por tanto el “Menor de edad. Persona que no ha alcanzado la mayoría de edad. En nuestra legislación es el menor de 18 años.

... El menor de edad goza de una capacidad de ejercicio limitada y está sujeto a la patria potestad o la tutela correspondiente”²⁴⁹.

“Menor de edad. Persona física que o ha cumplido dieciocho años, y que por ello se encuentra en una condición o estado jurídico de incapacidad de ejercicio”²⁵⁰.

²⁴⁹ **DICCIONARIOS JURÍDICOS TEMÁTICOS, BUSTOS RODRÍGUEZ María Beatriz, ob. cit., Pág. 86**

El menor de edad “Las limitaciones que los concebidos tienen en el campo jurídico-patrimonial, desaparecen en la capacidad alcanzada por los ya nacidos, aún durante su minoría de edad, pues éstos pueden, por ejemplo, adquirir por cualquier medio, sea sucesorio, contractual, por prescripción, etc.”²⁵¹.

Con lo dicho anteriormente en párrafos antepuestos de la capacidad de goce y de ejercicio, la diferencia entre el menor y el mayor de edad se expresa que “Así, el menor de edad tiene capacidad de goce aunque no de ejercicio, mientras que el mayor tiene ambas, es decir, tanto la capacidad de goce como la de ejercicio, si es que está en pleno uso de sus facultades mentales”²⁵².

“...cuando se cumplen dieciocho años se pueden ejercer por sí mismo los derechos y obligaciones o a través de un representante; ...”²⁵³

“En los Derechos modernos se considera que cuando la persona ha alcanzado un determinado grado de madurez intelectual (desarrollo psíquico: entendimiento y voluntad), que, desde luego, suele ir unido al desenvolvimiento físico y a la educación y aprendizaje (que, a su vez, se encuentra condicionada por el medio, aptitudes, capacidad económica, etc.), debe concedérsele plena capacidad de obrar. Y, como en una sociedad desarrollada es prácticamente imposible establecer persona por persona si cada una tienen o no tales cualidades, los Códigos y las

²⁵⁰ COMPENDIO DE TÉRMINOS DE DERECHO CIVIL, Coordinador Magallón Ibarra Jorge Mario, colaborador: Jesús Saldaña Pérez, ob. cit., Pág. 394

²⁵¹ DOMÍNGUEZ MARTÍNEZ Jorge Alfredo, Prólogo de Manuel BORJA MARTÍNEZ ob. cit., Pág. 173.

²⁵² IDEM.

²⁵³ COMPENDIO DE TÉRMINOS DE DERECHO CIVIL GÚITRON FUENTEVILLA Julián ob. cit., Pág. 34

legislaciones optan por fijar un límite de edad igual para todos, a partir del cual presumen que se ha alcanzado dicha madurez intelectual. Edad que recibe el nombre de mayor, y separa la vida de la persona en dos momentos: el de la minoría (con sometimiento a la autoridad de los padres o tutor) y el de la mayoría (con independencia y plena capacidad de obrar); ...”²⁵⁴.

Por ello son personas físicas que pueden considerarse como consumidores y/o usuarios por tener capacidad jurídica ya sea través de un apoderado o por sí mismo por tanto es su naturaleza del usuario ser personas con capacidad jurídicas.

Conforme en materia de seguros se expresa en los artículos correspondientes las circunstancias que se encuentre el menor de edad o un tercero en el seguro.

Artículo 156.- “El seguro para el caso de muerte de un tercero será nulo si el tercero no diere su consentimiento, que deberá constar por escrito antes de la celebración del contrato, con indicación de la suma asegurada.

El consentimiento del tercero asegurado deberá también constar por escrito para toda designación del beneficiario, así como para la transmisión del beneficio del contrato, para la cesión de derechos o para la constitución de prenda, salvo cuando estas tres últimas operaciones se celebren con la empresa aseguradora”.

Artículo 157.- “El contrato de seguro para el caso de muerte, sobre la persona de un menor de edad que no haya cumplido los doce años, o

²⁵⁴ LETE DEL RÍO José Manuel, ob. cit., Pág. 63

sobre la de una sujeta a interdicción, es nulo. La empresa aseguradora estará obligada a restituir las primas, pero tendrá derecho a los gastos si procedió de buena fe.

En los seguros de supervivencia sobre las personas a que se refiere este artículo, podrá pactarse la devolución de las primas para el caso de muerte”.

Artículo 158.- “Cuando el menor de edad tenga doce años o más, será necesario su consentimiento personal y el de su representante legal; de otra suerte, el contrato será nulo”.

Con relación al mandato y la representación se expondrá posteriormente²⁵⁵.

En la persona moral:

Su fundamento es que igual que las personas físicas en el Código Civil Federal en su Título Segundo de las Personas Morales establece en su artículo 25 “*quienes son personas morales:*

fracción I. La Nación, el Distrito Federal, los Estados y Municipios.

II. Las demás corporaciones de carácter público reconocidas por la ley

III. Las sociedades civiles o mercantiles,

²⁵⁵ (Infra) en el inciso 3.2. diferentes teorías que explican el tipo de representación y/o mandato que utiliza el usuario de seguros. Pág. 153 a la 157; como expone uno de los catedráticos que explica sobre el mandato ÁLVAREZ DE LARA Rosa María, BENA SESMA Ingrid, GONZÁLEZ ALCÁNTARA Juan Luis, Diccionario de Derecho Civil y de Familia, y sobre la representación FONSECA José Ignacio- HERRERO Raimundo, IGLESIAS SÁNCHEZ María Jesús, en el Diccionario Jurídico Colex por citar uno de ellos.

IV. Los sindicatos, las asociaciones profesionales y las demás a que se refiere la fracción XVI del artículo 123 de la Constitución Federal;

V. Las sociedades cooperativas y mutualistas;

VI. Las asociaciones distintas de las enumeradas que se propongan fines políticos, científicos, artísticos, de recreo o cualquiera otro fin lícito, siempre que no fueren desconocidas por la ley;

VII. Las personas morales extranjeras de naturaleza privada, en los términos del artículo 2736”.

Y como se representan: Artículo 10 Ley General de Sociedades Mercantiles.-“***La representación de toda sociedad mercantil corresponderá a su administrador o administradores, quienes podrán realizar todas las operaciones inherentes al objeto de la sociedad, salvo lo que expresamente establezcan la Ley y el contrato social.***

Para que surtan efecto los poderes que otorgue la sociedad mediante acuerdo de la asamblea o del órgano colegiado de administración, en su caso, bastará con la protocolización ante notario de la parte del acta en que conste el acuerdo relativo a su otorgamiento, debidamente firmada por quienes actuaron como presidente o secretario de la asamblea o del órgano de administración según corresponda, quienes deberán firmar el instrumento notarial, o en su defecto lo podrá firmar el delegado especialmente designado para ello en sustitución de los anteriores.

El notario hará constar en el instrumento correspondiente, mediante la relación, inserción o el agregado al apéndice de las certificaciones, en lo conducente, de los documentos que al efecto se le exhiban, la

denominación o razón social de la sociedad, su domicilio, duración, importe del capital social y objeto de la misma, así como las facultades que conforme a sus estatutos le correspondan al órgano que acordó el otorgamiento del poder y, en su caso, la designación de los miembros del órgano de administración.

Si la sociedad otorgare el poder por conducto de una persona distinta a los órganos mencionados, en adición a la relación o inserción indicadas en el párrafo anterior, se deberá dejar acreditado que dicha persona tiene las facultades para ello”.

Como se expresa en el diccionario jurídico mexicano que “...Las personas colectivas (comúnmente denominadas “personas morales”). Las personas colectivas son ciertas entidades (normalmente grupos de individuos) a los cuales el derecho considera como una sola entidad para que actúe como tal en la vida jurídica. Contrariamente a los que pudiera creerse, las personas colectivas y la doctrina jurídica que les es propia ya es milenaria...

...Il Normalmente la persona colectiva “representa” un individuo. Sin embargo, pueden representar a varios individuos colectivamente considerados e, incluso, a seres inanimados”²⁵⁶.

En otro diccionario expresa “ es la constituida conforme a la ley, por grupos de individuos a las cuales el derecho considera como una sola entidad para ejercer derechos y asumir obligaciones”²⁵⁷.

²⁵⁶ DICCIONARIO JURÍDICO MEXICANO, colaboradores de este tomo Abascal Zamora José María, Arellano García Carlos, Bernal, Beatriz Carpizo Jorge, Díaz Bravo Arturo entre otros, Tomo IV TOMO P-Z ob. cit.,Pág. 2396.

“Personas morales. Conjunto de personas físicas o de bienes destinados a cumplir con un fin determinado. En otras legislaciones se utiliza la denominación de personas jurídicas para atender al mismo tipo de organización”²⁵⁸.

“La persona colectiva, que de ordinario se denomina jurídica o moral, es persona con analogía justificada e irrenunciable porque, al ser relación real de persona físicas, tienen proyectos, acciones y decisiones propias, realizadas por sus miembros. Respecto de la persona jurídica, la personalidad se atribuye con analogía dotada de fundamento objetivo.

La sociedad, como persona jurídica, no es una simple denominación metafórica, sino una interdependencia real de personas físicas para realizar entre todas un fin o bien común. ...La sociedad o colectividad existe en, por y para las personas físicas que la constituyen, y en éstas se da una interdependencia que modifica la realidad existente de las mismas”²⁵⁹.

Una definición de persona moral “...Se otorga el segundo a las asociaciones dotadas de personalidad (un sindicato o una sociedad mercantil, por ejemplo). Como ambas designaciones son ambiguas, preferimos decir persona jurídica individual y persona jurídica colectiva”²⁶⁰.

²⁵⁷ DICCIONARIO PRÁCTICO DE DERECHO, Chávez Castillo Raúl, ob. cit., Pág.195.

²⁵⁸ DICCIONARIOS JURÍDICOS TEMÁTICOS, Bustos Rodríguez María Beatriz, ob. cit., Pág. 107

²⁵⁹ GONZÁLEZ MORFÍN Efraín, ob. cit., Pág. 31

²⁶⁰ GARCÍA MÁYNEZ EDUARDO, ob. cit., Pág. 271.

“El maestro menciona que para “Ruggiero la persona moral se define como toda unidad orgánica resultante de una colectividad organizada o de un conjunto de bienes, a la que por el logro de un fin social, durable y permanente, se reconoce por el Estado capacidad de derecho patrimonial”²⁶¹.

“... las personas morales, o personas jurídicas como también se les denomina; son entes creados por la Ciencia Jurídica, aceptados por los ordenamientos legales y que participan de la misma personalidad jurídica que la de los seres humanos”²⁶².

“...Las personas morales o personas jurídicas son entidades consistentes en una agrupación de personas físicas o en un establecimiento, un obra, que el derecho, por abstracción, considera y trata en cierto sentido como individuos humanos. El Estado, los municipios y las asociaciones inscritas, las sociedades de comercio, las universidades, las facultades y el instituto, los centros de beneficencia, los hospitales, etc., son personas morales”²⁶³.

Otro profesor expresa que las personas morales “son los entes distintos de la persona humana que constituyen sujetos de derechos y obligaciones, es decir, todos aquellos entes susceptibles de adquirir derechos y contraer obligaciones”²⁶⁴.

²⁶¹ SÁNCHEZ MÁRQUEZ Ricardo, ob. cit., Pág. 205

²⁶² DOMÍNGUEZ MARTÍNEZ Jorge Alfredo, Prólogo de Manuel BORJA MARTÍNEZ, ob. cit., Pág. 277.

²⁶³ COLIN Ambroise, CAPITANT Henry, ob. Cit., Pág. 73.

²⁶⁴ BAQUEIRO ROJAS Edgard, BUENROSTRO BÁEZ Rosalía, ob. cit., Pág. 141.

Las personas jurídicas colectivas la puntualizan como “las personas jurídicas pueden definirse como “asociaciones o instituciones formadas para la consecución de un fin y reconocidas por la ordenación jurídica como sujetos de derecho”. La definición precedente revela que son tres los elementos de aquéllas, a saber:

1º. Una asociación de hombres.- En toda persona jurídica colectiva existe una asociación más o menos numerosas de individuos, que tienden a al consecución de un fin. Los miembros de la colectividad pueden ser en número determinado o indeterminado; es decir, algunas veces existe una limitación numérica y otras la persona tiene un número indefinido y variable de socios. ...

2º. El segundo elemento esencial a las personas jurídicas es el fin a cuyo logro se encuentran destinadas. La existencia de una finalidad hace posible, tratándose sobre todo de corporaciones voluntarias, concebirlas unitariamente, como individualidades sociales o personas colectivas. De acuerdo con la índole del fin, pueden las corporaciones ser clasificadas en personas jurídicas de interés privado y de utilidad pública. Los fines de las personas colectivas clasifícanse también en generales y especiales. Tienen una finalidad general (bienestar común) las corporaciones naturales y territoriales, como, por ejemplo, el municipio, la provincia o el Estado. Las demás persiguen fines especiales, más o menos definidos. Los fines singulares deben subdividirse en fines típicos fijados por la ley y finalidades no establecidas por ella. ...

3º. Las asociaciones e instituciones en que concurren los dos elementos que acabamos de examinar tienen la aptitud para convertirse en personas

de derecho. Lo que hace que lleguen a ser tales es un tercer elemento, a saber su reconocimiento por el derecho objetivo. Gracias al reconocimiento, las pluralidades de individuos consagrados a la consecución de un fin, se transforman en un sujeto único, diverso de las personas físicas que las integran... .

... No hay que olvidar, sin embargo, los méritos de la doctrina. Pues la personalidad jurídica, como su denominación lo indica, es siempre creación del derecho. Esto significa simplemente que las personas jurídicas no pueden ser creadas por el mero arbitrio del hombre. Pues la aptitud de ser sujeto de derechos y deberes deriva de un conjunto de elementos intrínsecos... ”²⁶⁵.

“Algunas legislaciones distinguen dos tipos de personas jurídicas, éstas son: Personas del derecho público y personas del derecho privado. Son personas jurídicas de derecho público las constituidas inmediatamente por la ley o por acto administrativo para ser sujeto de funciones públicas, de modo que su constitución está regulada en el interés público por prescripción de derecho, o bien las que son reconocidas posteriormente, mediante la ley o acto administrativo de la autoridad competente, por ocuparse del cumplimiento de fines públicos. ...

Las personas jurídicas privadas las regula principalmente el Código Civil, éstas son: las sociedades civiles, las asociaciones profesionales, las asociaciones que se propongan fines políticos, científicos, artísticos, de

²⁶⁵ GARCÍA MÁYNEZ Eduardo, ob. cit.,. Págs. 290,291,292 y 294.

recreo o cualquier otro fin lícito y en general cualquier tipo de asociación o agrupación a la que la ley concede personalidad jurídica”²⁶⁶.

En cuanto a su capacidad se establece lo siguiente:

“La capacidad de las personas morales se distingue de la de las personas físicas en dos aspectos: a).- En las personas morales no pueden haber incapacidad de ejercicio, toda vez que ésta depende exclusivamente de circunstancias propias e inherentes al ser humano, tales como la minoría de edad, la probación de la inteligencia por locura, idiotismo, o imbecilidad; la sordomudez unida a la circunstancia de que no se sepa leer ni escribir; la embriaguez consuetudinaria, o el abuso immoderado y habitual de drogas enervantes. b).- En las personas morales su capacidad de goce está limitada en razón de su objeto, naturaleza y fines. Podemos formular como regla general la de que dichas entidades no pueden adquirir bienes o derechos o reportar obligaciones que no tengan relación con su objeto y fines propios.

El artículo 27 constitucional da reglas especiales para determinar la capacidad de goce de algunas personas morales como son las sociedades extranjeras, las sociedades por acciones, las instituciones de crédito y de beneficencia, así como otras corporaciones”²⁶⁷.

La capacidad de las personas morales se explica que “Las personas morales podrán ejercitar todos los derechos que sean necesarios para realizar el objeto de su institución.

Se distingue de la capacidad de las personas físicas en dos aspectos:

²⁶⁶ SÁNCHEZ MÁRQUEZ Ricardo, ob. cit., Pág. 208

²⁶⁷ ROJINA VILLEGAS Rafael, ob. cit., Pág. 155.

a) Las personas morales no pueden tener incapacidad de ejercicio, ésta corresponde al ser humano por razones de su minoridad, locura, idiotismo etc. b) Las personas morales tienen capacidad de goce limitada en razón de su objeto, naturaleza y fines. No pueden dedicarse a otra actividad que no sea la que se le autorizó, en virtud del objeto social.

En nuestra constitución- art. 27- se establecen algunas incapacidades de goce,...”²⁶⁸.

Se expresa un criterio sobre lo mencionado por el maestro en el inciso a) sobre la incapacidad de ejercicio, “ésta corresponde al ser humano por razones de su minoridad, locura, idiotismo etc.” En vez de expresar la reforma que se prevé en el Diario Oficial de la Federación el 23 de Julio de 1992 del artículo 450 del Código Civil Federal sobre los que tienen incapacidad natural y legal en su fracción segunda que con posterioridad se entablará.

“En las personas morales... su capacidad de goce está limitada en razón de su objeto, naturaleza y fines. Podemos formular como regla general la de que dichas entidades no pueden adquirir bienes o derechos o reportar obligaciones que no tengan relación con su objeto y fines propios”²⁶⁹.

“En cuanto a la capacidad de obrar... la cuestión es diferente y mucho mas discutida. ...La realidad es que la sociedad y, por tanto, en general la persona jurídica, tiene ciertamente ‘representantes’ provistos de mandato (proveniente éste de la ‘sociedad’ o, en general, de la persona jurídica), que actúa al exterior en nombre y por cuenta de la sociedad o de la

²⁶⁸ SÁNCHEZ MÁRQUEZ Ricardo, ob. cit., Pág. 215 y 216

²⁶⁹ DOMÍNGUEZ MARTÍNEZ Jorge Alfredo, Prólogo de Manuel BORJA MARTÍNEZ ob. cit., Pág. 288

persona pero tienen también, y antes todavía 'órganos' que, no tanto obran en nombre de la sociedad, cuando expresan la sociedad en acción: Órganos de acción interna, la asamblea de los socios,, y órganos de acción externa, los administradores. Tanto los unos como los otros no obran en nombre, es decir, no declaran una voluntad de ellos en sustitución de la voluntad social sino que expresan la voluntad social misma, que se forma en ellos y es declarada directamente por ello”²⁷⁰.

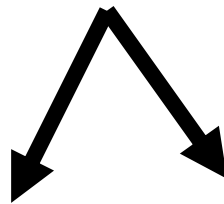
Aquí se hace un paréntesis, lo antes expuesto por el profesor Sánchez Márquez Ricardo, de la distinción entre la capacidad de las personas morales con las personas físicas en su inciso a) y como del catedrático Rojina Villegas Rafael, en cuanto a la distinción que hace a los mayores de edad”²⁷¹.

Ya que en ambos argumentos que exponen están explicando la incapacidad, es correcto, pero por su vigencia se suprimieron en cuanto a lo que entabla el artículo 450 del Código Civil para el Distrito Federal y el Código Civil Federal que exponen lo siguiente:

²⁷⁰ IBIDEM Pág. 292.

²⁷¹ (Supra) páginas 117 y 118 en los grados de la capacidad de goce, el inciso C) “...que en pleno uso y goce de sus facultades mentales y mayores sujetos a interdicción por locura, idiotismo, imbecilidad o uso constante de drogas enervantes”.

Código Civil.



Distrito Federal

Código Civil para el Distrito Federal expresa en el artículo 450

“Tienen incapacidad natural y legal:

I. Los menores de edad;

II. Los mayores de edad que por causa de enfermedad reversible o irreversible, o que por su estado particular de discapacidad, ya sea de carácter físico, sensorial, intelectual, emocional, mental o varias de ellas a la vez, no puedan gobernarse, obligarse o manifestar su voluntad, por sí mismo o por algún medio que la supla”.

Federal.

En el Código Civil Federal en el artículo 450.

“Tienen incapacidad natural y legal:

I. Los menores de edad;

II. Los mayores de edad disminuidos o perturbados en su inteligencia, aunque tengan intervalos lúcidos; y aquellos que padezcan alguna afección originada por enfermedad o deficiencia persistente de carácter físico, psicológico o sensorial o por la adicción a sustancias tóxicas como el alcohol, los psicotrópicos o los estupefacientes; siempre que debido a la limitación o la alteración en la inteligencia que esto les provoque no puedan

governarse y obligarse por sí mismos, o manifestar su voluntad por algún medio”.

Por lo que no se utilizan las expresiones manejadas en sus argumentos de los profesores como el idiotismo, locura etc. sino ahora afección originada por enfermedad o deficiencia persistente de carácter físico, psicológico o sensorial etc., como indican estos artículos de ambas leyes.

Por tanto se concluye finalmente que era necesario explicar él porque debe ser una persona jurídica en su caso el que pueda ser capaz de ser un usuario de seguros por lo que ahora se adentrará a su naturaleza jurídica.

3.1.1.1. USUARIO.

El usuario es definido por 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, el artículo 2º. establece: “Usuario, en singular o plural, la persona que contrata, utiliza o por cualquier otra causa tenga algún derecho frente a la institución financiera como resultado de la operación o servicio prestado”.

Por consiguiente, es aquella persona física o colectiva que utiliza, contrata, disfruta o emplea los productos o servicios ofrecidos por parte de alguna institución financiera, es el caso un estudio, el asegurante o el

beneficiario del contrato de seguro, quien se encuentra protegido por la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

3.1.1.2. CONSUMIDOR.

Ahora bien, se tratará entonces de explicar la naturaleza jurídica de la relación que existe del concepto de consumidor y del usuario ya que su régimen legal empieza en la Ley Federal de Protección al Consumidor publicada en el Diario Oficial de la Federación el 24 de diciembre de 1992, que define al consumidor en su artículo 2º como “la persona física o moral que adquiere, realiza o disfruta como destinatario final bienes, productos o servicios. Se entiende también por consumidor a la persona física o moral que adquiera, almacene, utilice o consuma bienes o servicios como objeto de integrarlos en procesos de producción transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros, únicamente por los casos a que se refieren a los artículos 99 y 117 de esta ley.

Tratándose de personas morales quien adquieran bienes o servicios par integrarlos en procesos de producción o de servicios a terceros, sólo podrán ejercer las acciones a que se refieren los referidos preceptos cuando estén acreditadas como microempresas o microindustrias en términos de la Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa y la Ley Federal para el Fomento de la Microindustria y la Actividad Artesanal, respectivamente y conforme a los requisitos que se establezcan en el Reglamento de esta ley.” Esto hace

que la ley no proteja a intermediarios. En cuanto al consumidor de seguro, el empresario de seguros, es quien suministra la prestación del servicio, hipótesis que cae dentro de la definición transcrita con antelación al establecer “...quién disfruta como destinatario final bienes, productos o servicios...” remarcando este último es consumidor por que en si disfruta del servicio que le esta ofreciendo por parte de la empresa aseguradora, la ley citada en su Capítulo VI De los servicios, en sus artículos 57 al 63 que se refieren por servicios que se prestan, y exceptuando las que ofrecen o presten las instituciones bancarias, de seguros, de valores o fianzas conforme al artículo 5º de la Ley Federal de Protección al Consumidor. Es decir es un consumidor pero regido por sus propias leyes y vigilado e inspeccionado por otras autoridades, y cambiando el nombre de “consumidor” por el de “usuario”.

En tanto que su naturaleza se puede desglosar, tomando en cuenta su definición como explica el profesor Luis Javier Larraya “... que las notas esenciales de la definición de consumidor son: a) La amplitud en la consideración del sujeto que puede llegar a ser consumidor: Tanto la persona física o jurídica.

B) La necesidad de que la persona física o jurídica que adquiere, utiliza o disfruta sea destinataria final del bien en cuestión.

C) Como consecuencia de la nota característica anterior no serán considerados como consumidores aquellos que utilicen de alguna

manera lo adquirido para ser traspasado finalmente a un tercero, no siendo por tanto consumidores finales y sí intermediarios”²⁷².

Como se establece del segundo párrafo del artículo 2º. de la Ley Federal de Protección al Consumidor *“Tratándose de personas morales quien adquieran bienes o servicios par integrarlos en procesos de producción o de servicios a terceros, sólo podrán ejercer las acciones a que se refieren los referidos preceptos cuando estén acreditadas como microempresas o microindustrias en términos de la Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa y la Ley Federal para el Fomento de la Microindustria y la Actividad Artesanal, respectivamente y conforme a los requisitos que se establezcan en el Reglamento de esta ley.”*

Hay que entender que no se trata de contraponer la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC) con lo que refiere de consumidor, pues en si éste protege a los que utilizan un producto o servicio haciendo con ello la motivación de protegerlos en caso de que este incompleto, se da mal servicio, se toma en cuenta para explicar que es consumidor en general, pero claro PROFECO, carece de atribuciones respecto a la intervención de Instituciones y Organizaciones Bancarias por eso menciona que tipo de servicio se someten a su protección.

Por lo que toca este es un criterio anterior *“Precedente.*

4. Consumidor. Únicamente tiene ese carácter la persona que adquiere un bien o servicio para su uso (incompetencia de la Procuraduría Federal del Consumidor). De conformidad con lo dispuesto por el artículo 3º. De la

²⁷² LARRAYA RUIZ Luis Javier Cláusulas Limitativas de los derechos de los asegurados ob. cit., Pág. 127

Ley Federal de Protección al Consumidor, tiene la calidad de consumidor “quien contrata para su utilización, la adquisición, uso o disfrute de bienes o la prestación de servicio”, de tal manera que una persona física o moral que realiza la compra de bienes o servicios para obtener algún provecho pecuniario por medio del comercio, y no para su uso, no puede ser considerada como consumidor, ya que su intervención tiene lugar en una fase del procedimiento económico cuyo objetivo final es hacer llegar los bienes o servicios a quienes están destinados. Por tanto, la Procuraduría Federal del Consumidor carece de competencia para resolver una controversia que no le fue planteada por un consumidor sino en realidad por un comerciante.

Segundo Tribunal Colegiado en Materia Administrativa del Primer Circuito.

Amparo en revisión 2552/89. Casa Autrey, S.A. 24 de enero de 1990 Unanimidad de votos. Ponente. Guillermo I. Ortiz Mayagoita. Secretario: Cuauhtémoc Carlock Sánchez. (Semana Judicial de la Federación, Octava Época, t. V, enero-junio de 1990, 2ª. Parte, p. 147)²⁷³.

En este precedente se hace solo referencia a lo que motiva a ser consumidor y la competencia que tiene la Procuraduría Federal ya que hoy en día en el artículo 2º. de la Ley Federal de Protección al Consumidor del año 2006, establece que es consumidor final y no lo que se expone el artículo 3º. del precedente antes expuesto pues solo sirve de reseña a lo que es consumidor final y que hoy lo encontramos en el artículo 2º.

²⁷³ OVALLE FAVELA José, Comentarios a la Ley Federal de Protección al Consumidor Legislación, Doctrina y Jurisprudencia. Segunda edición, Editorial McGraw-Hill/Interamericana de México S.A. de C.V. 1995. Págs. 14 y 15.

En cuanto al Consumidor al constreñirle el vocablo de seguro estoy especificando a que tipo de persona me refiero pues este utiliza, contrata, disfruta la adquisición de un servicio que es regulado por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef) y la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.

Lo que resulta que el comportamiento del consumidor como explican los catedráticos ROGER J. Best., DEL T. Hawkins, A. CONEY Kenneth, “es el estudio de personas, grupos u organizaciones y los procesos que siguen para seleccionar, conseguir, usar y disponer de productos, servicios, experiencias o ideas para satisfacer necesidades y los impactos que estos procesos tienen en el consumidor y la sociedad’ en otra pagina expresan “que la práctica de marketing diseñada para influir en el comportamiento del consumidor influye en la empresa, el individuo y la sociedad”²⁷⁴

Por tanto el vocablo de consumidor al introducirle el vocablo de seguro me refiero al mismo usuario de seguro porque especifico que tipo de intervención se realizará en él y por último detallando que la naturaleza jurídica del consumidor es en cuanto a la relación como cliente como explica el profesor Barbier Eduardo Antonio “... debe interpretarse con amplitud el concepto de cliente, entendiendo por tal no sólo a quien mantiene una relación de continuidad en sus operaciones con una

²⁷⁴ ROGER J. Best., DEL T. Hawkins, A. CONEY Kenneth, Traducción María Pilar Carril Villareal, Comportamiento del consumidor y la estrategias de marketing, Novena edición, Editorial Mcgraw-Hill/ Interamericana Editores S.A. de C.V., México, Bogotá, Buenos Aires, Caracas, Guatemala, Lisboa, Madrid, New York, San Juan Santiago, 2004. Págs. 7 y 8.

entidad sino a 'todo aquel que utilice los servicios de una entidad financiera',... Clientes no son sólo quienes realizan determinadas operaciones con las entidades, como equivocadamente se ha sostenido en alguna ocasión, sino cualquier persona, física o jurídica que utiliza alguno de los servicios que presta una entidad financiera"²⁷⁵.

En lo que respecta al consumidor como expresa el profesor Francisco Abascal Rojas que "Los gobiernos y las empresas de todos los países están inmersos en el movimiento consumerista. El profesor Galbraith indica como importantes los cuatro derechos fundamentales de todo tipo de consumidor:

1. Derecho a la seguridad.
2. Derecho a ser informado.
3. Derecho a poder elegir.
4. Derecho a ser escuchado"²⁷⁶

Por lo anterior, la naturaleza del consumidor en cuanto al seguro será por la relación que tenga con una institución financiera por el servicio que se le presta siempre y cuando se especifique que lo realizará con una entidad financiera.

El usuario y/o consumidor ya sea cliente en los procesos que sigue México se expresa por medio de materias, que lo dividen, en caso de

²⁷⁵ BARBIER Eduardo Antonio, Contratación Bancaria. 1 Consumidores y Usuarios, Segunda edición, editorial Astrea de Alfredo y Ricardo Depalma, Ciudad de Buenos Aires 2002, Pág. 63.

²⁷⁶ ABASCAL ROJAS Francisco, Consumidor, Clientela y Distribución: Para la Economía del Futuro: estudio del consumidor, análisis y valoración de la clientela su política y política de la distribución, Primera edición, Editorial Escuela Superior de Gestión Comercial y Marketing ESIC, Madrid 2002. Pág. 46 y 47.

Europa lo realizan de manera en general siendo entonces que administrativamente puede realizarse por ambos, por lo mismo se puede concluir que la persona consumidor y usuario que se expone de manera separada en los lineamientos y ordenamientos que utilizan las autoridades se vea reflejada a través de una es decir unificando en una sola ley que exponga como tal al usuario como consumidor es una manera mas acorde a la realidad porque al estudiarse de esa manera se puede ver las ventajas que se tienen.

En conclusión es necesario que se unifique en una sola ley que de manera general la administración que utiliza las autoridades sea mejorada en forma para obtener la esencia de la ordenación y supervisión del seguro con la finalidad de establecer los derechos de los asegurados, y facilitar la claridad y el desarrollo del mercado de seguros logrando con ello fomentar la actividad aseguradora de los usuarios de seguros.

3.1.1.3. Régimen legal de la protección al usuario asegurado.

Es necesario explicar su régimen legal pues en España lo considera en su Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios. Ley 26/1984 de 19 de Julio en su artículo Primero fracción segunda como: “A los efectos de esta Ley, son consumidores o usuarios las personas físicas o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales, bienes muebles o inmuebles, productos, servicios, actividades o funciones cualquiera que sea la naturaleza pública o privada, individual o

colectiva de quienes los producen facilitan, suministran o expiden”²⁷⁷. Según el cual establece su base fundamental de igual manera a cualquier consumidor pues bien en su artículo 51 de la Constitución de 27 de diciembre de 1987 menciona *“que los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos. Así como también en otro párrafo que los poderes públicos promoverán la información y la educación de los consumidores y usuarios, fomentarán sus organizaciones y las oirán a éstas en las cuestiones que puedan afectarles a aquellos en los términos que la ley establezca”*²⁷⁸.

Este sirve de base para manifestar la regulación jurídica de la defensa y protección al consumidor asegurado destacando que en España es aplicable a toda clase de consumidores señalando aquellos del crédito al consumo, de competencia, de contratos celebrados fuera de los establecimientos mercantiles por mencionar entre otros. En México no se encontró algún ordenamiento que regule el consumidor en general que incluya los servicios financieros y solo para entender el tecnicismo de consumidor es el que manifiesta la Ley Federal de Protección al Consumidor en su artículo 2º. ya mencionado anteriormente y que especifica los que no son regidos en su protección por el tipo de servicio. Pues bien en lo que respecta al ordenamiento específico del consumidor de seguros manifestando que en México es usuario y en otros países lo

²⁷⁷ [WWW.http://noticias.juridicas.com](http://noticias.juridicas.com) Leggio, Contenidos y Aplicaciones Informaticas, S.L. Ley 26/ 1984 de 19 de Julio.

²⁷⁸ IBIDEM.

es como consumidor, esta compuesto de cuatro grupos importantes de disposiciones que son:

- a) **Ley Sobre Contrato de Seguro publicada en el Diario Oficial de la Federación el 31 de Agosto de 1935.**
- b) **Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros. publicada en el Diario Oficial de la Federación el 14 de Agosto de 1935.**
- c) **Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros publicada en el Diario Oficial de la Federación el 19 de Enero de 1999.**
- d) **Ley de Navegación y Comercio Marítimos publicada en el Diario Oficial de la Federación el jueves 1 de junio de 2006 que abroga la Ley de Navegación publicada el 4 de enero de 1994.**
- e) **Ley del Seguro Agropecuario y de Vida Campesina publicada en el Diario Oficial de la Federación en 1980. hoy en día es Ley de Fondos de Aseguramiento Agropecuario y Rural, publicada en I Diario Oficial de la Federación el 13 de mayo de 2005.**

Por lo que a este segundo bloque de normas de carácter específico hay que añadir también por su incidencia la protección del usuario, al de consumidor claro concretando lo que es consumidor y usuario de servicios financieros y proponiendo el reglamento de derechos y obligaciones al usuario de seguros. Este motivo sirve de base para obtener el elemento fundamental del por que se utiliza el vocablo del

consumidor de seguro, lo que hay que tener muy en cuenta en la naturaleza jurídica del usuario de seguro.

3.1.1.4. La necesidad de un órgano de protección.

Es regulado por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) a través de la ley en donde establece el servicio que ofrece y, por tanto, los procedimientos que tiende a solucionar los conflictos es agotando la etapa conciliatoria dentro de un Organismo Público Descentralizado de la Administración Pública Federal con personalidad jurídica y patrimonio propio que se contempla en el artículo 4º. de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros que regula *“La protección y defensa de los derechos e intereses de los Usuarios, estará a cargo de un organismo público descentralizado con personalidad jurídica y patrimonio propios, denominado Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, con domicilio en el Distrito Federal.”*, sectorizado de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público sin que sea necesario que las partes acuden a otra instancia pues como explica el profesor Miguel Acosta Romero *“cuenta con autonomía técnica para dictar sus resoluciones y laudos, tiene facultades para imponer las sanciones correspondientes. Se le aplica supletoriamente el Código Fiscal de la Federación en todo lo no previsto por su ley, excepto a las*

notificaciones y resoluciones dictadas dentro de procesos de conciliación y arbitraje seguidos conforme a lo previsto en dicha ley”²⁷⁹.

Artículo 6o.- *“El Ejecutivo Federal, a través de la secretaria, podrá interpretar para efectos administrativos los preceptos de esta ley”.*

Artículo 7o.- *“En lo no previsto por esta ley, se aplicara supletoriamente, para efectos de las notificaciones, el Código Fiscal de la Federación.*

Esta disposición no será aplicable a las notificaciones y resoluciones dictadas dentro de procesos de conciliación y arbitraje seguidos conforme a lo previsto en esta ley”.

Se reforma el siguiente artículo que se publica en el Diario Oficial de la Federación el 15 de junio del 2007 que entro en vigor del día siguiente la nueva Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros y reformas a la ley de Instituciones de Crédito, la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y la Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, el Artículo 8o.-*“La Comisión Nacional, con la información que le proporcionen las autoridades competentes y, en su caso, las instituciones financieras, establecerá y mantendrá actualizado un Registro de Prestadores de Servicios Financieros, en los términos y condiciones que señala esta ley. Lo anterior, sin perjuicio de los demás registros que corresponda llevar a otras autoridades.*

²⁷⁹ ACOSTA ROMERO Miguel, Coautores ALMAZAN ALANIZ José A. Y PEREZ MARTINEZ Adriana, ob. cit., Pág. 8 y 9

Asimismo, la Comisión Nacional establecerá y mantendrá actualizada una Base de Datos de comisiones que le sean reportadas y que comprenderá sólo las comisiones vigentes que efectivamente cobren, misma que se dará a conocer al público en general, por el medio de difusión que la Comisión Nacional considere pertinente.

La Comisión Nacional establecerá y mantendrá actualizado, un Registro de Usuarios que no deseen que su información sea utilizada para fines mercadotécnicos o publicitarios.

Queda prohibido a las Instituciones Financieras utilizar información relativa a la base de datos de sus clientes con fines mercadotécnicos o publicitarios, así como enviar publicidad a los clientes que expresamente les hubieren manifestado su voluntad de no recibirla o que estén inscritos en el registro a que se refiere el párrafo anterior. Las instituciones financieras que sean objeto de publicidad son corresponsables del manejo de la información de sus Clientes cuando dicha publicidad la envíen a través de terceros.

Los usuarios se podrán inscribir gratuitamente en el Registro Público de Usuario, a través de los medios que establezca la Comisión Nacional, la cual será consultada por las instituciones de crédito.

Las Instituciones Financieras que incumplan lo dispuesto por el presente artículo, se harán acreedoras a las sanciones que establece esta Ley”.

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”.

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”.

En lo que corresponde que se le aplica supletoriamente el Código Fiscal de la Federación, la Ley Federal de Procedimiento Contencioso Administrativo, publicada en la Primera Sección del Diario Oficial de la Federación el 1 de diciembre de 2005, en su artículo primero establece **“los juicios que se promuevan ante el Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa, se regirán por las disposiciones de esta Ley, sin perjuicio de lo dispuesto por los tratados internacionales de que México sea parte. A falta de disposición expresa se aplicará supletoriamente el Código Federal de Procedimientos Civiles, siempre que la disposición de este último ordenamiento no contravenga las que regulan el juicio contencioso administrativo federal que establece esta Ley”.**

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros llamado la CONDUSEF es un Órgano único,

especializada a su vez para proteger sus derechos e intereses a través de sanciones económicas, que contribuye a eliminar las irregularidades que se cometan en los servicios financieros. En consecuencia existe una manera de solucionar los conflictos pero no existe una regulación en donde pueda dar la forma de informar, orientar promover y proteger los derechos e intereses de los servicios que prestan los intermediarios financiero en este caso, en particular el agente de seguros, pues es notoria la falta de información de los riesgos que esto conlleva.

3.2. Diferentes teorías que explican el tipo de representación y/o mandato que puede utilizar el usuario de seguros.

Se considera que el usuario de seguros hay que diferenciarlo de las teorías del mandato y la representación. El porque se motiva a ello, es que el usuario actúa a razón de sus necesidades pero siempre por una causa ya sea proteger a la familia, al bienestar y así diferenciarlo de éstos. Comenzando con el mandato: “Mandato I. Del latín *mandatum*. Contrato por el cual una persona llamada mandatario se obliga a ejecutar por cuenta de otra denominada mandante los actos jurídicos que éste le encarga. ...

II. De todo esto se deduce que el mandato en sí mismo tiene efectos entre las partes. Para que se efectúe frente a terceros, se requiere un poder de representación.

El poder de representación es un acto unilateral que el mandante realiza frente a terceros a efecto de investir al mandatario de determinadas facultades. Por esta razón, el legislador mexicano exige que el poder del

mandato se otorgue en “escritura pública o en carta poder firmada ante dos testigos y con ratificación de firmas del otorgante y testigos ante notario, ante los jueces o autoridades administrativas...”²⁸⁰.

En otra definición el mandato general de administración “es aquel que se otorga a una persona llamada mandatario para ejecutar toda clase de actos en beneficio del mandante, y en relación con sus negocios propios, pero no con adeudos y obligaciones ajenas.

El mandato verbal es el otorgado de palabra entre presentes, haya o no intervenido testigos”²⁸¹.

Como expresa el profesor Paolo Greco refiriéndose a personas o entidades extrañas a la organización bancaria, si bien ligadas con él por habituales relaciones de negocios de diversos tipos, comúnmente de servicios, a veces llamados de mandato”²⁸².

Otra explicación de mandato es de la profesora Maria Luisa Arcos Vieira “que por su parte, cita al catedrático Rivero Hernández, Francisco que considera que el mandato es uno de los varios mecanismos de cooperación jurídica establecidos por el Derecho; cooperación que, en este concreto caso, se caracteriza, en primer lugar, por llevarse a cabo por vía de sustitución, obrando el mandatario en lugar de su mandante, realizando aquél lo que podría hacer éste, y vinculando el resultado de su gestión (directa o indirectamente) a la esfera jurídica del interesado; en

²⁸⁰ DICCIONARIO DE DERECHO CIVIL Y DE FAMILIA, ÁLVAREZ DE LARA Rosa María, BENA SESMA Ingrid, GONZÁLEZ ALCÁNTARA Juan Luis, ob. cit., Pág. 239 y 240.

²⁸¹ DICCIONARIO PRÁCTICO DE DERECHO, Chávez Castillo Raúl, ob. cit., Pág. 164

²⁸² GRECO, Paolo, Curso de Derecho Bancario, traducción del Dr. Raúl Cervantes A., Editorial Jus, México, 1945. pag. 341

cualquier caso, por tanto, quien ejercita la actividad de cooperación, que en concreto debe traducirse en una actividad jurídicamente relevante, quedará al margen de su resultado, pues actúa por cuenta y encargo de otro”²⁸³.

Conviene finalmente explicar que el usuario y/o consumidor de seguros si es el interesado en la contratación del seguro pero jurídicamente actúa por cuenta de sí mismo y a beneficio de otro(s).

Las teorías de la representación son:

“Las que la niegan. 1. ..., el derecho romano no aceptaba la representación directa pero si la indirecta, como en el mandato, la fiducia y la prestación de servicios 2. León de Duguit, no la acepta por considerar que no corresponde a la realidad.

Las que la aceptan 1. quienes sostienen la teoría de la ficción, principalmente..., consideran que la representación se deriva de una ficción legal.... 2. Teoría del nuncio. Savigny considera que el representante tiene como única función llevar la palabras del representado como un simple mensajero portador de una voluntad ajena. Esta teoría no explica el caso de los representantes de menores o incapaces y sin embargo, es útil para explicar el mandato especial.

3. Teoría de la cooperación. Esta teoría sostiene que representante y representado forman un sola voluntad, o sea, que ambos participan en la conformación de la expresión de la voluntad. Recibe la misma critica que la anterior. 4. Teoría de la sustitución real de la personalidad del

²⁸³ ARCOS VIEIRA Maria Luisa, El Mandato de Crédito prólogo Enrique Rubio Torrano Pamplona, Editorial Aranzadi, S.A. Colección Monografías Aranzadi, Primera edición, Madrid,1996, Pág. 97

representante por el representado. Los autores de esta teoría sostienen que el representante sustituye real y completamente la personalidad jurídica del representado, por eso los efectos jurídicos surten en la esfera patrimonial del representado y no del representante”²⁸⁴.

Por lo que se encontró definiciones que en la representación como explica el maestro Joaquín Álvarez Martínez citando a la vez al profesor Díez-Picazo “... la cual, como bien ha precisado DIEZ-PICAZO, no puede definirse como la conclusión de un negocio jurídico o como la emisión de una declaración de voluntad por medio de otra persona. La representación es una figura que, en línea de principio, comprende toda clase de actos jurídicos, incluidos los que no tienen carácter negocial. Por ello trasciende al Derecho Privado y se sitúa como un supraconcepto en la teoría general del Derecho”²⁸⁵.

Otro tipo de concepto técnico-jurídico de representación es la que expresa el mismo profesor Joaquín Álvarez citando a otro catedrático “Así, en una primera aproximación puede decirse, siguiendo a LACRUZ BERDEJO, que una persona representa a otra cuando actúa facultada por ella o por la ley, como si fuera ella, en nombre de ella, y, por consiguiente, recayendo en ella las consecuencias de los actos jurídicos realizados en esas condiciones”²⁸⁶.

²⁸⁴ PÉREZ FERNÁNDEZ DEL CASTILLO Bernardo, Representación, poder y mandato, Primera edición, Editorial Porrúa, S.A. México, 1984. Págs. 16 a la 18.

²⁸⁵ DIEZ-PICAZO, citado por ÁLVAREZ MARTÍNEZ Joaquín, La representación en el ordenamiento tributario prólogo de Antonio Cayon Galiardo, Editorial Marcial Pons, ediciones jurídicas, S.A. Primera edición, Madrid, 1995 Pág. 21

²⁸⁶ LACRUZ BERDEJO, citado por ÁLVAREZ MARTÍNEZ Joaquín, IBIDEM. Pág. 22.

Una definición más de representación es “concesión de un poder a una persona determinada, representante, para que obre en interés y por cuenta de otra, representado. La representación puede ser activa, que consiste en emitir una declaración de voluntad en nombre de otro, pasiva, la que consiste en recibir en nombre del representado una declaración de voluntad. Puede ser legal: la que tiene su origen en la ley y tiene como función suplir la falta de capacidad del representado; o voluntaria, que tiene su origen e un acto de voluntad del representado y su función es ampliar su esfera de actuación...”²⁸⁷.

“Se puede definir a la representación como la facultad que tiene una persona de actuar, obligar y decidir en nombre o por cuenta de otra.

Es una institución jurídica muy antigua: su utilidad está fuera de duda, pues permite actuar a una persona, simultáneamente y en lugares distintos, produciendo el milagro jurídico de la multiplicidad en la unidad. A través de ella se obtiene una doble ventaja: por parte del representado se da la ubicuidad por la utilización de la habilidad ajena para los propios negocios; y por parte del representante, en caso de representación legal, se tiene la posibilidad de activar la capacidad de ejercicio de quien la tiene limitada”²⁸⁸.

En conclusión una vez tomando en cuenta esto, se puede decir, que la representación en el usuario del seguro si se puede aplicar en el seguro

²⁸⁷ FONSECA José Ignacio- HERRERO Raimundo, IGLESIAS SÁNCHEZ María Jesús, ob. cit.,Pág. 318.

²⁸⁸ PÉREZ FERNÁNDEZ DEL CASTILLO Bernardo, ob. cit., Pág. 11.

debido que puede realizar la contratación de un seguro a través de un representante.

3.2.1. Tipo de representación que existe del usuario de seguro.

En general al usar el vocablo de consumidor se tiene que especificar que es de seguros ya que no quita ni perjudica las facultades que tiene el usuario (asegurado) en un contrato de seguro no se contrapone a los artículos que lo establecen en la Ley Sobre Contrato de Seguro. En si cualquier persona física o moral puede contratar por sí o por representación de otra un contrato de seguro, esto en realidad puede contratar ya sea un mandatario o un comisionista esto esta previsto en los términos del Código Civil y/o Código de Comercio, en donde el mandatario o comisionista no asume la figura de tomador del seguro, en si no se obliga respecto del contrato ya que las obligaciones que contrae son por cuenta del mandante o comitente. (usuario o consumidor del seguro).

A continuación, lo que significa el mandatario y el comisionista. “Mandatario: Persona que, en el contrato consensual de mandato, recibe por escrito, verbal o tácitamente, de otra, llamada mandante la orden o encargo, que acepta, de representarla en uno o más asuntos, o desempeñar uno o varios negocios pues el mandato es una orden, mandado para proceder o un encargo, comisión o representación”²⁸⁹.

²⁸⁹ Dirigido por ROSALES CAMACHO Luis de La Real Academia Española,. Gran Diccionario Enciclopédico Ilustrado de Selecciones Reader's Digest ob. cit., Págs. 2304.

“Mandatario: persona que en virtud del contrato consensual, llamado mandato, acepta del mandante representarlo personalmente o la gestión o desempeño de uno o más negocios”²⁹⁰.

Comisionista: ... “Según, definición del Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, “las personas que compran y venden a cuenta de otra”²⁹¹.

“Comisionista: persona o entidad que acepta intermediar en la compra, venta o cobranza, mediante el pago de una determinada comisión. *Quien desempeña la comisión y es representante del comitente en los actos expresados en el contrato”²⁹².

Pues bien para entender este concepto es necesario entender por “comisión que viene del latín *commitere*, significa encargar, encomendar a otro el desempeño o ejecución de algún servicio o cosa. Comisión es la facultad que se da o se concede a una persona para ejercer, durante cierto tiempo, algún cargo, también, el encargo que una persona hace a otra para que desempeñe algún negocio”²⁹³.

El artículo 273 del Código de Comercio, supone que: “*el mandato aplicado a actos concretos de comercio se reputa comisión, mercantil. Es comitente el que confiere comisión mercantil, y comisionista el que la desempeña*”.

²⁹⁰ VALLETTA María Laura, Diccionario Jurídico, ob. cit., Pág. 446

²⁹¹ PÉREZ CHÁVEZ CAMPERO Fol, Comisionista tratamiento fiscal, Primera edición Editorial Colección tópicos Fiscales, editores unidos S.A. de C.V. México 2004 Pág. 15

²⁹² VALLETTA María Laura, Diccionario Jurídico, ob. cit., Pág. 155

²⁹³ Dirigido por ROSALES CAMACHO Luis de La Real Academia Española, ob. cit., Pág. 826.

Explica el profesor Díaz Bravo Arturo en su libro de Contratos Mercantiles, “que un mandatario pueda celebrar cualquier tipo de contrato de seguro, inclusive de una vida deberá tener facultades de dominio”²⁹⁴.

Conforme él artículo 9º. De la Ley Sobre Contrato de Seguro que establece “*si el contrato se celebra por un representante del asegurado, deberán declararse todos lo hechos importantes que sean o deben ser conocidos del representante y del representado, esto desprende las diversas clases de usuario de seguro que existen*”.

3.2.2. Diversas clases de representación intervienen para la adquisición (contratación) de un seguro.

- El concepto de representante es :

Con lo expuesto anteriormente se puede decir que es la sustitución de una persona, en cuyo nombre se actúa.

Pues a través del art. 10 de la Ley Sobre Contrato de Seguro que indica: “*cuando se proponga un seguro por cuenta de otro, el proponente deberá declarar todos los hechos importantes que sean o deban ser conocidos del tercero asegurado o de su intermediario*”.

E aquí que el representante puede realizar su actuación en forma directa o indirecta la primera “es directa cuando una persona actúa en nombre y por cuenta de otra, produciendo una relación directa e inmediata entre representado y tercero, como en los casos del poder y de la tutela.

Es indirecta, cuando actúa una persona en nombre propio y por cuenta de otra, adquiriendo para sí los derechos y obligaciones del representado

²⁹⁴ DÍAZ BRAVO Arturo Contratos Mercantiles Colección de Textos Jurídicos Universitarios Editorial Harla, Quinta Edición México 1995 Pág. 135.

frente al tercero, por ejemplo, el mandato, prestación de servicios, asociación en participación, en los que establece, entre dos personas, una relación jurídica interna, desconocida y en ocasiones, fingida para el tercero, pero al final de cuentas los efectos jurídicos van a repercutir en el patrimonio de quien encomendó el negocio”²⁹⁵.

La representación directa también se conoce como mandato o comisión con representación, conforme al artículo 285 del Código de Comercio expresa *“Cuando el comisionista contratare expresamente en nombre del comitente, no contraerá obligación propia, rigiéndose en este caso sus derechos y obligaciones como simple mandatario mercantil por las disposiciones del derecho común”*.

La representación indirecta también se conoce como mandato o comisión sin representación como indica el artículo 284 del Código de Comercio *“Cuando el comisionista contrate en nombre propio, tendrá acción y obligación directamente con las personas con quienes contrate, sin tener que declarar cuál sea la persona del comitente, salvo en el caso de seguros”*.

Lo que establece que el Contrato de Seguro puede realizarse por:

3.2.2.1. Por contrato por cuenta de otro.

“Los elementos esenciales del contrato de seguro plenamente a saber, son el consentimiento, integrado por la concurrencia de las voluntades de asegurador y asegurado, o en su caso, tomador del seguro, y su objeto posible física y jurídicamente, traducido éste en la garantía otorgada por

²⁹⁵ PÉREZ FERNÁNDEZ DEL CASTILLO Bernardo, ob. cit., Pág. 18

la primera, en el sentido de asumir la obligación de reparar un daño o indemnizarlo, derivado de la realización de un siniestro en los términos convenidos, mediante el pago de una prima por el segundo;...”²⁹⁶.

Es decir que la representación “Representación. I. Representación es el acto de representar o la situación de ser representado. Sustituir a otro o hacer sus veces.

II. La representación, en sentido general, es un fenómeno jurídico que implica la actuación a nombre de otro, en el campo del derecho.

... En razón de su finalidad, la representación se divide en dos clases voluntaria y legal.

La representación voluntaria existe cuando mediante una declaración de voluntad se faculta a otro para actuar a nombre y por cuenta propia...

La representación legal, como su nombre lo indica, dimana directamente de la ley; tal es el caso de la representación de los incapaces, que la ley confiere a las personas que los tienen a su cuidado, a través de las instituciones de la patria potestad (a. 425, CC) y la tutela (a. 449, CC). En estos casos las facultades de que se encuentra investido el representante, dimanan en forma directa de la ley”²⁹⁷.

“La representación, en su más amplio sentido, envuelve la actuación en nombre de otro.

El que celebra materialmente el negocio, es el representante, y aquél en cuya persona o patrimonio repercuten los efectos del negocio celebrado en su nombre, es el representado.

²⁹⁶ SEPÚLVEDA SANDOVAL Carlos, ob. cit., Pág. 14.

²⁹⁷ DICCIONARIO DE DERECHO CIVIL Y DE FAMILIA, ÁLVAREZ DE LARA Rosa María, BRENA SESMA Ingrid, GONZÁLEZ ALCÁNTARA Juan Luis, ob. cit., Pág. 331 y 332.

... mediante el contrato de mandato- representación voluntaria- se facilita, con la intervención del representante, la formación relaciones jurídicas entre el representado (que necesariamente tiene que ser una persona capaz, pues de lo contrario no podría otorgar el mandato o poder)...

...Con la representación legal de incapaces- patria potestad, tutela- se facilita el comercio jurídico entre éstos, por cuya razón se dice que tal representación es una institución auxiliar de la incapacidad de ejercicio;

...Con la representación oficiosa- gestión de negocios se cumple “una función de solidaridad social”²⁹⁸.

Esto se puede encontrar expresamente en los artículos 27 constitucional en la representación legal, en la oficiosa artículo 2416, 1896 del Código Civil y la voluntaria en el artículo 2546 del mismo Código.

Por lo que a través del mandato se da “el mandato representativo y mandato no representativo.

Por el mandato representativo el mandatario obra frente a tercero en nombre y por cuenta del mandante, y por el no representativo, el apoderado obra sólo por cuenta del poderdante, mas no en su nombre, pues actúa frente a dichos terceros como si el negocio fuera suyo- del mandatario- y no del mandante Ejemplos: Si le doy poder a Juan para que venda mi casa, el mandato tiene que ser necesariamente representativo, puesto que necesariamente también (para que la operación surta efectos frente a todo el mundo y que es también como todo el mundo adquiere la propiedad de las cosas) tienen que hacerse movimientos en el registro público de la Propiedad en que dicha casa aparece inscrita a mi nombre;

²⁹⁸ ORTIZ-URQUIDI Raúl Prólogo del Dr. ROBERTO L. MANTILLA MOLINA, ob. cit., Pág. 255 Y 256

pero si el poder lo doy para que Juan tan sólo venda unos libros míos que inclusive le entrego, como el comprador de esos libros no tiene por que saber que son míos y Juan se los llega a vender como si fueran de él, de Juan, para el caso no tengo por qué otorgar sino un mandato no representativo y hasta verbalmente, que es como por lo general se procede en estos supuestos (artículos 2550 y 2552 del Código Civil)

Ambos tipos de mandatos se refieren los artículos 2560 y 2561 del invocado Código Civil,...”²⁹⁹.

Artículo 2550.- “El mandato puede ser escrito o verbal”.

Artículo 2551.- “El mandato escrito puede otorgarse:

II. En I. En escritura pública;

escrito privado, firmado por el otorgante y dos testigos y ratificadas las firmas ante Notario Público, Juez de Primera Instancia, Jueces Menores o de Paz, o ante el correspondiente funcionario o empleado administrativo, cuando el mandato se otorgue para asuntos administrativos;

III. En carta poder sin ratificación de firmas”.

Artículo 2552.- “El mandato verbal es el otorgado de palabra entre presentes, hayan o no intervenido testigos.

Cuando el mandato haya sido verbal debe ratificarse por escrito antes de que concluya el negocio para que se dio”.

Artículo 2560.- “El mandatario, salvo convenio celebrado entre él y el mandante, podrá desempeñar el mandato tratado en su propio nombre o en el del mandante”.

²⁹⁹ ORTIZ-URQUIDI Raúl Prólogo del Dr. ROBERTO L. MANTILLA MOLINA, ob. cit., Pág. 259

Artículo 2561.- “Cuando el mandatario obra en su propio nombre, el mandante no tiene acción contra las personas con quienes el mandatario ha contratado, ni éstas tampoco contra el mandante

En este caso, el mandatario es el obligado directamente en favor de la persona con quien ha contratado, como si el asunto fuera personal suyo. Exceptúase el caso en que se trate de cosas propias del mandante.

Lo dispuesto en este artículo se entiende sin perjuicio de las acciones entre mandante y mandatario”.

Se puede decir que su representación es directa “es aquella en que el representante realiza el acto no sólo en interés y por cuenta de otro, sino en su nombre, de modo que los efectos se producen automáticamente para el representado;...”³⁰⁰.

El libro del maestro Vásquez del Mercado Óscar, señala “que para ejercer los derechos que derivan del contrato corresponden al asegurado, pero para ejercerlos es necesario que tenga en su poder la póliza de lo contrario se requerirá el consentimiento del tomador”³⁰¹.

3.2.2.2. Por cuando se contrate por un tercero.

La representación será indirecta “ el representante actúa en interés y por cuenta de otro, pero en su propio nombre, de modo que los efectos se

³⁰⁰ FONSECA José Ignacio- HERRERO Raimundo, IGLESIAS SÁNCHEZ María Jesús, ob. cit., Pág 318.

³⁰¹ VAZQUEZ DEL MERCADO, Óscar Ob. Cit. Pág. 276

producen inicialmente en el representante, siendo necesario un nuevo acto para derivar las consecuencias jurídicas en el representado”³⁰².

“... es la del tomador del seguro, quien suele generalmente ser al mismo tiempo el asegurado pero puede suceder que éste sea una persona distinta a aquél; por lo que, en este caso, se estaría en presencia de un contrato por cuenta de otro, ...

En concordancia a esa posibilidad de integración del consentimiento del contrato de seguro por cuenta propia del asegurado, o bien por cuenta de otro encontramos los criterios siguientes, que estimamos conveniente destacar:

“SEGUROS, CONCURRENCIA DE, NO ES REQUISITO INDISPENSABLE QUE EL CONTRATANTE SEA EL MISMO ASEGURADO O BENEFICIARIO.- Conforme a lo dispuesto por el artículo 100 de la Ley sobre el Contrato de Seguro, para que opere la concurrencia de seguros sólo se requiere de la existencia de dos requisitos, a saber: a) la coincidencia de asegurar dos o más compañías el mismo riesgo; y, b) por el mismo interés. Por lo que no es necesario que el beneficiario del seguro sea el propio contratante, pues en términos del artículo 11 de la ley de la materia, el seguro podrá contratarse por cuenta propia o por cuenta de otro; de tal suerte que, incluso, puede ocurrir el supuesto a que se refiere el artículo 104 del ordenamiento legal en cita, es decir, que el propio asegurado ignore la existencia de un seguro en el que ha sido designado como asegurado beneficiario (Novena Época. Décimo Cuarto Tribunal Colegiado en

³⁰² FONSECA José Ignacio- HERRERO Raimundo, IGLESIAS SÁNCHEZ María Jesús, ob. cit., Pág. 318.

Materia Civil del Primer Circuito. Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta. Tomo: XVII, Marzo de 2003. Tesis: 1.14º.C. 13 C. Página: 1768)³⁰³.

3.2.2.3. Cuando se contrata a favor de un tercero.

Esto sucede cuando coincide en una misma persona es decir que el contratante y el asegurado son uno mismo y el beneficiario es otro ya que el interés asegurado para el beneficiario es distinto a lo que él quería pues el asegurado es el que se encarga de contratar la prestación del asegurador pues existe una diferencia con el seguro por cuenta de otro, que es cuando el seguro a favor de un tercero, el contratante debe ser siempre el titular del interés asegurado esto significa que el asegurado debe ser titular del objeto sobre el cual recae el riesgo asegurado ya sea de la vida, casa etc..

Lo mismo que sucede en esto esta establecido en el artículo 11º. LSCS. Que dice *“que el seguro podrá contratarse por cuenta propia o por cuenta de otro, con o sin la designación de la persona del tercero asegurado. En caso de duda, se presumirá que el contratante obra por cuenta propia”*.

En el artículo 12º. *“El seguro por cuenta de un tercero obliga a la empresa aseguradora, aun en el caso de que el tercero asegurado ratifique el contrato después del siniestro”*.

“... la falta de técnica jurídica radica en el incorrecto empleo de la expresión por cuenta de, pues no es exacto que el tercero asegurado reporte la obligación de pagar la prima, que sólo recae sobre el tomador del seguro.

³⁰³ SEPÚLVEDA SANDOVAL Carlos, ob. cit., Pág. 21 Y 22

En efecto, debemos recordar y tener presente que no obstante que conforme al principio de relatividad de los contratos, expresado en esa frase latina “res Inter. alios acta”, que se traduce en que los efectos de las normas contractuales sólo tienen lugar entre las partes y no pueden alcanzar la esfera jurídica de terceros imponiéndoles cargas y gravámenes, excepcionalmente se permite lo opuesto; es decir, beneficiarlos a través de convenciones entre los contratantes, lo cual sucede precisamente en los contratos denominados de promesa de porte fort, de los cuales el de seguro constituye un verdadero prototipo...

...conforme a lo anterior, en tanto que por partes en un contrato debemos entender las personas físicas o morales que al tener un interés jurídico en el mismo, habrán de reportar las consecuencias que deriven, aun y cuando no hubieren tenido una participación formal, pero sí material, en la integración del consentimiento; los terceros, son las personas que no participan en su integración y a quienes, en estricto rigor no deben alcanzar sus efectos. Literalmente por tercero en un contrato debe entenderse aquella persona que no ha intervenido de manera alguna e su celebración que permanece ajena al mismo”³⁰⁴.

En el artículo 13º. Se desprende que “*salvo pacto expreso en contrario contenido en el contrato de mandato o en la póliza, el mandatario que contrate un seguro a nombre de su mandante podrá reclamar el pago de la cantidad asegurada*”.

³⁰⁴ SEPÚLVEDA SANDOVAL Carlos, ob. cit.,. Pág. 24 y 25

CAPÍTULO CUARTO.

FUNCIONES DEL USUARIO DE SEGUROS.

4.1. Funciones con autoridades.

En este tema se analizarán los derechos que tienen los consumidores y usuarios de seguro dentro de ciertos organismos que son fundamentales para la protección del consumidor y usuario de seguros.

4.1.1. Con la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.

“Comisión Nacional de Seguros y Fianzas: “Llámesele así al organismo desconcentrado de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, y que al amparo de la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualista de Seguros, vigila e inspecciona la operación de las instituciones de seguros”³⁰⁵.

“La Comisión Nacional de Seguros, fue creada por su Reglamento expedido el 14 de febrero de 1956, pero, como ya lo mencionamos en 1970 fue incorporada a la Comisión Nacional Bancaria (sic) Ahora llamada la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

Posteriormente por reformas a la Ley General de Instituciones de Seguros y a la Ley Federal de Instituciones de Fianzas, publicadas en el Diario Oficial de la Federación e 3 de enero de 1990, se crea la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas”³⁰⁶.

³⁰⁵ C. P. CUEVA GONZÁLEZ Marcos I., El lenguaje de los Bancos, como invertir y solicitar prestamos conozca sus derechos y obligaciones, tomo II, Primera edición Editorial PAC, S.A. de C.V. México 2004 Pág. 70

³⁰⁶ GONZÁLEZ MÁRQUEZ José Juan, Introducción al Derecho Bancario Mexicano, Primera edición Editorial Colección de libros de texto y Manuales de Práctica Universidad Autónoma Metropolitana México 1996. Pág. 77

Su creación fue “En las últimas reformas a la entonces vigente Ley Reglamentaria del Servicio Público de Banca y Crédito, publicadas en el DOF el 27 de diciembre de 1989, la Comisión Nacional Bancaria y de Seguros dejó de tener esa denominación para convertirse en la Comisión Nacional Bancaria y de Valores y crearse en consecuencia un nuevo organismo denominado Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF)...

... la CNSF se creó mediante Decreto que reforma, adiciona y deroga diversas disposiciones de la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros, publicado el 3 de enero 1990 en el DOF, surgiendo el citado Organismo como consecuencia de la escisión de la CNBV”³⁰⁷.

“Naturaleza jurídica

La Comisión Nacional de Seguros y Fianzas es creada por las modificaciones efectuadas a la Ley General de Seguros, (sic) -*Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros*- publicadas en el Diario Oficial de la federación El 3 de enero de 1990, como un órgano desconcentrado de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público”³⁰⁸.

“1.- Naturaleza jurídica de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas en el artículo 108 de la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualista de Seguros...

³⁰⁷DE LA FUENTE RODRÍGUEZ Jesús, Tratado de Derecho Bancario y Bursátil, Tomo I, Cuarta edición, Editorial Porrúa, S.A. de C.V. México 2002. Pág. 203 y 204.

³⁰⁸ GONZÁLEZ MÁRQUEZ José Juan, ob. cit., Pág. 78.

...Es un órgano desconcentrado de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público,...”³⁰⁹.

Como expresa sus facultades el Artículo 108.-“ *La Comisión Nacional de Seguros y Fianzas es un órgano desconcentrado de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público que se sujetará a esta Ley, al Reglamento Interior que al efecto emita el Ejecutivo Federal y tendrá las facultades siguientes:*

I.- Realizar la inspección y vigilancia que conforme a ésta y otras leyes le competen;

II.- Fungir como órgano de consulta de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público tratándose del régimen asegurador y en los demás casos que las leyes determinen;

III.- Imponer sanciones administrativas por infracciones a ésta y a las demás leyes que regulan las actividades, instituciones y personas sujetas a su inspección y vigilancia, así como a las disposiciones que emanen de ellas.

Tales sanciones podrán ser amonestaciones o, cuando así lo establezcan las leyes y disposiciones que emanen de ellas, suspensiones temporales de actividades, vetos o inhabilitaciones para el desempeño de actividades así como multas.

³⁰⁹ ACOSTA ROMERO Miguel, Nuevo Derecho Bancario, ob. cit., Pág. 246

Corresponderá a la Junta de Gobierno de la Comisión, la imposición de sanciones, la que podrá delegar esta atribución en el Presidente y los demás servidores públicos de la misma, en razón de la naturaleza de la infracción o del monto de las multas y tendrá asimismo la facultad indelegable de condonar, en su caso, total o parcialmente las multas impuestas.

Las multas impuestas en los términos de la presente Ley y demás leyes que regulan las actividades, instituciones y personas sujetas a la inspección y vigilancia de la citada Comisión así como a las disposiciones que emanen de ellas, deberán ser pagadas dentro de los quince días hábiles siguientes a la fecha de su notificación y cuando el infractor promueva cualquier medio de defensa legal en contra de la multa que se le hubiere aplicado, en caso de que ésta resulte confirmada, total o parcialmente, su importe deberá ser cubierto de inmediato una vez que se notifique al infractor la resolución correspondiente.

En contra de las sanciones procederá el recurso de revocación, mismo que deberá interponerse por escrito dentro de los quince días hábiles siguientes al de su notificación y deberá agotarse antes de proceder al ejercicio de cualquier otro medio de impugnación.

El recurso señalado deberá interponerse ante la Junta de Gobierno de la Comisión, cuando la sanción haya sido emitida por ese cuerpo colegiado o por el Presidente de la Comisión o, ante este último, cuando se trate de sanciones impuestas por los otros servidores públicos de ese órgano desconcentrado. El escrito en que la parte afectada interponga el recurso,

deberá contener la expresión del acto impugnado y los agravios que el mismo cause, ofreciendo y cuando sea posible acompañando, las pruebas que al efecto juzgue convenientes.

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

La resolución del recurso de revocación podrá ser desechando, confirmando, mandando reponer por uno nuevo que lo sustituya o revocando el acto impugnado y deberá ser emitida en un plazo no superior a los cuarenta y cinco días hábiles posteriores a aquél en que se interpuso el recurso, cuando deba ser resuelto por el Presidente de la Comisión, ni de sesenta días hábiles cuando se trate de recursos competencia de la Junta de Gobierno.

La interposición del recurso de revocación suspenderá la ejecución de la sanción impuesta. Si ésta se confirma total o parcialmente, la resolución del recurso respectivo dispondrá lo conducente para que la sanción sea ejecutada de inmediato, una vez que se notifique la misma;

IV.- Emitir las disposiciones necesarias para el ejercicio de las facultades que la Ley le otorga y para el eficaz cumplimiento de la misma, así como de las reglas y reglamentos que con base en ella se expidan y coadyuvar mediante la expedición de disposiciones e instrucciones a las instituciones y sociedades mutualistas de seguros, y las demás personas y empresas sujetas a su inspección y vigilancia, con las políticas que en

esas materias competen a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, siguiendo las instrucciones que reciba de la misma;

IV. Bis.- Emitir, en el ámbito de su competencia, las normas de carácter prudencial orientadas a preservar la solvencia, liquidez y estabilidad financiera de las instituciones y sociedades mutualistas de seguros;

V.- Presentar opinión a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público sobre la interpretación de esta Ley y demás relativas en caso de duda respecto a su aplicación;

VI.- Hacer los estudios que se le encomienden y presentar a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, las sugerencias que estime adecuadas para perfeccionarlos; así como cuantas mociones o ponencias relativas al régimen asegurador estime procedente elevar a dicha Secretaría;

VII.- Coadyuvar con la Secretaría de Hacienda y Crédito Público en el desarrollo de políticas adecuadas para la selección de riesgos técnicos y financieros en relación con las operaciones practicadas por el sistema asegurador, siguiendo las instrucciones que reciba de la propia Secretaría;

VIII.- Intervenir, en los términos y condiciones que esta Ley señala, en la elaboración de los reglamentos y reglas de carácter general a que la misma se refiere;

VIII Bis.- Proporcionar a las autoridades financieras del exterior, información que reciba de las personas y empresas que supervisa,

siempre que tenga suscritos con dichas autoridades acuerdos de intercambio de información en los que se contemple el principio de reciprocidad, debiendo en todo caso abstenerse de proporcionar la información cuando a su juicio ésta pueda ser usada para fines distintos a los de la supervisión, o bien por causas de orden público, seguridad nacional o por cualquier otra causa convenida en los acuerdos respectivos;

IX.- Formular anualmente sus presupuestos que someterá a la autorización de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público;

X.- Rendir un informe anual de sus labores a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público;

XI.- Las cuotas correspondientes a los servicios de inspección y vigilancia de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, a que se refiere el artículo 106 de esta Ley, se destinarán a cubrir el presupuesto de la Comisión”.

Ejercerá las facultades y atribuciones que le confieren la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros, la Ley Federal de Instituciones de Fianzas, así como otras leyes, reglamentos y disposiciones aplicables. “De conformidad con el artículo 108 de la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros, la Comisión tiene las siguientes funciones:

- 1. Inspección y vigilancia.**

- c) Órgano de consulta de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.
- d) Imponer multas por infracciones a la disposiciones de esta ley.
- e) Emitir disposiciones necesarias para el ejercicio de las facultades que la Ley le otorga.
- f) Presentar opinión a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.
- g) Hacer los estudios que se le encomienden.
- h) Coadyuvar con la Secretaría de Hacienda y Crédito Público para la selección de riesgos técnicos y financieros.
- i) Intervenir en los términos y condiciones que esta ley señala en la elaboración de reglamentos y reglas de carácter general a que la misma se refiere”³¹⁰.

“La Comisión de referencia tiene a su cargo la inspección y vigilancia de las sociedades mutualistas de seguros en los términos del artículo 106 que a la letra dice(sic) indica:...”³¹¹.

Artículo 106.- “La inspección y vigilancia de las instituciones y de las sociedades mutualistas de seguros así como de las demás personas y empresas sujetas conforme a esta Ley a la inspección y vigilancia de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas y, en su caso, de la Secretaría de Salud, deberán cubrir las cuotas correspondientes a esos servicios en los términos de las disposiciones legales aplicables”.

³¹⁰ GONZÁLEZ MÁRQUEZ José Juan, ob. cit., Pág. 79.

³¹¹ ACOSTA ROMERO Miguel, Nuevo Derecho Bancario, Ob. cit., Pág. 246

“Sus ordenamientos legales:

.Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros (1935), la cual fue declarada como un Ley de interés público por la reforma del 31 de diciembre de 1999.

.Ley sobre el Contrato de Seguro (1935).

.Ley Federal de Instituciones de Fianzas (1950), la cual fue declarada como una Ley de interés público por la reforma del 11 de noviembre de 1999.

. Ley del Seguro Agropecuario y de Vida Campesino (1980).”³¹².(sic) una ley mas reciente es Ley de Fondos de Aseguramiento Agropecuario y Rural, publicada en el Diario Oficial de la Federación 13 de mayo de 2005. Se adiciona en este rubro también la Ley de Navegación y Comercio Marítimos publicada en el Diario Oficial de la Federación el jueves 1 de junio de 2006.

Así como otros ordenamientos y su ley interna.

“En Materia de fianzas la inspección y vigilancia está encargada de acuerdo con los artículos 66, de la ley Federal de Instituciones de Fianzas que señala:

Artículo 66.- La inspección y vigilancia de las instituciones de fianzas así como de las disposiciones de las mismas, que da confiada a la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, en los términos de esta ley y del Reglamento que para estos efectos expida el Ejecutivo Federal, la que además de las facultades y obligaciones que le atribuye esta propia ley, se regirá para esos efectos en materia de fianzas y respecto de las

³¹² DE LA FUENTE RODRÍGUEZ Jesús, ob. cit., Pág. 204.

instituciones y demás personas mencionadas, por las disposiciones relativas a la inspección y vigilancia de la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualista de Seguros”³¹³.

Para el ejercicio de sus facultades ordena la modificación o suspensión de la propaganda o publicidad de las instituciones, personas y entidades regidas por las leyes de la materia, también vigila la constitución e inversión de las reservas técnicas y de capital, de jubilación y además vigila que las instituciones de seguros cuenten en todo momento con los recursos para cubrir su capital mínimo de garantía, entre otras cosas para que este organismo funcione requiere de órganos y unidades administrativas que rigen a las instituciones a las afianzadoras y aseguradoras reglamentando la competencia de cada una de ellas, todo ello se puede encontrar fundamentado en los términos del artículo 68 de la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros, que al igual que la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas está se encarga de regular y supervisar sin intervenir con los usuarios directamente, no hay contacto alguno solo con las mismas autoridades e instituciones financieras puesto que su función es ver que los servicios y actividades que ofrecen al usuario de seguros sea garantizado al apego al marco legal y normativo.

Otro organismo que va apegado con la CNSF es la AMIS:

¿Qué es la AMIS?

La Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS) es un organismo que agrupa a las compañías aseguradora de México, su

³¹³ ACOSTA ROMERO Miguel, Nuevo Derecho Bancario, Ob. cit., Pág. 249

objetivo es promover el desarrollo del sector asegurador, representar sus intereses ante autoridades del sector público, privado y social y proporcionar apoyo técnico a sus asociadas.

La prioridad en el trabajo que la AMIS desarrolla es el interés común de sus asociadas para realizar subsidiaria y solidariamente:

- . Todo aquello que las compañías asociadas no puedan hacer por si solas
- . Todo aquello que requiere necesariamente de un frente común.
- . Todo aquello que sin demérito de la calidad con la intervención de AMIS se obtenga un menor costo.
- . Todo aquello en que se pueda participar para acelerar el proceso.

Atención a usuarios.

La AMIS recomienda a los usuarios que la momento de comprar un seguro lean detalladamente las cláusulas para que conozcan si la cobertura de la prima corresponda a sus necesidades.

En caso de algún contratiempo aconseja visitar su página en internet. www.amis.com.mx donde encontrarán asesorías sobre lo que deben hacer antes de comprar un seguro y después den (sic) en caso de algún contratiempo.

Asimismo, invita a los usuarios acudir a las Unidades Especializadas de Atención Usuarios (UNES) con las que cuenta cada una de las aseguradoras, para aclarar dudas o alguna inconformidad³¹⁴.

4.1.2. Con la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

³¹⁴Dirección en internet: <http://www.condusef.gob.mx/Revista/indexb.html>.

Su ubicación de la Comisión se encuentra dentro de la administración pública centralizada, por lo tanto dicha Comisión es un órgano subordinado al Poder Ejecutivo por conducto de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público. Por lo que su naturaleza jurídica “es éste un órgano desconcentrado de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, (con autonomía técnica y facultades ejecutivas), que se rige por su ley”³¹⁵.

Por tanto, en resumen:

1. Tiene independencia financiera de la SHCP
2. Formular y regular su propio presupuesto.
3. Emitir su propias disposiciones internas.
4. Supervisar sin cuestionamiento ni referencia alguna.

Entre otras cosas su objetivo primordial es “La tarea esencial de la CNBV consiste en supervisar y regular, en el ámbito de competencia, a los intermediarios financieros y a las personas físicas y morales que realicen actividades propias de esos intermediarios”³¹⁶.

Es decir, vigilará a las entidades financieras procurando la estabilidad y su propio funcionamiento así como mantener y permitir el sano equilibrio de su desarrollo en el sistema financiero.

“La supervisión de las entidades financieras por parte de la CNBV, se justifica en virtud de que las mismas cumplen funciones de gran importancia para impulsar el crecimiento y desarrollo económico, ...

... La supervisión que legalmente le corresponde ejercer a la Comisión, abarca a la mayoría de entidades del sector financiero, (salvo:

³¹⁵ RUIZ TORRES Humberto Enrique Derecho Bancario, Primera edición, Editorial colección textos Jurídicos Universitarios OXFORD UNIVERSITY PRESS, México S.A. de C.V. 2003. Pág. 103

³¹⁶ IDEM.

Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros, Afianzadoras, Administradoras de Fondos para el Retiro y las Sociedades de Inversión Especializadas por el manejo de los fondos de Retiro)”³¹⁷.

Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores Artículo 3.- “Para los efectos de la presente Ley se entenderá por:

IV. Entidades del sector financiero o entidades financieras, a las sociedades controladoras de grupos financieros, instituciones de crédito, casas de bolsa, especialistas bursátiles, bolsas de valores, sociedades de inversión, sociedades operadoras de sociedades de inversión, sociedades distribuidoras de acciones de sociedades de inversión, almacenes generales de depósito, uniones de crédito, arrendadoras financieras, empresas de factoraje financiero, sociedades de ahorro y préstamo, casas de cambio, sociedades financieras de objeto limitado, instituciones para el depósito de valores, contrapartes centrales, instituciones calificadoras de valores, sociedades de información crediticia, personas que operen con el carácter de entidad de ahorro y crédito popular, así como otras instituciones y fideicomisos públicos que realicen actividades financieras y respecto de los cuales la Comisión ejerza facultades de supervisión.

V. Organismos de integración: A las Federaciones y Confederaciones a que se refiere la Ley de Ahorro y Crédito Popular”.

Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores

Artículo 4.- “Corresponde a la Comisión:

³¹⁷ DE LA FUENTE RODRÍGUEZ Jesús, ob. cit., Págs. 154 y 155.

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;

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 ellas deriven y a los referidos usos y sanas prácticas;”.

Aquí se puede expresar que entre sus facultades ejecutivas no regulan a las instituciones que sean aseguradoras y afianzadores.

A manera de que sus facultades ejecutivas le permiten una capacidad de respuesta dinámica y oportuna sobre las situaciones que pueden tener consecuencias negativas en el desenvolvimiento y estabilidad del sistema financiero en breve podemos resumir que los objetivos de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores es la de vigilar el cumplimiento a la regulación de las leyes, evaluar los riesgos potenciales de las entidades financieras, evaluar la calidad del sistema que cuente con una capacidad de respuesta a las condiciones de la propia Comisión es decir lo referente a evaluar la situación financiera como las operaciones, procedimientos administrativos y el monitoreo de las operaciones de las instituciones

financieras todo ello se encuentra establecido “en la Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores artículo 1º a la 4º sobre su naturaleza, objeto y sobre sus facultades; publicado en el Diario Oficial de la Federación el 05 de marzo de 1998, en la ley de instituciones de crédito publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de julio de 1990. Ejemplo emitir disposiciones sobre los auditores externos independientes y los dictámenes que éstos rindan.

Esto puede explicar el porque no hay relación directa entre la CNBV.

Así el usuario y consumidor de seguros no tienen una relación estrecha con la Comisión sino al contrario la Comisión se encarga de supervisar y observar a las instituciones financieras conforme al artículo 3 y 4 de Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores pues no hay intervención uno con el otro ya que la propia Comisión se encarga de la regulación de ciertas instituciones.

“Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores Artículo 2.- 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.

También será su objeto supervisar y regular a las personas físicas y demás personas morales, cuando realicen actividades previstas en las leyes relativas al citado sistema financiero”.

Por tanto, se puede mencionar algunas facultades que realiza la Comisión Nacional Bancaria y de Valores que cita el maestro Humberto Enrique Ruiz Torres en la LIC

“Artículo 19 Dar a conocer el monto del capital mínimo con el que deben contar las instituciones de banca múltiple.

Artículo 53 Inspeccionar y vigilar a las instituciones cuando realicen operaciones con valores.

Artículo 97 Solicitar información y documentos, en el ámbito de su competencia, a las instituciones de crédito.

Artículo 101 Expedir disposiciones sobre la aprobación de los estados financieros, su difusión, revisión, forma y contenido, así como modificaciones a los mismos.

Artículo 138 a 143 Llevar a cabo la intervención administrativa o, en su caso la gerencial de las instituciones”³¹⁸.

Ya que las facultades que especifica en tales artículos mencionados por el maestro Ruiz Torre Humberto Enrique lo que refiere solo a ciertas instituciones financieras que supervisa y vigila.

En conclusión por tanto: lo expuesto anteriormente no tiene una conexión con las aseguradoras y afianzadores ya que las facultades de aplicación que refiere en esos artículos no establece relación alguna con las mismas.

4.1.3. Con la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

³¹⁸ RUIZ TORRES Humberto Enrique, ob cit., Págs. 104-106.

Este Órgano nace a través de una iniciativa de la ley compuesta por los diputados de la fracción parlamentaria presentada ante el pleno con el fin de que dicho organismo tenga el propósito fundamental de promover y proteger en todo momento los derechos e intereses de los servicios de los usuarios de los servicios financieros independientemente de que no existe un organismo y una ley general que promoviera, protegiera de manera especializada los intereses y derechos de los consumidores y usuarios y lo mencionado en otros capítulos de la tesis sobre su creación solo se debe agregar que “Reformada mediante Decreto publicado en el DOF el 5 de enero de 2000.

El ombudsman del sector financiero comenzó a operar conforme al Artículo 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”³¹⁹.

“Dicha entidad coexistirá con la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, por lo que cabe señalar que el nuevo organismo, asumió algunas de las funciones que anteriormente correspondían a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, funciones entre las que destacan particularmente, la relativa al trámite de los procedimientos de conciliación y arbitraje que anteriormente se ventilaban ante la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, con la novedad de que por el solo hecho de que un usuario presente una reclamación ante el nuevo organismo y concluidas las audiencias de conciliación las partes no lleguen a un acuerdo, la

³¹⁹ DE LA FUENTE RODRÍGUEZ Jesús, ob. cit., Pág. 261.

institución reclamada tendrá que constituir un pasivo contingente por el monto de la reclamación...”³²⁰.

De la ley referida, señala que el artículo 4º.-“ *La protección y defensa de los derechos e intereses de los usuarios, estará a cargo de un organismo público descentralizado con personalidad jurídica y patrimonio propios, denominado comisión nacional para la protección y defensa de los usuarios de servicios financieros, con domicilio en el distrito federal.*

La protección y defensa que esta ley encomienda a la Comisión Nacional, tiene como objetivo prioritario procurar la equidad en las relaciones 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 con las segundas”.

El numeral 5º del mismo ordenamiento indica que “ *La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros tendrá como finalidad promover, asesorar, proteger y defender los derechos e intereses de los usuarios frente a las instituciones financieras, arbitrar sus diferencias de manera imparcial y proveer a la equidad en las relaciones entre éstos”.*

Se adiciona un segundo párrafo al mismo para que la Condusef elabore programas educativos en materia de cultura financiera y exponerlos a las autoridades competentes. Se publica en el Diario Oficial de la Federación el 15 de junio del 2007, que se expide la Ley para la Transparencia y

³²⁰ MENDOZA MARTELL Pablo E. y PRECIADO BRICEÑO Eduardo, ob. cit., Págs. 38

Ordenamiento de los Servicios Financieros, y se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Ley de Instituciones de Crédito y de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y la Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

“... estará a cargo de un organismo público descentralizado ” esto se establece en la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros publicada en el Diario Oficial de la Federación 18 de enero de 1999. Año. 2007, interpretando a la ley conforme a los artículos mencionados anteriormente se puede decir que es sectorizado de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, que tiene como finalidad promover asesorar, proteger y defender los derechos e intereses de los usuarios pues su objetivo fundamental de la CONDUSEF es consistir en procurar la equidad en las relaciones que existe entre los consumidores y usuarios y las Instituciones financieras por lo que su naturaleza jurídica la encontramos en el artículo 4º de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros que establece : *“Es dar la protección y defensa de los derechos e intereses de los usuarios estarán a cargo de un organismo publico descentralizado de personalidad jurídica y patrimonio propio denominado CONDUSEF y con domicilio en el Distrito Federal”*³²¹.

“En virtud de la publicación de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros CONDUSEF (DOF 18 de enero 1999), se crea la Comisión Nacional para la Defensa de los Usuarios de Servicios

³²¹ IDEM.

Financieros Condusef, con el carácter de organismo público descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propios”³²².

“Naturaleza Jurídica

La CONDUSEF es un organismo público, descentralizado de la Administración Pública Federal, que se encuentra sectorizada en la SHCP, con personalidad jurídica y patrimonio propio, cuenta con autonomía técnica para dictar sus resoluciones y laudos y tiene facultades para imponer las sanciones correspondientes.

Se le aplica supletoriamente el Código Fiscal de la Federación en todo lo no provisto por su ley, excepto a las notificaciones y resoluciones dictadas dentro de procesos de conciliación y arbitraje seguidos conforme a lo previsto en dicha ley”³²³.

“ Su objetivo prioritario es procurar la equidad en las relaciones 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 con las segundas”³²⁴.

“Objeto

³²² MENDOZA MARTELL Pablo E. y PRECIADO BRICEÑO Eduardo, Lecciones de Derecho Bancario, Primera edición, Editorial Porrúa S.A. de C.V., México, 2003. Pág. 38

³²³ ACOSTA ROMERO Miguel, Nuevo Derecho Bancario, Ob. cit., Pág. 726.

³²⁴ DR. NÚÑEZ ÁLVAREZ Luis, El Sistema Financiero Mexicano (sus debilidades y fortaleza), Universidad de Guanajuato Facultad de Contabilidad y Administración, Primera edición, Editorial PAC, S.A. de C.V. México 2004 cita la ley de protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros Art. 4º. Párrafo Tercero. Pág. 24

La CONDUSEF, tiene por objeto promover, asesorar, proteger y defender los derechos e intereses de las personas que utilizan o contratan productos o servicios financieros ofrecidos por instituciones financieras (Sociedades controladoras, Instituciones de Crédito, Sociedades financieras de se objeto limitado, Sociedades de información crediticia, Casas de Bolsa, Especialistas bursátiles, Sociedades de inversión, Almacenes generales de depósito, Uniones de crédito, Arrendadores financieras, Empresas de factoraje financiero, Sociedades de ahorro y préstamo, Casas de cambio, Instituciones de Seguros, Instituciones de fianzas, Administradoras de fondos para el retiro, Empresas operadoras de la base de datos nacional del sistema de ahorro para el retiro, cualquier otra sociedad que realice actividades análogas a las de las sociedades enumeradas anteriormente, que ofrezcan un producto o servicio financiero), debidamente constituidas y autorizadas para ello y que operen dentro del territorio nacional.

También es parte de su objeto, el crear y fomentar entre los usuarios, un cultura adecuada respecto de las operaciones y servicios financieros que ofrecen las instituciones financieras”³²⁵.

Por lo que su objeto que persigue la Comisión, es la protección y defensa de los derechos e intereses del público usuario de los servicios financieros que prestan las instituciones públicas, privadas y del sector social autorizadas así como regular la organización y procedimientos así como el funcionamiento de la entidad pública encargada de dichos funciones.

³²⁵ ACOSTA ROMERO Miguel, Nuevo Derecho Bancario, ob. cit., Pág. 726.

El catedrático Dr. De la Fuente Rodríguez Jesús expresa que las “facultades conforme al artículo 11 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicio Financiero, la CONDUSEF tiene facultades de:

Atención de consultas y reclamaciones

***Atender y resolver las consultas que le presenten los Usuarios de Servicios Financieros, las autoridades financieras y las propias instituciones , respecto asuntos de su competencia”³²⁶.**

Y conforme al artículo 11 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros:

ARTÍCULO 11.- “La Comisión Nacional está facultada para:

I. Atender y resolver las consultas que le presenten los Usuarios, sobre asuntos de su competencia;

II. Atender y, en su caso, resolver las reclamaciones que formulen los Usuarios, sobre los asuntos que sean competencia de la Comisión Nacional;

III. Llevar a cabo el procedimiento conciliatorio entre el Usuario y la Institución Financiera en los términos previstos en esta Ley, así como entre una Institución Financiera y varios Usuarios, exclusivamente en los casos en que éstos hayan contratado un mismo producto o servicio, mediante la celebración de un solo contrato, para lo cual dichos Usuarios deberán apegarse a lo establecido en el último párrafo del artículo 63 de esta Ley.

³²⁶ DE LA FUENTE RODRÍGUEZ Jesús, ob. cit., Pág 266.

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.

V. De conformidad con lo señalado por el artículo 86 de esta Ley, prestar el servicio de orientación jurídica y asesoría legal a los Usuarios, en las controversias entre éstos y las Instituciones Financieras que se entablen ante los tribunales o se substancien mediante procedimientos arbitrales en los que la Comisión Nacional no actúe como árbitro, con motivo de operaciones o servicios que los primeros hayan contratado;

VI. Proporcionar a los Usuarios los elementos necesarios para procurar una relación más segura y equitativa entre éstos y las Instituciones Financieras;

Expedir, cuando así proceda, a solicitud de parte interesada y previo el pago de los gastos correspondientes, copia certificada de los documentos que obren en poder de la misma, siempre y cuando se compruebe fehacientemente el interés jurídico.

VII. Coadyuvar con otras autoridades en materia financiera para lograr una relación equitativa entre las Instituciones Financieras y los Usuarios, así como un sano desarrollo del sistema financiero mexicano;

VIII. Emitir recomendaciones a las autoridades federales y locales para coadyuvar al cumplimiento del objeto de esta Ley y al de la Comisión Nacional;

IX. Emitir recomendaciones a las Instituciones Financieras para alcanzar el cumplimiento del objeto de esta Ley y de la Comisión Nacional, así como para el sano desarrollo del sistema financiero mexicano;

X. Formular recomendaciones al Ejecutivo Federal a través de la Secretaría, para la elaboración de iniciativas de leyes, reglamentos, decretos y acuerdos en las materias de su competencia, a fin de dar cumplimiento al objeto de esta Ley y al de la Comisión Nacional, así como para el sano desarrollo del sistema financiero mexicano;

XI. Concertar y celebrar convenios con las Instituciones Financieras, así como con las autoridades federales y locales con objeto de dar cumplimiento a esta Ley. Los convenios con las autoridades federales podrán incluir, entre otros aspectos, el intercambio de información sobre los contratos de adhesión, publicidad, modelos de estados de cuenta, Unidades Especializadas de atención a usuarios, productos y servicios financieros;

XII. Elaborar estudios de derecho comparado relacionados con las materias de su competencia, y publicarlos para apoyar a los Usuarios y a las Instituciones Financieras;

XIII. Celebrar convenios con organismos y participar en foros nacionales e internacionales, cuyas funciones sean acordes con las de la Comisión Nacional;

XIV. 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;

XV. Analizar y, en su caso, autorizar, la información dirigida a los Usuarios sobre los servicios y productos financieros que ofrezcan las Instituciones Financieras, cuidando en todo momento que la publicidad que éstas utilicen sea dirigida en forma clara, para evitar que la misma pueda dar origen a error o inexactitud;

XVI. Informar al público sobre la situación de los servicios que prestan las Instituciones Financieras y sus niveles de atención, así como de aquellas Instituciones Financieras que presentan los niveles más altos de reclamaciones por parte de los Usuarios. Esta información podrá incluir la clasificación de Instituciones Financieras en aspectos cualitativos y cuantitativos de sus productos y servicios;

Se reforma y publica en el DOF el 15 de junio de 2007.

XVII. Orientar y asesorar a las Instituciones Financieras sobre las necesidades de los Usuarios;

XVIII. Revisar y, en su caso, proponer modificaciones a los contratos de adhesión utilizados por Instituciones Financieras para la celebración de sus operaciones o la prestación de sus servicios;

XIX. Revisar y, en su caso, proponer a las Instituciones Financieras, modificaciones a los documentos que se utilicen para informar a los Usuarios sobre el estado que guardan las operaciones o servicios contratados;

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.

XXI. Imponer las sanciones establecidas en esta Ley;

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

XXIII. Conocer y resolver sobre el recurso de revisión que se interponga en contra de las resoluciones dictadas por la Comisión Nacional;

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;

XXV. Condonar total o parcialmente las multas impuestas por el incumplimiento de esta Ley, y

XXVI. Asistir al Usuario que pretenda coadyuvar con el Ministerio Público, cuando a juicio de la Comisión Nacional sea víctima u ofendido por algún delito derivado de la contratación de productos o servicios financieros, cometido por las Instituciones Financieras, sus consejeros, directivos, funcionarios, empleados o representantes.

XXVII. Publicar en la página electrónica de la Comisión Nacional la información relativa a las comisiones que cobra cada instituciones Financieras, mismas que éstas previamente presentarán ante la Comisión y vigilar la evolución de las comisiones o cargos máximos y mínimos causados por las operaciones y servicios que presten las Instituciones Financieras para darlos a conocer al público en general.

La Comisión Nacional Publicará las comisiones más representativas o de relevancia a través de cuadros comparativos de carácter trimestral en medios masivos de comunicación;

XXVIII. Las demás que le sean conferidas por esta Ley o cualquier otro ordenamiento”.

Se reforma y adiciona las fracciones XXVII y XXVIII se publican en el DOF el 15 de junio de 2007.

“Adicionalmente esta Comisión tendrá entre otros fines, que no tenía la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, fomentar la cultura financiera entre los usuarios, brindar el servicio de defensoría para los usuarios que acrediten ante la Comisión no contar con los recursos suficientes para

emprender la defensa de sus intereses ante las autoridades judiciales y operar el Registro de Prestadores de Servicio Financiero”³²⁷.

“Comisión Nacional para la Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF): De conformidad con lo dispuesto por el artículo 29 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, la Condusef cuenta con delegaciones en todas las entidades de la República Mexicana con facultades específicas y competencia territorial para resolver los asuntos en el lugar donde se originan las consultas y reclamaciones de los usuarios. Las delegaciones de la CONDUSEF venían atendiendo exclusivamente asuntos relativos a las materias bancarias y bursátil, y es a partir del 19 de abril de 1999, en que entró en vigor la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, que se adicionan las nuevas funciones relativas a la atención de los usuarios en materia de orientación y reclamaciones sobre seguro y fianzas y ahorro para el retiro. Las delegaciones de la CONDUSEF tendrán como objeto principal: Promover, asegurar, actuar de arbitro en los conflictos que se sometan a su jurisdicción, proteger y defender los intereses de los usuarios y proveer a la equidad en las relaciones entre éstos y las instituciones financieras”³²⁸.

Basándose en lo expuesto; en el capítulo siguiente se establecerá los argumentos a través del periódico y revista que motivaron a vincular las facultades de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los

³²⁷ MENDOZA MARTELL Pablo E. y PRECIADO BRICEÑO Eduardo, ob. cit., Pág. 38 y 39

³²⁸ C. P. CUEVA GONZÁLEZ Marcos I., ob. cit., Pág. 69

Usuarios de Servicios Financieros para incrementar sus facultades y el establecimiento de la propuesta de tesis del reglamento para la defensa de los usuarios de seguros que sirven de medios de prueba para justificar lo señalado.

Ahora las funciones que siguen son cuando exista una relación con la propia CONDUSEF cuando interponen una reclamación ante ella.

■ Procedimiento de reclamación.

“Como requisito para solicitar la defensa de los intereses afectados, el usuario deberá presentar una reclamación ante la Condusef con:

- . El nombre y domicilio del reclamante o su representante.
- . El tipo de reclamación.
- . El nombre y domicilio del banco que denuncia.
- . Toda documentación privada.

Se presentará en un término de tres meses contados desde el momento en que surja el hecho (violación del banco).

Se notificará al banco, lo cual lo hará la Condusef, dentro de los cinco días contados a partir de que haya recibido la reclamación.

La institución financiera deberá rendir un informe por escrito de todos los hechos que se le reclaman, que presentará antes o en la misma junta de conciliación, si no lo hace, será sancionada”³²⁹.

“El procedimiento de conciliación establecido en la LPDUSF, es sencillo.

³²⁹ QUINTANA ADRIANO Elvia Arcelia, Derechos de los usuarios de la banca, primera edición, Editorial Instituto de Investigaciones Jurídicas. Colección Nuestros Derechos Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, Instituto Politécnico Nacional, Universidad Nacional Autónoma de México, 2000 Pág. 60 y 61.

Se inicia con la reclamación del usuario formulada ya sea por comparecencia, por escrito, o por cualquier otro medio idóneo ante la Comisión Nacional, o ante la Delegación regional correspondiente del propio organismo. La Comisión Nacional es la facultada para actuar como conciliadora entre las instituciones financieras y los usuarios, con el objeto de proteger los intereses de estos últimos. Los requisitos que debe contener la reclamación son: I. Nombre y domicilio del reclamante; II. Nombre y domicilio del representante o persona que promueve en su nombre, así como el documento en que conste dicha atribución; III. Descripción del servicio que se reclama, y relación sucinta de los hechos que motivan la reclamación; IV. Nombre y domicilio de la Institución financiera contra la que se formula la reclamación, y V. Documentación que ampare la contratación del servicio que origina la reclamación.

La Institución Financiera, la Comisión Nacional y la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, deberán contestar la solicitud que les formule la Comisión Nacional en un plazo no mayor de diez días hábiles contados a partir de la fecha en que reciban la solicitud. Las reclamaciones deberán presentarse dentro del término de tres meses a partir de que se suscite el hecho que la produce. La reclamación que reúna los requisitos señalados, por su sola presentación, interrumpirá la prescripción de las acciones legales correspondientes, durante el tiempo que dure el procedimiento.

La Comisión Nacional correrá traslado a la Institución financiera acerca de la reclamación presentada en su contra, dentro de los cinco días hábiles siguientes a la fecha de recepción de la misma, anexando todos

los elementos que el usuario hubiera aportado, y señalando en el mismo acto la fecha para la celebración de la audiencia de conciliación, con apercibimiento de sanción pecuniaria en caso de no asistir”³³⁰.

■ **Procedimiento de conciliación.**

Artículo 68 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros se reforman, adicionan diversas disposiciones de la ley lo cual se hace un cuadro comparativo sobre dichas disposiciones al 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 citar a las partes a audiencia, se intentara 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 citara a las partes a una audiencia de conciliación que se realizara dentro de los veinte días hábiles siguientes contados a partir de la fecha en que se reciba la reclamación.

- I. 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.

= reformada DOF, 15-06-2007.

³³⁰ ACOSTA ROMERO Miguel, Nuevo Derecho Bancario, ob. cit., Pág. 730 y 731.

II. La institución financiera deberá, por conducto de un representante, rendir un informe por escrito que se presentara 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 esta deberá darse por concluida el día señalado para su celebración, salvo que por cualquier circunstancia, a juicio de la Comisión Nacional no pueda

II. ...

III. ...

La institución financiera deberá acompañar al informe, la documentación, información y todos los elementos que considere pertinentes para sustentarlo, no obstante, la Comisión Nacional podrá en todo momento, requerir a la institución financiera la entrega de cualquier información, documentación o medios electromagnéticos que requiera con motivo de la reclamación y del informe;
Párrafo adicionado DOF 15-06-2007

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”; .

IV. ...

V. La falta de presentación del informe a que se refiere el párrafo anterior dará lugar a que la Comisión Nacional valore la procedencia de las pretensiones del usuario con base en los elementos con que cuente, y para los efectos de la emisión del dictamen técnico en su caso a que se refiere la fracción VII siguiente;

Fracción reformada DOF 15-06-2007.

VI. ...”.

Sobre dichas disposiciones se plasma la siguiente crítica que es necesario, pero al mismo tiempo no lo es, pues el requerimiento de documentación a la Institución Financiera dentro del procedimiento tiene que sustentar su informe, pero como colaborar que el usuario tenga también dicha documentación que la institución le debió proporcionar al usuario y que tal si la documentación no es veraz y solo lo tiene para respaldar su informe, es lo que la Comisión debe de estar vigilando e inspeccionando.

A continuación las siguientes fracciones del artículo 68 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros

“VII. En la audiencia respectiva se exhortara a las partes a conciliar sus intereses, para tal efecto, el conciliador formulara propuestas de solución y procurara que la audiencia se desarrolle en forma ordenada y congruente. Si las partes no llegan a una conciliación, la Comisión Nacional las invitara a que, de común acuerdo, designen como arbitro para resolver su controversia a la propia Comisión Nacional o a alguno o algunos de los árbitros que esta 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 dejaran 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 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 podrá 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;

La solicitud se hará del conocimiento de la institución financiera para que esta manifieste lo que a su derecho convenga y aporte los elementos y pruebas que estime convenientes en un plazo que no excederá de diez días hábiles.

Si la institución financiera no hace manifestación alguna dentro de dicho plazo, la comisión emitirá el dictamen con los elementos que posea.

El dictamen contendrá una valoración técnico-jurídica elaborada con base en la información, documentación o elementos que existan en el expediente, así como en los elementos adicionales que el organismo se hubiere allegado.

La comisión contara con un termino de noventa días hábiles para expedir el dictamen correspondiente. El servidor publico que incumpla con dicha obligación, será sancionado en términos de la ley de responsabilidades de los servidores públicos.

VIII. En caso de que las partes lleguen a un acuerdo para la resolución de la reclamación, el mismo se hará constar en el acta circunstanciada que al efecto se levante. En todo momento, la Comisión Nacional deberá explicar al usuario los efectos y alcances de dicho acuerdo; si después de escuchar explicación el usuario decide aceptar el acuerdo, este se firmara por ambas partes y por la Comisión Nacional, fijándose un termino para acreditar su cumplimiento. El convenio firmado por las partes tiene fuerza de cosa juzgada y trae aparejada ejecución;

IX. La carga de la prueba respecto del cumplimiento del convenio corresponde a la institución financiera y, en caso de omisión, se hará acreedora de la sanción que proceda conforme a la presente ley, y

X. concluidas las audiencias de conciliación y en caso de que las partes no lleguen a un acuerdo, la Comisión Nacional ordenara 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 las 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.

En el caso de instituciones y sociedades mutualistas de seguros, la orden mencionada en el primer párrafo de esta fracción, se refreirá a la constitución e inversión conforme a la ley general de instituciones y

sociedades mutualistas de seguros de una reserva técnica específica para obligaciones pendientes de cumplir, cuyo monto no deberá exceder de la suma asegurada. Dicha reserva se registrara en una partida contable determinada.

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”.

“Ya en la junta, el conciliador va a insistir a las partes para que arreglen sus diferencias de manera pacífica y justa; si lo lograra, el convenio se hará constar en un acta circunstanciada.

Si no se cumpliera ese convenio, la Condusef sancionará”³³¹.

“Reglas del procedimiento

Dicho procedimiento conciliatorio, correspondiente a reclamaciones en contra de instituciones financieras se sujetará a las siguientes reglas (artículo 68 LPDUSF)”³³².

■ Procedimiento de arbitraje

Artículo 75 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros “*El procedimiento arbitral de estricto derecho se sujetara como mínimo a los plazos y bases siguientes:*

³³¹ QUINTANA ADRIANO Elvia Arcelia, ob. cit., Pág. 62

³³² ACOSTA ROMERO Miguel, ob. cit., Pág. 731.

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 dictara auto abriendo el juicio a un periodo 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 arbitro y atendiendo a la naturaleza de las pruebas resulte insuficiente el mencionado plazo, este podrá ser ampliado por una sola vez. Concluido el plazo o la prorrogada otorgada por el arbitro, solo 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 entregaran 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 arbitro 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 dejen a salvo los derechos del reclamante;

VII. Los términos serán improrrogables, se computaran en días hábiles y, en todo caso, empezaran a contarse a partir del día siguiente a aquel en que surtan efectos las notificaciones respectivas;

VIII. Se aplicara supletoriamente el código de comercio, a excepciona del articulo 1235 y a falta de disposición en dicho código, se aplicaran las disposiciones del Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal, a excepción del articulo 617, y

IX. En caso de que no exista promoción de las partes por un lapso de mas de sesenta días, contado a partir de la notificación de la ultima actuación, operara la caducidad de la instancia”.

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 mas 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”.

Artículo 78.- “El laudo, así como las resoluciones que pongan fin a los incidentes de ejecución, solo 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 calculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar, sin que la misma sea considerada como un recurso de carácter procesal o administrativo”.

Así “Al suscribir el usuario y la entidad financiera el compromiso arbitral, deberá definirse si el arbitraje de la CONDUSEF se realizará en amigable composición o bien en estricto derecho.

En el primer supuesto, la Comisión, al dirimir la controversia, emitirá un laudo “en conciencia a verdad sabida y buena fe guardada”, sin sujeción a reglas de procedimiento, previa fijación de los puntos debatidos.

Si el juicio arbitral es en estricto derecho, la CONDUSEF deberá desarrollar el procedimiento relativo, con estricto apego a las disposiciones aplicables debiendo determinarse por las partes las etapas formalidades y términos a que se sujetará el procedimiento”³³³.

“En el convenio que fundamente el juicio arbitral en amigable composición, las partes facultarán a la Comisión Nacional a resolver en conciencia, a verdad sabida y buena fe guardada, las controversia planteada, y se fijarán de manera específica, de común acuerdo y previa opinión de la Comisión Nacional, las situaciones y puntos motivo de controversia, estableciéndose las etapas, formalidades o términos a que se sujetará el arbitraje.

En el convenio que fundamente el juicio arbitral de estricto derecho, las partes facultarán a la Comisión Nacional a resolver la controversia planteada con estricto apego a las disposiciones legales aplicables, y determinarán las etapas, formalidades y términos a que se sujetará el arbitraje,...”³³⁴.

Como explica el catedrático Erick Carballo Yáñez “en caso que las partes estén de acuerdo en sujetarse a un procedimiento de arbitraje o amigable composición para resolver la reclamación, se deberá observar lo siguiente:

³³³ CASTRILLÓN LUNA Víctor M., Derecho Procesal Mercantil, Cuarta edición, Editorial Porrúa S.A. de C.V. México, 2006 Pág. 94.

³³⁴ ACOSTA ROMERO Miguel, ob. cit., Pág. 733

1. Las partes facultarán a la Comisión Nacional para la (sic) Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, para que resuelva el conflicto en conciencia, a verdad sabida y de buena fe guardada, fijando de común acuerdo pero con la opinión previa de esta Comisión, las situaciones o puntos de controversia, así como estableciendo en común las etapas, formalidades y términos en que se desarrollará el arbitraje o la amigable composición.
2. El procedimiento arbitral se sujetará a los términos siguientes, que en algunos casos resultan impensados por el legislador, quien demuestra la falta de cuidado en la elaboración de esta ley:
 - a. Cinco días para presentar la demanda, contados a partir de que las partes se comprometan a someterse a juicio arbitral, lo cual es ilógico e innecesario habida cuenta que ya existe la reclamación.
 - b. Cinco días para contestar la demanda, contados a partir del siguiente en que surta efectos la notificación, lo que también resulta innecesario en caso de que exista el informe que respecto a la reclamación rinda la institución financiera respectiva.
 - c. Plazo de cinco días para ofrecer pruebas, mismas que ya obran en la reclamación original y en el informe antes citado, salvo que sean supervinientes.
 - d. Diez días para el desahogo de las pruebas.
 - e. Ocho días para formular alegatos.

- f. Podrá aplicarse supletoriamente a estos procedimientos, el Código de Comercio, excepción hecha del artículo 1235 y, en su defecto, el Código de Procedimientos Civil es para el Distrito Federal, salvo lo que prevé el artículo 617 de este último cuerpo legal.
3. La Comisión Nacional para la (sic) Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, emitirá un laudo (sin que se fije término par tal emisión), pudiendo cualquiera de la partes combatirlo por medio del juicio de amparo....”³³⁵.

Lo expresado anteriormente por el maestro le falta en sí la segunda forma de actuar del arbitraje es decir que puede realizarse de amigable composición o en juicio arbitral de estricto derecho, esto es conforme al artículo 11 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicio Financiero, fracción Cuarta.

En el artículo 79 de la misma ley expresa que *“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 arbitro designado en un plazo no mayor de 48 horas”*.

Artículo 80.- “Corresponde a la Comisión Nacional adoptar todas aquellas medidas necesarias para el cumplimiento de los laudos dictados por la

³³⁵ CARBALLO YÁNEZ Erick, LARA TREVIÑO Enrique, Formulario Teórico-práctico de contratos mercantiles, Tercera edición, Editorial Porrúa S.A. de C.V. México 2003. Págs. 343 y 344.

propia Comisión, así como de aquellos emitidos por los árbitros propuestos por ella, para lo cual mandara, 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”.

Por tanto:

“La Comisión Nacional tiene 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.

Después de analizar y valorar las pruebas y alegatos aportados por las partes, la Comisión Nacional emite un laudo que resuelve la controversia planteada por los usuarios y, en caso, establece las medidas necesarias para ejecutar dicho laudo.

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.

En caso de que el laudo emitido por la Comisión Nacional condene a la Institución financiera resarcir el usuario, ésta tendrá un plazo de cinco días hábiles contado a partir de la notificación, para el cumplimiento del laudo respectivo.

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

Para el cumplimiento de la sentencia ejecutoria que se dicte en el procedimiento, el juez de los autos requerirá a la Institución financiera, si hubiere sido condenada, para que compruebe dentro de setenta y dos horas, haber pagado las prestaciones a que hubiere sido condenada, y en caso de omitir la comprobación, el juez ordenará a la Comisión Nacional imponga a la Institución financiera una multa, la cual será hasta por el importe de lo condenado, sin perjuicio de que ordene a la propia Institución financiera a que pague a la persona, en cuyo favor se hubiere dictado la sentencia”³³⁶.

Así como expresa el maestro CASTRILLÓN LUNA Víctor M., que “La comisión emitirá laudo, resolviendo la cuestión debatida y estableciendo las medidas para su ejecución.

El laudo solamente podrá ser combatido en juicio de amparo, ya que no se permite recurso alguno para impugnarlo. No obstante, las partes

³³⁶ ACOSTA ROMERO Miguel, ob. cit., Pág. 734

pueden solicitar su aclaración dentro de las 72 horas siguientes a su notificación”³³⁷.

“En contra de las resoluciones de la Comisión Nacional dictadas fuera del procedimiento arbitral, con fundamento en las disposiciones de la ley, se podrá interponer por escrito recurso de revisión. El recurso de revisión se interpondrá dentro del plazo de quince días hábiles contados a partir del día siguiente a aquél en que surta efectos la notificación de la resolución recurrida”. En otro párrafo, expresa que “Contra la resolución emitida para resolver el recurso de revisión no procederá otro”³³⁸.

“Respecto de las demás resoluciones dictadas dentro del procedimiento arbitral, contra las mismas procederá el recurso de revisión del cual conocerá la propia Comisión.

Para el seguimiento del procedimiento resulta aplicable supletoriamente el Código de Comercio y en defecto de éste, el Código de Procedimientos Civiles del Distrito Federal.

En caso de que el laudo emitido condene a la institución el resarcimiento del usuario, se le concederá un término de 5 días para su cumplimiento, a partir de su notificación, pudiendo ser sancionada la institución en caso de desacato.

La ejecución del laudo corresponde al juez”³³⁹.

“Existen tres medios de defensa en contra del laudo y las resoluciones:

- a) Juicio de amparo.
- b) Aclaración del laudo.

³³⁷ CASTRILLÓN LUNA Víctor M., ob. cit., Pág. 94.

³³⁸ ACOSTA ROMERO Miguel, ob. cit., Pág. 735 y 736

³³⁹ CASTRILLÓN LUNA Víctor M., ob. cit., Págs. 94 y 95.

c) Recurso de revisión³⁴⁰.

En resumen general se puede explicar que:

Dicha reclamación se realiza por escrito triplicado, puede presentarse en las oficinas centrales o delegación estatal una u otra analiza, la reclamación cuyo estudio se realiza su admisión, o se desecha por improcedente o en su caso se le previene después del análisis se dicta un acuerdo en casi si se admite se procede a citar a la institución financiera a través de un citatorio para una junta de conciliación que debe contener dicha cita la fecha hora conciliador con la cual se traslada con copias de la reclamación a la institución financiera se le notifica no se le emplaza al termino será de 5 días hábiles una vez realizado esto se realizará la audiencia de conciliación, su procedimiento corresponde a lo que establece el artículo 68 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros en resumen explicaré que es un procedimiento administrativo de buena fe se realiza dentro de 20 días hábiles en donde las partes intervienen en donde la institución financiera debe rendir su informe por escrito el día de la audiencia y lo hace a través de su apoderado legal de la institución acreditado con copia certificada del poder notarial por tanto manda el informe ya sea o antes de la audiencia o en la audiencia por lo que el informe responderá detalladamente los hechos propios de cada uno de los punto de la reclamación ya sea negándolo o afirmándolos en caso que solicité un informe adicional al apoderado se podrá diferir la audiencia en los 10 días hábiles siguientes a la celebración de la audiencia para fecha próxima de ahí se exhortara a

³⁴⁰ QUINTANA ADRIANO Elvia Arcelia, ob. cit., Pág. 63.

las partes a conciliar sus intereses agotando procedimiento de conciliación si no concilian se les sugiere se sometan a las jurisdicción del arbitraje que puede ser en dos modalidades estricto derecho o amigable composición donde se manifiesta que es un documento un acta un acuerdo que va existir en el un compromiso arbitral, es decir, ambas partes sometieron al arbitraje y el arbitro, atenderá las reclamaciones, actuando en amigable composición o en juicio arbitral sino en caso de que las partes no se someten al arbitraje o una no lo hace manifestará que deja a salvo sus derechos que los hará valer ante un tribunal o autoridad competente donde concluida la audiencias de conciliación y en caso de que las partes no lleguen a un acuerdo, la CONDUSEF ordenará a la institución financiera que registre el pasivo contingente que derive de la reclamación la reserva técnica pendiente a cumplir que no exceda de lo reclamado cuyo monto no deberá exceder de la suma asegurada.

Artículo 11 inciso V de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros “*De conformidad con lo señalado por el artículo 86 de esta ley, prestar el servicio de orientación jurídica y asesoría legal a los Usuarios, en las controversias entre éstos y las Instituciones Financieras que se entablen ante los tribunales o se substancien mediante procedimiento arbitrales en los que la Comisión Nacional no actúe como árbitro, con motivo de operaciones o servicios que los primeros hayan contratado;*”

Artículo 85.- “*La Comisión Nacional no 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”.

Hoy en día no existe el arbitraje directamente en las Instituciones Financieras las que si se llegan a someter son los seguros y afianzadoras y en materia bursátil rara vez los órganos auxiliares y de actividad auxiliar, es así que el consumidor y usuario tienen por lo tanto 3 soluciones que son:

- a) **CONCILIACIÓN.**
- b) **JUICIO ARBITRAL.**
- c) **A SALVO SUS DERECHOS.**

“¿En que casos la Condusef no podrá conocer de las reclamaciones de los Usuarios del Sistema Financiero?

+ En reclamaciones por variaciones de las tasas de interés pactadas entre el Usuario y la Institución Financiera, cuando tales variaciones sean consecuencia directa de condiciones macroeconómica adversas, así como de aquellos asuntos que sean derivados de políticas internas o contractuales de las instituciones financieras y que no sean notoriamente gravosas para los usuarios.

+ Rechazar de oficio las reclamaciones que sean notoriamente improcedentes”³⁴¹.

Debido a la inconformidad social que existe en los medios de defensa es necesario que se realicen de manera oportuna para resolver las controversias que subsistan entre el consumidor y/o usuario y las

³⁴¹ **DE LA FUENTE RODRÍGUEZ Jesús, ob. cit., Pág 287.**

Instituciones Financieras que a través de sanciones de carácter económico eliminan las irregularidades que se puedan cometer en la prestación de servicios financieros tratando siempre que haya equidad con los mismos y así resolverse sólo por conciliación.

4.2. Analogías y diferencias entre los consumidores o usuario de seguros extranjeros con el usuario de seguro en México.

En capítulos anteriores se expuso el cómo se regula hoy en día a los consumidores y usuarios de seguro en los sistemas de protección de España y en Europa Internacional, con el objeto de establecer una comparación de la misma³⁴².

Ahora en éste, vamos a ver que tipos de analogías existen con los consumidores y usuarios de seguros en el extranjero con el usuario en México para esto se hará un esquema de ello sintetizando lo ya correlacionado anteriormente.

³⁴² **Supra. páginas 33 a la 48 véase inciso 1.2.2. hasta 1.3.1.3**

SIMILITUDES Y DIFERENCIAS

<p>ESTADOS UNIDOS DE NORTEAMERICA</p>	<p>La defensa y protección del público usuario de servicios financieros es a través de una institución North american securities administrators association conformada por 50 agencias su sede en Washington, D.C. “Es una asociación de reguladores de valores a nivel internacional, cuyo objetivo principal es la protección de los intereses de los inversionistas y ahorradores estatales y regionales. La NASAA se constituyó en 1919 y es considerada la asociación más antigua en su género. Actualmente, está conformada por 50 agencias de reguladores estatales de los Estados Unidos, algunas provincias de Canadá, Puerto Rico y la CNBV de México”³⁴³. “Actividad legislativa El departamento de los asuntos del gobierno de NASAA promueve activamente los intereses de los reguladores de las seguridades del estado antes</p>	<p>Tiene una estructura completa, esta es incorporada por reglas de diferentes comisiones nacionales; pero las quejas no podrán rescindir el contrato y no prestan asesoría gratuita.</p>
--	--	---

³⁴³ **IBIDEM. Pág. 168**

³⁴⁴ Dirección en internet: asociación norteamericana de los administradores de las seguridades del © 2007, inc www.nasaa.org/ - 50k

³⁴⁵ **ACOSTA ROMERO Miguel, Coautores ALMAZÁN ALANIZ José A. Y PÉREZ MARTÍNEZ Adriana, Derechos de la Defensa de los Usuarios de los Servicios Financieros Mexicanos, ob. cit.,Pág. 60**

del senado de los E.E.U.U. y de la cámara de representantes y en las provincias de Canandian(sic). El personal y los miembros de NASAA supervisan hasta que finalice la legislación, proveen de la información, y del trabajo los legisladores y el personal para bosquejar lengua legislativa para realzar la protección del inversionista en el nivel del estado. NASAA es el abogado nacional para asegurar el estado y los reguladores provinciales de las seguridades mantienen la autoridad esencial mantener mercados de capitales seguros para todos los inversionistas”³⁴⁴.

Sus objetivos son, la aplicación de leyes estatales y provinciales, la protección del inversionista y ahorrador, verificar las finanzas corporativas y la administración e informática. Aquí se puede percibir que se limita a calificar ciertas materias.

Los usuarios interponen las quejas ante la NASA en contra de los productos y servicios que ofrecen las instituciones financiera al usuario.

Les entregan un folleto donde llenan el formulario de la queja en ese mismo les incorporan sus funciones y limitaciones de lo que ellos pueden o no como establece el profesor Acosta Romero que “Nosotros evaluamos y reparamos quejas contra consejeros de la inversión, corredor-distribuidores y/o sus agentes para cualquier violación de la Ley del Efecto Corporativo... Nosotros estamos

	<p>autorizados para traer acciones administrativas pleitos civiles o que se refieran a las materias apropiadas al Abogado Distrito, Seguridades y Comisión del Intercambio y del Abogado General Estatal'. En otro apartado expresa lo que no pueden hacer ellos 'Darle consejo legal; Actuar como su abogado privado o actuar como una corte de ley; Pedir que su dinero sea reintegrado o que sea cancelado; o El pago de daños y perjuicios"³⁴⁵.</p>	
<p>GRAN BRETAÑA</p>	<p>Tienen un Banking Ombudsman que atiende las quejas de los usuarios. La queja se puede resolver a través de una conciliación. Las quejas de los usuarios que se interponen siguen un procedimiento cuyas resoluciones son obligatorias para las instituciones financieras. El servicio que ofrece a los usuarios de servicios financieros es gratuito. Limita las quejas de los usuarios es decir no todos pueden realizarlas como se expresa que "... no atiende las quejas de todos los usuarios, ya que limita su intervención a particulares, pequeños comerciantes, sociedades, asociaciones y empresas con operaciones menores a un millón de libras. El procedimiento que el quejoso debe cumplir como prerrequisito para acudir a dicho organismo es que previamente haya establecido su queja en el banco"³⁴⁶.</p>	<p>Tiene grandes similitudes lo único que se da de diferencia son los plazos de interponer la queja el usuario y que es un mediador profesional, competitivo es decir externo.</p>

³⁴⁶ ACOSTA ROMERO Miguel, Coautores ALMAZÁN ALANIZ José A. Y PÉREZ MARTÍNEZ Adriana, ob. cit., Pág. 68

	<p>Quando se le envía al banco la queja tiene un limite de tiempo para contestar su resolución. Y el usuario tiene un limite de tiempo para interponer su queja ante el Banking Ombudsman como se explica en la web “Si la queja no es resuelta a través de sus unidades internas de atención a clientes, el quejoso tiene un plazo máximo de seis meses para acudir al “Banking Ombudsman”³⁴⁷.</p>	
FRANCIA	<p>“En Francia, la expresión "autoridad administrativa independiente" ha sido utilizada para calificar este género de organismos,⁹ cuya creación testifica la imposibilidad de los órganos tradicionales para resolver los problemas de la administración contemporánea. Al mismo tiempo, ella expresa la "búsqueda de una forma de arbitraje" entre la administración y los usuarios”³⁴⁸.</p> <p>Tienen un comité de establecimiento de crédito y empresas de Inversión. Deben acudir ante el Banque de France. Los usuarios deben de estar territorialmente cerca del banco y el establecimiento del crédito para que se pueda resolver el conflicto entre el usuario.</p>	<p>Tiene un departamento especializado dentro del órgano administrativo de control.</p> <p>El mediador puede ser seleccionado.</p> <p>Tienen un centro que informa al público sobre las quejas que llegan a las aseguradoras y las actividades de las mismas.</p> <p>En ella se pueden ver los servicios prestados</p>

³⁴⁷ Dirección en internet: www.motivos%20Ley%20CNBV

³⁴⁸ Dirección en internet: www.juridicas.unam.mx/publica/rev/boletin/92/art./art11.

	<p>El usuario debe satisfacer las obligaciones de ley como la forma legal de las actividades de crédito de la empresa reclamada.</p> <p>Puede solicitar la reposición del servicio motivo de la controversia.</p> <p>Existen agrupaciones de seguros cuyo procedimiento es de mediación. (FFSA) Federación Francesa de Compañías de Seguros entre otras.</p> <p>El consumidor de seguros y la institución puede solicitar a un mediador externo o independiente o un conciliador profesional.</p>	<p>en el extranjero.</p>
<p>ALEMANIA</p>	<p>Se realiza por un organismo oficial de control de seguros.</p> <p>Atiende en especial las reclamaciones del consumidor asegurado.</p> <p>Su objetivo es verificar la legalidad.</p> <p>Existe un Comité de Peticiones del Parlamento Federal que se encarga del procedimiento de las reclamaciones.</p> <p>Puede solicitar el asegurado la revisión judicial de los contratos de seguro específicamente a una entidad aseguradora.</p> <p>La Asociación de Consumidores se encarga de funciones informativa y asesoramiento a través de ellos se puede resolver en forma no oficial o contenciosa la liquidación o indemnización de la queja como expresa el profesor Ernesto Caballero Sánchez “La asociación de aseguradores alemanes</p>	<p>Tiene una agencia especializada.</p> <p>No es mediador o arbitro.</p>

	ha creado un Comité paritario para intentar resolver extrajudicialmente en el ramo de Responsabilidad Civil General,..."	
PORTUGAL	<p>El consumidor asegurado puede realizar sus reclamaciones ante el Organismo Oficial de Control de las empresas aseguradas o al Proveedor de Justicia que es el Ombudsman o Defensor del Pueblo.</p> <p>Las reclamaciones se resolverán ante el Instituto de Seguros de Portugal.</p> <p>“O Instituto de Seguros de Portugal é a instituição oficial portuguesa de regulação e supervisão da actividade seguradora e resseguradora, dos fundos de pensões e da actividade de mediação de seguros”³⁴⁹</p> <p>Las quejas y peticiones que se realicen en el Instituto sean de carácter público.</p>	No tiene una estructura específica, donde se tramitan las quejas dentro de su organismo de control.
ESPAÑA	Establece jurídicamente las actividades de las instituciones aseguradora haciendo frente a las	No puede ofrecer un conjunto de modelos que sean realmente análogos a su forma porque adapta la legislación de las directivas de la

³⁴⁹ Dirección en internet: www.ips.pt-22k

	<p>defensas de los asegurados.</p>	<p>Unión Europea.</p> <p>Como se expresa el catedrático Juan Carlos Gaz en la web que “Las instituciones públicas encargadas del cuidado del consumo y de todo lo relacionado con el consumidor, están estructuradas a tres niveles: a nivel central, a nivel autonómico y a nivel local. Además,... habría que citar los organismos que en el ámbito de la Unión Europea velan por la protección y defensa del consumidor”³⁵⁰.</p> <p>Tienen en su derecho la regulación sobre ordenación y supervisión de los seguros privados.</p>
--	---	---

³⁵⁰ Dirección en internet: [españa www.revistasice.com/Estudios/Documen/bice/2778/BICE27780201.PDF](http://españa.www.revistasice.com/Estudios/Documen/bice/2778/BICE27780201.PDF)
JUAN CARLOS GAZ

CAPÍTULO QUINTO.

PROPUESTA DE UN REGLAMENTO PARA LA **DEFENSA DEL USUARIO DE SEGUROS.**

5.1. Bases iniciales para la adecuación de la propuesta de un reglamento para la defensa del usuario de seguros.

Este capítulo se inicia con artículos, reportajes de periódicos y revistas, relacionados con las atribuciones de la Condusef, CNSF y AMIS con relación a los usuarios de seguro, con base en ello se propone que las facultades de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) se amplíen para enfocarse a la realidad social expresando si existe la fusión entre Condusef y la PROFECO, la iniciativa de una mayor cultura del seguro, así como la carencia de facultades a la comisión y el incremento de reclamaciones ante la misma entre otras. Que a través de la propuesta de tesis que es el reglamento para la defensa del usuario de seguros, se amplíe o genere mas facultades a la CONDUSEF y obtenga mayores beneficios y obligaciones el usuario de seguros.

Se comenzará con los siguientes artículos y al final de cada uno con un comentario respectivo.

En desarrollo el sector de seguros, dice la consultora *Standard & Poor's*

ARTURO LINO GUZMAN

La emisión de Seguros Banamex, cuyo volumen fue superior 20 veces al año anterior, propició un fuerte crecimiento en el ramo de vida, en particular el de aseguramiento individual, que reporta un incremento de 76 por ciento en términos reales, informó la calificadora *Standard & Poor's*.

El resto de las cinco principales aseguradoras promediaron crecimientos superiores al 20 por ciento en seguros individuales; se destaca que el rubro de gastos médicos mayores reporta un crecimiento de 11 por ciento, resultado de un ajuste en los precios, y el de accidentes fue de siete por ciento.

Enfatiza en su reporte el crecimiento marginal de dos por ciento en seguros en el ramo de automóviles, como resultado de la baja irracional de precios que inició el cuarto trimestre de 2003, y debido a que aún no se aprecian tendencias de ajustes al alza.

Sin embargo, la calificadora expuso que las perspectivas para el sector afianzador es negativa debido al deterioro del entorno operativo, en el cual el crecimiento a nivel de industria se ha detenido en términos reales durante los últimos cuatro años, y son pocas las oportunidades para generar crecimiento en forma rentable.

Los bajos niveles de capitalización, la flexibilidad financiera limitada, altos niveles de concentración, las más agresivas políticas de suscripción, y el pequeño tamaño del sector, tres por ciento del mercado total de seguros en México, son los retos que enfrenta el sector afianzador.

El desempeño operativo de las aseguradoras calificadas de *Standard & Poor's* para los dos primeros trimestres del año, estuvo influenciado por el impacto sobre los resultados de la nueva metodología de cálculo de reservas de suficiencia.

Comentario sobre esta primera columna es: “Que las perspectivas de la emisión de seguros en su aspecto general”³⁵¹, esto refiere en su cobertura, la prima etc., fueron buenas pero sus operaciones, se ven reflejadas en menor crecimiento, esto es generado, como se expresa en esta publicación, “por los bajos niveles de capitalización, la flexibilidad financiera limitada, altos niveles de concentración, la más agresivas políticas de suscripción, y el pequeño tamaño del sector, tres porciento del mercado en México, son lo retos que enfrenta el sector afianzador”³⁵². Es por este motivo que para generar mayor crecimiento, en el sector así como en el mercado, se requiere de una mayor estabilidad, organización y en su efecto, hacer que los usuarios tengan mayor conciencia en sus necesidades a través de los servicios que ofrecen las aseguradoras solo lo podrán hacer teniendo el apoyo suficiente para adoptar el seguro que le brinden la aseguradoras claro se requiere que tengan honestidad y sinceridad las autoridades de las aseguradoras, que con posterioridad se citara un caso de lo mismo en el comentario tercero³⁵³.

Por lo que este reporte especifica que es necesario el seguro para poder generar inversiones en nuestro país, por lo que es necesario una cultura en materia de seguros.

³⁵¹ En desarrollo el sector de seguros, dice la consultora Standard & Poor's, Reporte de: Lino Guzmán Arturo. El Sol de México. Presidente y director general Mario Vázquez Raña. México, D.F., 9 de octubre de 2004, Págs. Sección A.

³⁵² IDEM

³⁵³ (infra) páginas 243 a la 246 -ING contra FERTINAL

"Blindajes" que Sólo Sirven en el Extranjero

*** Los Bancos Hacen el Negocio Redondo: Cobran Comisiones y no Otorgan Créditos**

*** La Black, "Mentira Negra"; no Sirve en Cajeros Nacionales; Usuarios Pagan el Seguro**

JULIO MARDONES

Con blindaje o sin él, la delincuencia organizada puede seguir clonando tarjetas de crédito y de débito. Incluso la "Tarjeta Black Blindada". Corre el riesgo. En México, la inseguridad pública está generando toda una industria, que lejos de fortalecer el combate contra las prácticas delictivas, fortalece su presencia. Se producen así, grandes oportunidades de negocio. Como ejemplo de lo anterior, cabe mencionar que recientemente, se promueve en el mercado nacional la primera tarjeta de crédito que protege al cuentahabiente en caso de fraude, robo, extravío y clonación. Sin embargo, las bandas organizadas crearon los llamados "skimmers" —pequeños aparatos que caben en una mano y que tiene capacidad para almacenar 500 números distintos—, con lo cual la tecnología que utiliza el crimen organizado va un paso adelante para realizar fraudes.

Los fraudes con tarjetas bancarias van en aumento. En sólo un año, el monto defraudado creció 11 millones de dólares. La Asociación de Banqueros de México (ABM) informó que durante 2003 los fraudes con tarjetas sumaron 65 millones de dólares, cifra mayor a los 54 millones de dólares que se reportaron el año anterior; un aumento de 20 por ciento.

Al igual que con el secuestro y otros delitos, las autoridades sólo reciben el 10% de las quejas, aunque presumiblemente es mayor el número de las denuncias no registradas. En lo que va del año, los cuentahabientes defraudados suman más de 80 mil en todo el país. Los días más vulnerables para el fraude con el dinero plástico son sábados y domingos. En el caso de los cajeros automáticos, las zonas de mayor riesgo son Iztapalapa, Cuautitlán Izcalli, Aragón y Nezahualcóyotl.

Los delincuentes atracan en horarios de entre 7:00 y 8:00 de la mañana o bien, a partir de las 8:00 de la noche.

La delincuencia ha llegado a extremos sorprendentes. Por mencionar un caso, en pleno centro de Puerto Vallarta fue descubierto un cajero automático "pirata", que "clonaba" tarjetas. Funcionó sin logotipo de ningún banco por más de siete meses.



Durante los últimos años, en prácticamente todos los países del mundo aumentó el uso de las tarjetas de débito y crédito en 63% y se calcula que para el próximo año, se incrementa hasta en un 53%. Según se ha demostrado en un estudio comparativo recientemente difundido por la Comisión para la Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), a diferencia de otros países en el mundo, en México la banca goza de una posición privilegiada debido a las altas comisiones que cobra por servicios y productos, entre ellos los relacionados con tarjetas de crédito y débito, lo que inhibe su función básica: otorgar créditos. En México también ha aumentado el número de las tarjetas bancarias. De acuerdo con Visa México, en diciembre de 2003 había 22 millones de tarjetas, casi una por cada cinco habitantes. El Banco de México informó que

en el mes de diciembre de 2003 el número de tarjetas de débito fue de 32 millones 191 mil 744 unidades (incluyendo las conocidas como tarjetas adicionales). En todo el país en 2003 se registraron 146 mil 29 puntos de venta que aceptaron el débito como pago. Lamentablemente, el avance en la inserción de un mayor número de tarjetas no tiene una correspondencia directa en la disminución de la comisión que se cobra por su manejo. En el caso de la tarjeta de crédito, en este año, pasó del 33.7 por ciento a 37.9 por ciento en los dos principales bancos del país. El alarmante monto de las comisiones que cobran los bancos y que están generando un fenómeno perjudicial en el crecimiento económico, es una realidad reconocida por autoridades financieras.

TARJETA BLINDADA: NEGOCIO REDONDO

En función de que el 60% de los usuarios de 10 millones de tarjetas bancarias no portan las tarjetas por temor a ser asaltados y un 21% de los usuarios tienen temor de usar su tarjeta ante el peligro de clonación, Banco Santander emitió la "tarjeta blindada", la cual pareciera una gran oferta para los clientes, pero ésta dejará succulentas ganancias a sus emisores. Por dicho instrumento, el tarjetahabiente pagará una cuota anual de 580 pesos que podrán ser cubiertos en períodos trimestrales y en los primeros seis meses cobrará una tasa de interés de 29 por ciento. Se incluirá un programa de puntos, así como promociones de mensualidades sin intereses y un chip de seguridad. A cambio, el plástico no podrá utilizarse en cajeros automáticos, salvo en el extranjero. Se ofrecerá un seguro de compras forzadas hasta por mil dólares por evento, al igual que asistencia en el bloqueo de otras tarjetas y traslado por medio terrestre y gastos por hospitalización. Se afirma que habrá cobertura contra extravío, robo, clonación y fraude por Internet. La institución pretende captar antes de cerrar el año, 150 mil clientes y 300 mil en los siguientes 12 meses. Es decir, de cumplirse este último objetivo, entrará un ingreso al banco de más de 174 millones de pesos; sin contar el proveniente del interés del 29 por ciento. ¿Qué nivel de ganancias se generan con dicho monto, si el banco procede a invertirlo? Es el negocio redondo. La tarjeta Santander Black en esencia es un seguro contra robo o extravío; sin embargo, éste es cubierto por el propio cliente, dejando de lado toda responsabilidad a la institución bancaria de crear nuevos mecanismos contra el fraude en las tarjetas de bandas magnéticas. La mayoría de las denuncias de los clientes se concentran en las propias instituciones bancarias; es decir, en muchos casos, el cliente, está

pagando un seguro de protección contra el propio banco. Mientras Santander Serfin está cobrando quinientos ochenta pesos mensuales, más 29% de intereses en seis meses; el "chip" que evita las clonaciones en un porcentaje alto, cuesta alrededor de sesenta pesos. Es decir, de manera arbitraria determina una altísima comisión por un seguro que la misma institución debería de cubrir, según las autoridades financieras. Se estila en el sistema bancario mexicano un monopolio en las comisiones, éstas se copian de institución a institución en desventaja para los clientes. Recientemente, Banamex se incorporó también este tipo de seguro.

SENADORES DEMANDAN UNA CULTURA DE PREVENCIÓN

Bajo estas consideraciones, Sara Castellanos Cortés, secretaria de la Mesa Directiva del Senado de la República, hizo un llamado al Banco de México y a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores a fomentar en las Instituciones Bancarias una cultura de prevención con el fin de evitar los delitos bancarios. Asimismo fortalecer el cambio de tarjetas de banda magnéticas por las de "chip", que son más seguras contra las clonaciones; así como promover la incorporación de la fotografía de los usuarios en las tarjetas correspondientes.

La legisladora del PVEM exhortó a las diversas instituciones bancarias a realizar los esfuerzos necesarios para reducir sus altos márgenes de ganancias por la prestación de servicios bancarios y cobro de comisiones, a fin de promover una mayor bancarización en el país, así como alentar la prestación de otros servicios financieros, como el otorgamiento de créditos para la vivienda y los sectores productivos. Finalmente, demandó a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros a realizar y difundir nuevos estudios y una revisión detallada de la Comisión e intereses que se cobra por la llamada "Tarjeta Blindada" o similares. Con base en el análisis, se deberá proceder legalmente, con el fin de asegurar los derechos y garantías de los usuarios de servicios financieros, especialmente por lo que se refiere a la transparencia en la información sobre el costo verdadero de los servicios de la banca y la publicidad no engañosa sobre los mismos.

Comentario: estas publicaciones se refieren al seguro ante robo de tarjetas de crédito. Las instituciones de seguros sólo mencionan la publicidad, de manera genérica y no la esencia de la obtención de la misma. No mencionan en la publicidad, quien paga el seguro, es un supuesto seguro de protección contra robo, siendo que quien lo cubra es al cliente.

Los mismos senadores expresan, *“que es necesario que establezcan con transparencia la información de los servicios que prestan”*

354

Es necesario que la Condusef esté vigilando el manejo de los servicios que prestan las aseguradoras; es por ese motivo, que las instituciones financieras deben realizar un esfuerzo para la prestación de los servicios, en este caso sobre seguros, para que puedan promover sus seguros con la información mínima necesaria y que tengan un tope del cobro de intereses y comisiones al igual que en otros países, es el caso *“...La Condusef ha señalado que: "Las comisiones que se cobran en México, respecto de otros países, resultan ser sensiblemente más altas, no sólo en cuanto a su valor unitario, sino también cuando se compara con el nivel de ingreso per cápita en cada uno de ellos”*.

³⁵⁴ **“Blindajes” que Sólo Sirven en el Extranjero, Reporte de: Mardones Julio, Misión Política Nacional, Semanario de Información, Director: Jesús Michel Narváez, México, D.F., Semana del 12 al 18 de octubre del 2004, Págs. 4 a la 5.**

COMPARATIVO DE LA INFRAESTRUCTURA BÁSICA BANCARIA						
País	Población	Ingreso per Cápita		Sucursales por cada millón de habitantes	Cajeros Automáticos por cada millón de habitantes	Terminal Punto de Venta por cada millón de habitantes.
		Dólares	Proporción respecto al ingreso de México			
Estados Unidos	280.0	37,610	6.04	411	911	10,168
Canadá	30.0	23,930	3.84	457	1,187	10,931
Alemania	81.9	25,250	4.05	831	612	5,584
España	39.3	16,990	2.73	916	1,230	22,023
Francia	58.4	24,770	3.98	439	637	15,620
Reino Unido	58.7	28,350	4.55	299	690	13,691
Grecia	10.3	13,720	2.20	304	464	10,424
México	103.1	6,230	1.00	129	173	1,356

Fuente: CONDUSEF

...Especialistas del Banco de México, la Secretaría de Hacienda, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), la Asociación de Banqueros de México (ABM) y La Comisión Nacional para la Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef), han llegado a manifestar que ni siquiera hay un acuerdo sobre a quién le correspondería crear mecanismos para controlar el alza en las comisiones bancarias. Incluso, la regulación del cobro de las comisiones no figura en la agenda que se sigue para crear una nueva ley del sistema bancario.

Algunos opinan que el cobro de las comisiones debe determinarse por el libre mercado y la transparencia de la información, mientras que otros consideran que les corresponde a las autoridades del sistema financiero...

... De esta forma, el consumidor continúa sin protección alguna ante los abusos que se cometen bajo el auspicio de las supuestas fuerzas del mercado.

Los bancos seguirán elevando sus cobros porque operan monopólicamente; deben ser las autoridades de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores y la Secretaría de Hacienda y Crédito Público quienes regulen cobros y definan condiciones para mejorar la competencia.

Es necesario destacar que actualmente no existe ningún referente internacional que de pie a que en el sistema financiero mexicano se obligue a las instituciones crediticias a mantener un límite específico en el cobro de sus comisiones bancarias y de proporcionar a sus clientes un comparativo de las comisiones que ésta cobra respecto a sus competidores.

Sin embargo, los 15 países integrantes de la Unión Europea aprobaron un reglamento para fijar las comisiones por sus productos y servicios, de esta manera, las variaciones de las comisiones entre las entidades bancarias suelen ser mínimas por razones de competitividad.

Es necesario que nuestro país comience a tomar medidas a este respecto, no es posible que a pesar de la ineficiencia que ha demostrado el sistema financiero mexicano, si es que queda algo de él, no se pueda establecer una regulación para evitar los abusos al consumidor.

Nuestro partido ha manifestado su preocupación por este asunto en diversas ocasiones, tal es el caso del punto de acuerdo que fue presentado en el Senado de la República por nuestro partido y que fue dictaminado a favor el 21 de agosto del 2002 , en donde se manifiesta que a pesar de los programas que el Gobierno Federal ha implementado para reactivar al sector financiero nacional, y las diversas modificaciones a las leyes aplicables en la materia, a la fecha, la banca no ha cumplido de manera cabal con su función de otorgar crédito e impulsar, de esta manera, el crecimiento económico nacional.

Con todo esto, es claro que México no tiene un modelo de banca propia, y las instituciones financieras que operan en el país, han adoptado esquemas similares a los de sus matrices en Europa, Estados Unidos y Canadá.

Más del 80 por ciento de los activos de la Banca están en manos de instituciones financieras del exterior que tienen sus matrices en España, Estados Unidos y Canadá.

La gran distinción entre la banca sajona y la europea, frente a la mexicana, es que los procesos están desarrollados para servir al cliente. En México, y en Latinoamérica en general, los procesos están desarrollados para servir al jefe o a la autoridad.

La atención de la clientela en México, dista de la de Estados Unidos, España e Inglaterra, donde en muchos casos se ve al cliente como un consumidor integral, aquí al usuario bancario se le ve de forma

independiente y por segmentación de productos, sin atender su relación con el banco.

No hay una banca de relación en México, y no hay porque mientras que el banco tenga que dar resultados óptimos en corto tiempo, y la manera más fácil de hacerlo sea mediante el cobro de comisiones al cliente, no le va a interesar tener una Banca de relación.

Es por todo esto, que el día de hoy presentamos esta iniciativa que reforma la Ley de Instituciones de Crédito, con la finalidad de que las comisiones bancarias sean reglamentadas adecuadamente y se eviten abusos al consumidor...”³⁵⁵.

Este criterio es tomado en cuenta para probar que tanto, en la banca, como sucede en el sector de seguros las Instituciones Financieras realizan el alza de comisiones y en los seguros no hay un tope en los costos de las primas.

Sobre las comisiones que cobran los bancos se expresa posteriormente.

³⁵⁵ Cfr., INICIATIVAS DE CIUDADANOS SENADORES: Del Sen. Arturo Escobar Y Vega, del grupo parlamentario del Partido Verde Ecologista de México, La que contiene proyecto de decreto: Por el que se adiciona el Artículo 48 de la Ley de Instituciones de Crédito.

Dirección en internet:

<http://www.senado.gob.mx/sgsp/gaceta/?sesion=2007/02/20/1&documento=17>



Comentario: en este artículo especifica quien es la Condusef, que es lo que hace, que funciones y atribuciones tiene, que importancia tiene

conocer más a las instituciones financieras que sé esta suscrito, la forma de orientar y el tipo de organización que tienen las mismas. Este artículo es realizado por el expresidente de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, Óscar Levín Coppel que dentro de sus comentarios expresa que *“La CONDUSEF te ofrece la asesoría y orientación, protección y defensa de todos tus derechos e intereses frente a la instituciones financieras con los que tienes contratados tus servicios; te sirve de arbitro para aclarar tus diferencias con cualquier de ella de manera imparcial y procura que tenga equidad en las relaciones entre tú y tu banco, aseguradora o buró, otorgándote elementos que te permitan fortalecer tu seguridad jurídica en todas las operaciones que realices”*³⁵⁶.

Es por esta y muchas otras razones, que la Comisión es una orientadora y consejera de los usuarios.

Las instituciones de seguros generalmente no le leen ni le explican al usuario los conceptos de la póliza y las condiciones generales de la misma, así como los alcances del riesgo contratado. Un ejemplo de ello es de la aseguradora ING:

“La Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros realiza su convención nacional número 17, cuando sigue vivo el litigio de Fertinal contra ING. Ustedes conocen la historia: un ciclón que azotó a La Paz acabó con las instalaciones de la primera, la segunda se negó a pagarle el

³⁵⁶ Una historia que debes conocer, Reporte de: Oscar Levín Coppel, Una Sola Hacienda, Revista informativa de distribución interna de la Secretaría de Hacienda, México, D.F., Año 1 Número 1. Diciembre 2004/enero 2005, Pág. 26-27.

seguro y después de un largo litigio la aseguradora fue condenada por un tribunal a indemnizar a Fertinal con 100 millones de dólares... sólo que para entonces el cliente ya había quebrado. Por otro lado, las compañías han comenzado a notificar a sus clientes que las pólizas de automóviles y de gastos médicos mayores van a aumentar de precio en alrededor de 5 por ciento. Muy pocas familias tienen protección médica; una de las razones es que el costo resulta muy alto”³⁵⁷.

“México D.F. Martes 27 de enero de 2004

Según Grupo Fertinal, es la tercera que se emite

Nueva orden de aprehensión contra directivos de ING Comercial América

NOTIMEX Grupo Fertinal confirmó que el juzgado segundo de La Paz, Baja California Sur, giró una nueva orden de aprehensión contra directivos de ING Comercial América, de Grupo Asesores Agentes de Seguros y Almaraz Ajustadores.

De acuerdo con Fertinal, esta es la tercera orden de detención contra 22 ejecutivos de ING, quienes están prófugos de la justicia desde agosto pasado, cuando se emitió la primera solicitud de aprehensión por presunto fraude en autoría y participación en perjuicio del grupo.

Fuentes cercanas de la aseguradora dijeron desconocer que exista dicha demanda penal, debido a que no han recibido ninguna notificación.

³⁵⁷ Dirección en internet:

www.jornada.unam.mx/2007/05/22/index.php?section=opinion&article=00601eco

La Jornada.

[martes 22 de mayo de 2007](#)

Según Grupo Fertinal nunca existió una póliza auténtica, pues "peritos oficiales en grafoscopía y documentoscopía dictaminaron que existen tres pólizas distintas con el mismo número de contrato": una en poder de Grupo Fertinal con 60 fojas, otra en la Condusef con 66 y una más en el juzgado de Baja California Sur, con 167 fojas.

En julio de 2003 Minera Rofomex, subsidiaria de Grupo Fertinal, informó que ganó la competencia de los tribunales de Baja California Sur para conocer la demanda contra ING Comercial América hasta por 300 millones de dólares, a efecto de que responda por la póliza contratada que aseguraba sus instalaciones destruidas en septiembre de 2001 por el huracán Juliette.

Grupo Fertinal informó que con la nueva orden, conocida desde el jueves pasado, suman tres las emitidas por presunto fraude y asociación delictuosa, además de que se mantienen aseguradas las cuentas de ING por 300 millones de dólares.

Fertinal afirma que en esta resolución el juez considera que "existen elementos suficientes para librar una orden de aprehensión y detención contra los denunciados, ya que la póliza sí fue manipulada deliberadamente y a su conveniencia a espaldas de las empresas aseguradas, con la intención de pretextar no pagar las indemnizaciones a que están obligados".

Refiere que la póliza número Q6101004 "Paquete a todo riesgo" tuvo un costo de 2 millones 909 mil 818.35 dólares y protegía las instalaciones y

operación de la mina de roca fosfórica situada en San Juan de la Costa, Baja California Sur, que destruyó el huracán Juliette el 27 de septiembre de 2001.

Subraya que aunque ING dijo que con los amparos ganados estaba cerrado el caso en Baja California Sur y que no había delito, Grupo Fertinal siempre consideró que podrían aparecer nuevas pruebas para proceder contra la aseguradora, lo que ahora se demuestra "con las órdenes respectivas contra un mayor número de implicados".

En agosto de ese año un juez penal del estado de Morelos libró orden de aprehensión contra 21 altos directivos de ING y de otras empresas del ramo asegurador, por presunto fraude y asociación delictuosa hasta por 300 millones de dólares”³⁵⁸.

Del resumen del asunto mencionado se infiere que existió una controversia para determinar los alcances de la indemnización por parte de la aseguradora ya que le reclamaron daños por 300 millones de dólares y solo fue condenada a pagar 100 millones de dólares (una tercera parte) y que con toda seguridad el conflicto se redujo a la interpretación de lo que significaba los términos (paquete a todo riesgo). También hago destacar 3 pólizas con condiciones distintas, de ahí, la importancia del control y vigilancia de la Condusef y que sea necesario

³⁵⁸ Dirección en internet:

www.jornada.unam.mx/2004/01/27/economia.php?fly=2 - Resultado Suplementario

implementar una obligación en contra de las aseguradoras para determinar el alcance, en su caso, del pago de sus indemnizaciones.

Si no aplican un control, la Condusef deberá tomar medidas necesarias para que se desarrollen y como aplicarlas dándole mas facultades de control ya que en la cultura del mexicano debe ser necesario instruirlo en conocimientos financieros y vivir con ellos. Ya no es un privilegio sino una necesidad es decir son derechos y obligaciones que debe de tener un usuario que obtiene un seguro es por eso que debe extenderse las facultades de la Condusef y aplicarse la propuesta de tesis.

MEXICO, D.F., MIERCOLES 19 DE ENERO DE 2005

A SEGUNDA PARTE

Exigirá buen trato a usuarios, aunque se enojen los banqueros: Levín

El Sol de México

Se empeñará Condusef en mejorar servicios y comisiones de la banca

ARTURO LINO GUZMAN

La Condusef está empeñada en que los bancos traten bien a sus usuarios con un adecuado cobro de servicios, por lo que buscará convertirse en un instituto de control de calidad de la banca y de las instituciones financieras con funciones también de procuraduría, aunque moleste a los banqueros, informó Oscar Levín Coppel, presidente de ese organismo.

Entrevistado en ABC Radio, de **Organización Editorial Mexicana**, en el programa **Cartas Marcadas** que conduce Aurora Berdejo, el funcionario explicó que se buscará, a través de la competencia, que la banca y las instituciones financieras logren mejores productos y redujeron las comisiones de los servicios que prestan, pues lo que cobran en la actualidad es abrumadoramente alto.

Recordó que el estudio de Comisión Nacional de Defensa de Usuarios de Servicios Financieros elaborado el año pasado causó mucha irritación a los banqueros, que señalaron que Condusef comparaba "peras con manzanas" y que el estudio fue medio injusto, porque los diferentes sistemas bancarios y financieros no eran comparables. "Hay razones para el enojo de la banca porque, en efecto, es difícil hacer comparaciones, pero nosotros sentimos que lo importante era señalar que el usuario en México merece que lo traten bien aquí, al igual como tratan en la matriz de Madrid o Canadá a sus clientes", expuso.

A pregunta expresa de la también columnista de **El Sol de México**, sobre si el enojo ya había sido superado por parte de los banqueros, Levín Coppel afirmó que independientemente de su posición política, él se hacía entender y negociaba "hasta con el diablo", pero lo más importante era que encontró en Manuel Medina Mora, presidente de Asociación de Bancos de México una muy buena respuesta y se ha avanzado, ya que se empieza a poner al cliente como la parte fundamental del sistema financiero, lo que no sucedía hace años.

Junto con Jorge Fernández Meléndez, la periodista cuestionó por qué las autoridades financieras permitían que los cobros de las comisiones de las tarjetas bancarias fueran excesivos y con diferencias tan marcadas, ya que en el estudio referido se señaló que HSBC cobra un interés anual de 77 por ciento por el uso del plástico, en tanto que en Inglaterra se les cobra sólo 16 por ciento, a lo que el funcionario aclaró:

"En primer lugar, los banqueros argumentan que son mercados diferentes y en otros países tienen una protección legal financiera, mientras que en el sistema legal mexicano funciona de manera incorrecta.

VEA: EL COSTO... PAG. 3

SEGUNDA PARTE DE LA SECCION A-PAGINA 3

El costo del dinero es alto porque es difícil cobrar

Viene de la primera página

Dicen que cuando se presta dinero se necesita tener la seguridad de que lo vas a cobrar y por ello es difícil cobrar aquí, con las leyes que tenemos en México, y porque la cobranza es más cara aquí que en otras naciones".

A insistencia de que es abrumadora la diferencia en el cobro de las comisiones en México y otros países, ya que por ejemplo Scotiabank cobra 77 por ciento y en el país de origen 18 por ciento, indicó que en algunos casos hay tarjetas con menores comisiones y eso se ha dado de manera importante, debido a la competencia, porque la Condusef informa a través de su página de Internet todo lo relacionado a los servicios bancarios y de instituciones financieras, y al día la página de la Comisión es visitada por 20 mil personas.

Por otra parte, se refirió a la clonación y falsificación de tarjetas, ante lo cual destacó que cuando el usuario se da cuenta debe avisar lo más rápido posible y cuando se hace a tiempo es un caso prácticamente ganado por el afectado; en caso de secuestro exprés se han ganado todos, porque está comprobado que no hay posibilidad de que el afectado pueda avisar a tiempo.

Recomendó tener cuidado con las tarjetas y no perderlas de vista, porque hay mafias que se encargan de clonar los plásticos. También dijo que las chequeras deben ser cuidadas para evitar falsificaciones.

Hizo saber que Condusef se ha ido posicionado entre la población y se realizan 450 mil asistencias técnicas al año y se atienden a 25 mil quejas, lo que ha dado resultado que el 82 por ciento de los casos sean ganados por los usuarios y el 18 por ciento por las instituciones financieras.

Dijo que la puesta en práctica de los simuladores de servicios para tarjetas de créditos y de servicios hipotecarios ha dado excelentes resultados, porque la gente se ha informado qué institución u organismo le conviene. Por citar un ejemplo, los intereses del sector hipotecario se redujeron de 18 a 13.5 por ciento.

Refirió que los convenios que se firmaron el año pasado con la banca van a permitir que todos los temas menores a 30 mil Udis, que son alrededor de 105-106 mil pesos, se puedan resolver con arbitraje interno de la Condusef; quiere decir que algunos juicios que me llevaban de seis meses a dos años se podrán resolver en dos semanas.

Afortunadamente la banca se ha dado cuenta, sobre todo con el impacto que tuvo la banca extranjera en México, de la importancia que tiene integrar un ombudsman al interior del banco, ya que es positivo, como algunos bancos canadienses y españoles.

Comentario: En esta crónica es interesante señalar que los banqueros dentro de su argumento exponen, que no es lo mismo un país que otro, como se expresa *“En primer lugar, los banqueros argumentan que son mercados diferentes y en otros países tienen una protección legal financiera, mientras que en el sistema legal funciona de manera incorrecta”*³⁵⁹.

Se debe de recordar que todo país tiene una similitud y diferencia en cuanto a la forma de otorgar el servicio al usuario, por el lugar, si es un país desarrollado o subdesarrollado pero todas están de acuerdo, que el manejo de defensa debe protegerse a los intereses de los usuarios. Ya que las inversiones que se dan en nuestro país son muy altas que en otros lugares, eso no significa que el servicio que ofrece la banca deba ser alto, debe igualarse al beneficio del usuario sin ellos no podrían obtenerse mejores inversiones.

En esta entrevista el ex-funcionario Óscar Levín ex-presidente de la Comisión expresó *“Afortunadamente la banca se ha dado cuenta, sobre todo con el impacto que tuvo la banca extranjera en México, de la importancia que tiene integrar un ombudsman al interior del banco, ya que es positivo como algunos bancos canadienses y españoles”*³⁶⁰.

Aunque no es igual México que otros países, la competitividad del mismo debe ser equiparable financieramente y argumentando que la ampliación

³⁵⁹ Se empeñará Condusef en mejorar servicios y comisiones de la banca, Reporte de: Lino Guzmán Arturo, El Sol de México, Presidente y director general Mario Vázquez Raña, México, D.F., 19 de enero de 2005, Págs. Segunda parte de la sección A.

³⁶⁰ IDEM

de facultades es necesaria para la misma comisión porque va a la mano de la realidad social y financiera de nuestro país.

Un ejemplo de ello es el que fundamenta en el año 2004 el exsenador del PAN que expresa: *“Para presentar un punto de acuerdo sobre los cobros por servicios bancarios Primer periodo ordinario del segundo año de la LIX Legislatura | Sesión del Lunes, 13 de septiembre de 2004 EL C. SENADOR ADALBERTO ARTURO MADERO QUIROGA...*

...Por tal motivo, el Estado debe implementar medidas orientadas a prevenir, regular y solucionar los excesos que se manifiesten como resultado del funcionamiento de proyectos, que lejos de contribuir al desarrollo de la sociedad, dañan al patrimonio en las expectativas de vida de miles de familias mexicanas.

De acuerdo a la CONDUSEF, las quejas y consultas de los usuarios en contra de la Banca, aumentaron en forma considerable durante el presente año.

Sólo en los primeros 7 meses del 2004, los cuestionamientos de clientes ante esta comisión, crecieron en un 48 por ciento, es decir, un poco más de 50 mil quejas.

Por ejemplo, las comisiones que cobran los bancos en México, superan de un 200 a un 300 por ciento las que pagan en Estados Unidos.

Baste confrontar lo que pasa hoy en día con el cobro de comisiones por las tarjetas en otros países del mundo.

HSBC cobra en nuestro país un 77 por ciento, y en Inglaterra un 16 por ciento; Scotiabank Inverlat cobra un 77 por ciento, y en Canadá un 18 por ciento.

Banco Bilbao Vizcaya, cobra en México tasas de 80 por ciento por el plástico, mientras que en España lo hace por el 25 por ciento.

Banamex, aquí cobra 85 por ciento, y en Estados Unidos, su filial, Citibank, cobra solamente 9 puntos porcentuales.

Las cifras que hemos presentado son suficientemente ilustrativas para comprender el estado de indefensión e inequidad en que se encuentran millones de mexicanas y mexicanos que arriesgan su patrimonio al poner en manos de la Banca Privada el manejo de sus recursos económicos, a la vez, que las altas comisiones están redituando onerosos ingresos a los bancos, los bolsillos de las familias que se ven obligadas a usar cheques, tarjetas de crédito, débito y apertura de créditos, están siendo seriamente deteriorados, ya que estas altas comisiones tienen mayor impacto en los usuarios de servicios financieros que no tienen acceso a otras formas de ahorro...

Con el propósito de poner un alto a estos cobros excesivos e injustificables, y en tanto las reformas a la legislación del sistema bancario comiencen a dar resultados favorables, erradiquen las prácticas que inhiben el crecimiento económico y propicien una disminución equitativa y racional de los cobros de las comisiones bancarias, resulta imperativo hacer un llamado al Banco de México para que propicie condiciones de equidad en las operaciones del banco comercial..." ³⁶¹.

³⁶¹ Salón de Sesiones de la H. Cámara de Senadores, a los 14 días del mes de Septiembre de 2004.

SEN. ADALBERTO ARTURO MADERO QUIROGA. Dirección en internet:
<http://www.pan.senado.gob.mx/LVIII-LIX/detalle.php?id=54-400>

El criterio anterior debería aplicarse a instituciones de seguros existiendo límites de un mínimo y máximo para el monto de la prima comparado con la de otros países.

Aún rezagado el sector asegurador

Pide la AMIS evitar las políticas partidistas que contaminen la economía

El presidente de la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS), Rolando Vega Sáenz, hizo un llamado a no permitir que se adopten políticas con fines partidistas que sólo beneficien políticamente a unos cuantos; permitir que ello suceda "sólo perjudicará nuestra economía, retrasará nuestro progreso y, a la larga, perjudicaría el bienestar de todos los mexicanos".

Al hablar durante la inauguración de la XV Convención Nacional de Aseguradores, ante el presidente Vicente Fox, Vega Sáenz apuntó que para emprender las reformas que impulsen el crecimiento es indispensable el trabajo de los legisladores en temas como las reformas estructurales, energética, laboral, fiscal y del Estado, "cuyos retrasos siguen impactado negativamente en el desarrollo y la competitividad del país".

Dijo que es un gran logro el que hoy la economía marche estable y con independencia del acontecer político, "pero es muy importante que valoremos y cuidemos nuestra estabilidad; no la demos por hecho, no queremos perder la estabilidad económica, política y social que tanto trabajo nos ha costado construir, por lo que no podemos permitir la adopción de medidas con fines electorales, partidistas o que beneficien los intereses políticos o de poder de algunos cuantos", insistió.

VEA: CRECIO... PAG. 6

Avanza, pero falta equipararse al nivel de la OCDE: Fox

El presidente de México, Vicente Fox Quesada, destacó el dinamismo del sector asegurador nacional, pero llamó a hacer más para situarlo al mismo nivel de los países miembros de la Organización de Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE).

Al inaugurar la XV Convención Nacional de Aseguradores, Fox dijo que la participación de ese sector como porcentaje del Producto Interno Bruto (PIB) casi se duplicó en los últimos dos años, al pasar de 1.1 por ciento en 2003, a 1.9 por ciento en 2004.

El monto de las primas directas en seguros de vida se incrementó 21 por ciento, los seguros de accidentes y enfermedades crecieron 10 por ciento y los que cubren daños a terceros aumentaron 2.5 por ciento, añadió el primer mandatario.

"Todo esto ha propiciado que durante mi gobierno, el dinamismo de la industria continúe bien por arriba del crecimiento económico del país", señaló.

Fox también destacó las reformas financieras promovidas por su gobierno que, dijo, han beneficiado al sector asegurador y "han permitido crear un mercado de capitales que hoy por hoy no tiene ningún otro país emergente".

México ha podido tener con ese mercado de capitales una "verdadera ventaja competitiva", construir más de 600 mil viviendas al año y poner en marcha un vasto programa de inversiones en infraestructura carretera, portuaria, aeroportuaria y energética, señaló.

VEA: IMPULSA... PAG. 4

PAGINA 4-SEGUNDA PARTE DE LA SECCION A

Impulsa el Gobierno nueva cultura de seguros, dice Fox

Viene de la primera página

A pesar de esos “alentadores resultados”, el tamaño relativo del mercado asegurador respecto de la economía mexicana “dista mucho de los niveles de otros países miembros de la OCDE o en economías similares en América Latina”, precisó el Presidente.

“Por ello, estamos impulsando una nueva cultura del seguro convencidos de que corresponde a todos asumir la protección de las familias y el patrimonio”, dijo.

Añadió que, en ese contexto, corresponderá al Gobierno “respalda y complementar esta cobertura mediante mejoras en la regulación de la industria y apoyando de manera directa sólo a los grupos sociales más vulnerables”.

Creció más de 10% la emisión de primas en 2004

Viene de la primera página

Por otra parte, el dirigente de los aseguradores en el país subrayó que el año pasado el sector tuvo una emisión de primas de 138 mil millones de pesos, con un crecimiento superior al 10 por ciento en términos reales.

Destacó que las reservas totales acumuladas por la industria al 31 de diciembre de 2004 para enfrentar siniestros sumaron 213 mil millones de pesos, y que el sector que da empleo a más de 17 mil personas contaba con capital invertido al cierre del año pasado de 54 mil millones de pesos y, en cuanto a la regulación, señaló que de manera preactiva se han intensificado los trabajos con las autoridades supervisoras y reguladoras.

"El sector asegurador ha realizado un enorme esfuerzo para dar cumplimiento a las disposiciones en materia de identificación del cliente, tendientes a prevenir y combatir las operaciones con recursos de procedencia ilícita, el financiamiento al terrorismo y el apoyo a la delincuencia organizada.

"La capitalización de las instituciones de seguros, mediante la creación de reservas realizadas de acuerdo con lo previsto por la normatividad, nos garantiza compañías con solidez financiera, y también garantiza a los asegurados y a sus beneficiarios que las compañías aseguradoras cumplirán con los compromisos contraídos".

En este contexto, Rolando Vega sostuvo que las 66 compañías afiliadas a la AMIS cumplen cabalmente con todos los requerimientos de solvencia, 41 de ellos hasta por más de dos veces el requerimiento estatutario y, sin embargo, "es muy importante lograr el equilibrio entre crecimiento, solvencia y rentabilidad, para lo cual es indispensable que estas garantías no sean excesivas, a fin de estar en posibilidades de incentivar la atracción y retención de capitales que en un mundo globalizado reclaman los mejores retornos sobre la inversión y se canalizan hacia donde éstos se encuentran".

Dijo que para ello, en forma conjunta con las autoridades reguladoras, se adecuaron las disposiciones y factores del requerimiento bruto de solvencia; se adoptaron las reglas de vigilancia prospectiva y la evaluación de reservas técnicas con criterios de suficiencia en todas las operaciones de seguro, así como las reservas mínimas en el ramo de vida, resultando en este último tema que los usua-

rios están protegidos aun en exceso en relación con las disposiciones para la administración de activos y pasivos.

"Aunque los logros son satisfactorios, la proporción de primas emitidas en México con relación al Producto Interno Bruto (PIB) es del 1.8 por ciento, mientras que el promedio mundial es de 4.5 por ciento y en países avanzados llega a ser del ocho por ciento; lo que da una clara idea del larguísimo camino que aún tenemos por recorrer".

Ante el jefe del Ejecutivo, el empresario puntualizó que a la fecha no está asegurado el 60 por ciento del parque automotriz; acotó que México es de los pocos países en el mundo que no tienen un seguro obligatorio de responsabilidad civil para los conductores de automóviles, y que sólo el 14 por ciento de la Población Económicamente Activa (PEA) cuenta con seguro de vida individual.

Es por ello, puntualizó, que autoridades e industria tenemos que redoblar los esfuerzos para ofrecer a los asegurados más y mejores programas de protección, y uno de los principales requisitos para lograr el sano desarrollo de la industria y la cobertura adecuada de la población es la seguridad jurídica.

Al respecto, por tercer año consecutivo hizo mención al caso de litigio entre ING Comercial América y la empresa Fertinal, "donde hemos observado cómo asuntos de carácter estrictamente mercantil se han convertido en asuntos de carácter penal para obtener ilegítimamente resoluciones favorables y de enorme cuantía".

En este contexto, Vega Sáenz puntualizó que la acción mal informada de algunos jueces locales provocó el embargo de los bienes de la aseguradora, en marcada contradicción con lo dispuesto por la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros que la declaran de probada solvencia.

"Este hecho ha contagiado otros litigios, vulnerando la seguridad jurídica de otras aseguradoras, por lo que, como asociación, pedimos nuevamente que se busque una solución definitiva a este caso y no se vulnere el estado de derecho. Necesitamos seguridad jurídica, no buscamos protección para evadir nuestra responsabilidad. Nuestra razón de ser es el pago de siniestros y a ellos dedicamos todo el esfuerzo y conocimiento, evitando que la mutualidad asegurada cubra en su conjunto solicitudes de pago improcedentes", indicó.

Comentario: El ex presidente de la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros Rolando Vega Sáenz expreso que *“... el año pasado el sector tuvo una emisión de primas de 138 mil millones de pesos, con un crecimiento superior al 10 por ciento en términos reales”*³⁶².

No especifico a que rama o tipo de seguro.

Dicha estabilidad, en el sector de seguros debe de dar cumplimiento al equilibrio económico, político y social, como es su solvencia, esta publicación señala que *“... a fin de estar en posibilidades de incentivar la atracción y retención de capitales que en un mundo globalizado reclaman los mejores retornos sobre inversión y se canalizan hacia donde estos se encuentra”*³⁶³.

También manifestó el expresidente de la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros que *“aunque los logros son satisfactorios, la proporción de prima emitidas en México con relación al Producto Interno Bruto (PIB) es del 1.8 por ciento, mientras que el promedio mundial es de 4.5 por ciento y en países avanzados llega a ser del ocho por ciento; lo que da una clara idea del larguísimo camino que aún tenemos por recorrer”*³⁶⁴.

Claro esta que al hacer la comparación con el (PIB) no todo es a través del sector de seguros sino de toda la banca y sector financiero.

³⁶² Aún rezagado el sector asegurador, El Sol de México, Presidente y director general Mario Vázquez Raña, México, D.F., 24 de mayo de 2005, Págs. Principal sección A.

³⁶³ IDEM.

³⁶⁴ IDEM.

Para observar el comportamiento del seguro mexicano en el 2006 al 2007 ingrese a la dirección de internet de la AMIS, lo cual es: <http://www.amis.org.mx/> y al realizar la búsqueda de comportamiento del seguro mexicano se encontró con solo del 2004 y al tratar de abrirlo apareció HHPSTATUS404./informaWeb/Documentos/ADMINISTRACIÓN Esto significa que no hay una información constante del comportamiento asegurador.

El expresidente de México Vicente Fox Quezada en el artículo puntualiza *“Que se destacó las reformas financieras promovidas por su gobierno que, dijo han beneficiado al sector asegurador y “han permitido crear un mercado de capitales que hoy por hoy no tienen ningún otro país emergente”*³⁶⁵.

En este párrafo se expresarán con estadísticas cuantas han incrementado las primas que emiten las aseguradoras en el 2005.

“Estadísticas Generales

Volumen de Operaciones

*En Diciembre del 2005, las primas emitidas por el sector asegurador ascendieron a un total de 140, 886, 000 millones de pesos, las primas directas abarcaron el 98.2 % del total con un monto de 138, 377, 058, y el resto correspondió a las primas de reaseguro con un porcentaje del 1.78% con una suma total de 2,509, 000”*³⁶⁶. Cifras que se expresan así:

MERCADO TOTAL ASEGURADORAS		
INSTITUCIÓN	MONTO PRIMA DIRECTA	PORCENTAJE

³⁶⁵ IDEM.

³⁶⁶ Dirección en internet: www.condusef.gob.mx/

Grupo Nacional	25,433,246	18.38
Provincial		
Metlife México	21,697,870	15.68
Seguros Comercial América	18,730,650	13.54
Seguros Inbursa	8,415,982	6.08
Seguros Monterrey	6,679,466	4.83
Seguros BBVA Bancomer	5,767,173	4.17
Seguros Banorte Generali	4,104,594	2.97
Quálitas, Cía. de Segs.	4,450,304	3.22
ABA Seguros	3,467,401	2.51
Mapfre Tepeyac	3,314,878	2.40
Seguros Banamex	3,274,196	2.37
Zurich Cía. de Segs.	3,002,965	2.17
Seguros Atlas	2,752,589	1.99
PARTICIPACIÓN COMPAÑÍAS	13 111,091,314	80.31
RESTO	27,285,744	19.69
MERCADO TOTAL SEGUROS	138,377,058	100.00

RAMO ASEGURADOR	MONTO PRIMA DIRECTA	PORCENTAJE
VIDA	52,374,719	37.85
AUTOMÓVILES	34,779,838	25.13
ACCIDENTES Y ENFERMEDADES	20,505,242	14.82
TERREMOTO	6,383,507	4.61
DIVERSOS	5,458,896	3.94
INCENDIO	4,932,061	3.56
MARITIMO Y TRANSPORTES	4,325,310	3.13
RESPONSABILIDAD CIVIL	4,071,718	2.94
PENSIONES	4,504,331	3.26
ANIMALES Y AGRÍCOLA	738,567	0.53
CRÉDITO	302,869	0.22
MERCADO TOTAL SEGUROS	138,377,058	100.00

Por lo que es necesario encaminarse en la información financiera, en este caso en el sector de seguros para el usuario y para obtenerlo es a través de la vigilancia que ofrezca la Condusef a las aseguradoras.

Firman convenio Condusef y AMIS para informar a los beneficiarios de seguros

MARCELA OJEDA

A partir de hoy, toda persona interesada en conocer si es beneficiaria de algún seguro de vida podrá acudir a las oficinas de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef), donde gratuitamente se le informará si algún ser querido ya finado lo designó como beneficiario al momento que contrató el seguro.

Ello, luego de que los presidentes de la Condusef, Oscar Levín Coppel, y de la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS), Rolando Vega, firmaron un convenio de colaboración mediante el cual se creó el Sistema de Información sobre Asegurados y Beneficiarios de Seguros de Vida (SIABV).

De lo que se trata es de que las personas puedan acudir a esta Comisión a solicitar información acerca de sí un ser querido que ya haya fallecido había contratado un seguro de vida, si éste se encuentra vigente, y el nombre de los beneficiarios, a quienes, en todo caso, se les orientará para que sepan a dónde tienen que dirigirse y la forma en que deben reclamar los beneficios de la o las pólizas de seguro.

En este contexto, Rolando Vega apuntó que el SIABV consiste en brindar de manera conjunta (con la Condusef) un nuevo servicio a quienes contratan un seguro, defendiendo los intereses de las personas que, por haber fallecido, no pueden reclamarlos, y también protegiendo los derechos de quienes pueden ignorar que son los beneficiarios.

"Este mecanismo también permitirá que se cumpla la última voluntad de aquella persona que, preocupada por el futuro de quienes para ella son importantes, decidió sacrificar parte de sus recursos en vida a fin de que en su ausencia estuviera garantizado un patrimonio", señaló el presidente de las AMIS.

Por su parte, Levín Coppel precisó que dentro del mecanismo del SIABV, la institución que él preside revisará la procedencia de las solicitudes

que hayan sido recogidas, para enseguida efectuar la consulta ante la AMIS, quien recurrirá a su base de datos en la que se encuentran todas las compañías aseguradoras autorizadas, a fin de verificar la existencia de alguna póliza a nombre de la persona fallecida.



OSCAR Levín Coppel, presidente de la Condusef.

Comentario: esta publicación es más acorde al interés sobre la defensa que deben de tener los usuarios de seguros.

Innovando más fácil la competitividad, de las aseguradoras, verificando también los mecanismos de desarrollo, como las compañías autorizadas, el registro de beneficiarios, claro que en la publicación hace mas referencia al seguro de vida, para que sepan dónde y cómo es la forma, que pueden reclamar.

Haciendo un breve paréntesis en cuanto a la competitividad se refiere *“...la competitividad está determinada por la productividad, definida como el valor del producto generado por una unidad de trabajo o de capital. La productividad es función de la calidad de los productos (de la que a su vez depende el precio) y de la eficiencia productiva. Por otro lado, la competitividad se presenta en industrias específicas y no en todos los sectores de un país”*³⁶⁷.

La Condusef si vigila el cumplimiento del convenio en cuanto al seguro de vida de acuerdo en lo siguiente: ***“No. 85 Abril 2007 TAREAS DE LA CONDUSEF***

SIAB-VIDA cumple su 1er. Aniversario

A un año de haberse firmado el convenio de colaboración entre la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS) y la Condusef, son satisfactorios los resultados arrojados por el Sistema de Información sobre Asegurados y Beneficiarios de Seguros de Vida (SIAB-Vida).

³⁶⁷ 12 junio de 2007 Michael Porter funcionario del gobierno de Perú
<http://www.gestiopolis.com/dirqp/eco/competitividad.htm>

El Sistema permite que, quien se suponga beneficiario de un seguro de vida, pueda informarse sobre dónde, ante quién y cómo reclamar los beneficios a los que tiene derecho en caso de no contar con la póliza correspondiente, o de ignorar su existencia.

Al 15 de febrero de este año, la Condusef recibió 378 solicitudes de información sobre posibles seguros de vida vigentes, de las cuales se contestaron 309, y en 66 respuestas se encontró información sobre la existencia de algún seguro de vida, de lo que se desprende que se ha cumplido con el objetivo que esta Comisión se fijó al celebrar el convenio que nos ocupa, consistente en proteger el patrimonio y bienestar de las personas.

Conviene recordar que el sistema nació como resultado de la buena voluntad del sector asegurador, representado por la AMIS, y la Condusef, en nombre de los usuarios de servicios financieros, quienes coincidieron en la necesidad de hacer más efectiva y transparente la operación de los seguros de vida, por lo que bastó que se pusieran de acuerdo en la forma en que el SIAB-VIDA operaría, es decir, en las funciones que a cada entidad le tocaría desempeñar, para que el 15 de febrero del año 2006 fuera firmado el convenio de colaboración que dio vida a este sistema, contemplándose que la Condusef comenzaría a operarlo dos meses después, esto es, el 15 de abril de 2006; sin embargo, debido a problemas técnicos que presentó el sistema, inició formalmente sus funciones el 23 de mayo de ese año.

Cómo funciona el SIAB-Vida

El sistema opera de manera ágil y sencilla, basta que la persona que se presume beneficiaria de un seguro de vida acuda a las oficinas centrales o cualquiera de las delegaciones de la Condusef con la documentación y datos necesarios y llene un formato en el cual se le solicita la siguiente información:

- Datos personales del posible beneficiario y parentesco o relación jurídica que guardaba con el finado.***
- Datos personales del posible asegurado.***
- Nombre o razón social del patrón (sólo en el caso de que el finado haya estado laborando a la fecha de su muerte) y su domicilio.***

Para que su solicitud sea procedente, además de llenar el formato respectivo, debe presentar el original y copia para su cotejo del acta de defunción del posible asegurado, de la identificación del solicitante y del documento con el que se acredite el parentesco o relación jurídica con base en la que se formula la solicitud (acta de matrimonio, nacimiento, constancia de concubinato, designación de albacea, etcétera).

Una vez que la Condusef verifica el contenido de la solicitud formulada y los documentos presentados, consulta a la AMIS, quien realiza una búsqueda sistematizada solo entre las instituciones de seguros que forman parte de la asociación, dando respuesta en un término máximo de 20 días hábiles, contados a partir de la fecha en que la AMIS recibe la solicitud de información.

El SIAB-Vida y usted

Para saber un poco más de este servicio, Proteja su dinero platicó con el licenciado Luis Alberto Amado Castro, Director General de Servicios Legales de la Condusef.

¿Cualquier persona puede realizar una consulta al SIAB-VIDA?

Por supuesto, siempre y cuando cuente con los datos y documentos necesarios para realizar la consulta; sin embargo, considero conveniente comentarte que en el caso de que el solicitante no fuera beneficiario y no guardara una relación de parentesco o jurídica con el asegurado, la respuesta queda condicionada.

¿En qué se basa para considerar que los resultados del SIAB-VIDA son satisfactorios?

Déjame decirte que en 66 solicitudes se ha informado sobre la existencia de algún seguro de vida, y en el 50 por ciento de éstas, el beneficiario resultó ser la persona que realizó la consulta, esto es, que 33 familias se han visto favorecidas con esta información.

¿Espera que este año se incremente el número de consultas?

Efectivamente, en eso estamos trabajando, a pesar de que el sistema ya tiene un año, se continúa con su promoción y difusión a nivel nacional, con el objeto de que el número de consultas y de beneficiarios se incremente considerablemente.

¿El SIAB-VIDA informa sobre seguros de vida contratados con bancos, como por ejemplo de una cuenta de ahorro?

Es por eso que la Condusef está trabajando en coordinación con la Asociación de Bancos de México (ABM) en un proyecto similar al SIAB-Vida³⁶⁸.

Por ultimo si la Condusef hace este tipo de convenios es necesario que a través del reglamento que se propone tenga una breve sinopsis de la realización de convenios o reformas a las mismas o donde se pueden encontrar.

³⁶⁸ Dirección en internet

http://www.condusef.gob.mx/Revista/proteja_85/tareas_85.htm

El Sol de México**VIERNES 24 DE FEBRERO DE 2006****SEGUNDA PARTE DE LA SECCION A-PAGINA 3**

Descarta Oscar Levín fusión entre la Condusef y Profeco

ARTURO LINO GUZMAN

El presidente de la Condusef, Oscar Levín Coppel, descartó que este organismo se pueda fusionar con la Profeco, pero se pronunció por qué a la larga se convierta en un Instituto de Control de Calidad del Sistema Financiero, para una mejor defensa de los usuarios de los servicios bancarios y de las aseguradoras.

Entrevistado al término de la ceremonia de clausura del Primer Congreso Internacional de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios Financieros, dentro de las VI Jornadas de Ausbanc Internacional, el funcionario destacó que las funciones de la Profeco son diferentes a las de la Condusef, porque la primera actúa como procuraduría e implementa sanciones, mientras que la segunda sólo otorga orientación y protección a los usuarios de los servicios financieros y prueba de ello es que en 2005, se asistieron a 950 mil personas.

Dijo no compartir la opinión del vicepresidente jurídico de la Condusef, José Antonio Rivera, quien a título personal, en su intervención en la última mesa de trabajo del evento, se pronunció por la fusión de ambos organismos, por lo que expresó que la Comisión a su cargo, no es "el coco de los bancos", simple y sencillamente se ha convertido en el referente obligado de mucha gente, por las publicaciones e información que presenta sobre tasas de interés y comisiones. Mantendremos este compromiso con la población", sostuvo.

Asimismo, respecto a la iniciativa de la Declaración Universal de los Derechos de los Usuarios de Servicios Bancarios y Financieros, que han suscrito 17 países y que fue presentada en el marco de este congreso, expuso que es un documento con importantes cláusulas, pero habrá que hacer su aplicación, y la Condusef en nuestro país lo impulsará para hacerlo válido en beneficio de quienes tienen la necesidad de hacer uso de servicios financieros.

Comentario: Por lo que al principio de este reporte el expresidente de la Condusef Óscar Levín Coppel, *“descartó que este organismo se pueda fusionar con la PROFECO, pero se pronunció por qué a la larga se concierta en un Instituto de Control de Calidad del Sistema financiero, para una mejor defensa de los usuarios de los servicios bancarios y de las aseguradoras”*³⁶⁹.

No es posible que se fusione, pero si se quiere que sea un Instituto de Control de Calidad del Sistema financiero ya que en otros países como en Europa vigila en todo los sectores su único órgano de control, en ese caso solo seria en México en ciertos aspectos.

Aquí hace relevancia a lo expuesto en los capítulos anteriores de que no es lo mismo las atribuciones que tiene la CONDUSEF y la PROFECO, pero si hay que expresar que la Comisión es como un árbitro entre el usuario y la aseguradora ya que orienta al primero.

Lo que es necesario para ampliar sus facultades, por ejemplo:

“La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) tiene como objetos primordiales la salvaguarde de los derechos y el desarrollo de la cultura de los usuarios de productos y servicios financieros en México.

Aquí puede solicitar apoyo cuando haga algún reclamo a una institución financiera en caso de que ésta no lo atienda en tiempo y forma...

³⁶⁹ Descarta Oscar Levín fusión entre la Condusef y Profeco, Reporte de: Lino Guzmán Arturo, El Sol de México, Presidente y director general Mario Vázquez Raña, México, D.F., 24 de febrero de 2006, Págs. Segunda parte de la sección A pagina 3.

...La CONDUSEF (esporádicamente también la PROFECO) ha publicado listas comparativas de las comisiones que cobran las instituciones financieras. (CONDUSEF)

Consulte esta página para comparar su banco (los servicios son muy parecidos, por mas que la publicidad trate de diferenciarlos).

Recuerde considerar TODAS las comisiones y que éstas pueden cambiar por lo menos una vez al año, porque es la forma en que la confunden las comparaciones”³⁷⁰.

Como se expresa en este reportaje, la opinión del vicepresidente jurídico de la Comisión anteriormente José Antonio Rivera, “*se pronunció por la fusión de ambos organismos, por lo que expresa que la comisión a su cargo, no es “el coco de los bancos” simple y sencillamente se ha convertido en el referente obligado de mucha gente, por las publicaciones e información que presenta sobre tasas de interés y comisiones”³⁷¹.*

Aquí no es muy preciso su fusión, pero se está acorde en que su cargo es mucho mayor, por lo que en vez de fusionarlo, se le dieran u otorgaran mas facultades de ley.

Puesto que no hay una relación entre sector financiero con el sector comercial se explicará mas adelante con la revisión de las reformas de la Ley de Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.

³⁷⁰ Dirección en internet:

http://www.gf-sistemas.com.mx/links/links_bancos.htm

³⁷¹ Descarta Oscar Levín fusión entre la Condusef y Profeco, Reporte de: Lino Guzmán Arturo, ob. cit., Págs. Segunda parte de la sección A página 3.

El Sol de México

MEXICO, D.F., DOMINGO 26 DE MARZO DE 2006

Demanda Levín Coppel más atribuciones para la Condusef

por **Carolina Navarrete**

Oscar Levín Coppel, presidente de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef) demandó mayores atribuciones para ese organismo, a fin de que se convierta en un instituto de promoción de competencia y de control de calidad del sector financiero.

En entrevista, explicó que la banca ya salió de la crisis

y está mejor capitalizada, con niveles de 15 por ciento de recuperación; además, tiene márgenes de utilidad muy buenos, está bien supervisada y se modificaron sus leyes. Tiene todo para crecer.

Sin embargo, dijo, tiene una deuda con la sociedad porque no otorga financiamiento a los mexicanos que lo necesitan.

Vea: **PAGINA 2A**

Arrastra la banca deuda social: Levín

por Carolina Navarrete

A CAPULCO, Gro.- Es cierto que la banca ya está capitalizada, pero tiene una deuda social porque no está prestando a los empresarios, concentra sus operaciones en sólo cuatro entidades del país, le ha faltado agresividad y constancia, cada vez establece más comisiones por sus servicios y el crédito es demasiado caro, lo que propicia que el diferencial entre tasas activas y pasivas sea de más de cinco veces.

Por eso, es necesario que la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef) tenga más atribuciones y se convierta en un instituto de promoción de competencia y de control de calidad del sector financiero, planteó Oscar Levín Coppel, presidente de dicho organismo.

En entrevista, explicó que la

banca ya salió de la crisis y está mucho mejor capitalizada, con niveles de 15 por ciento; además, tiene márgenes de utilidad muy buenos, está bien supervisada y se modificaron sus leyes. Tiene todo para crecer.

Sin embargo, tiene una deuda con la sociedad porque no otorga financiamiento a los mexicanos que lo necesitan; es una banca que no da crédito comercial, in-

dustrial o corporativo, es decir, no le presta a quienes hacen negocio en el país. Su primera función es apoyar el desarrollo económico del país y no lo está cumpliendo, puntualizó Levín.

Otro problema que enfrenta la banca es que tiene un fuerte sesgo regional. No va a donde no hay negocio; le ha faltado agresividad y constancia para fomentar la actividad empresa-

rial en zonas y sectores en que hay mucha población pero no hay tanto negocio.

En lugares como los estados de Hidalgo, Chiapas, Tabasco, Veracruz y Campeche, donde está concentrada la población,

no hay presencia de las instituciones bancarias; hay una sucursal por cada 20 mil habitantes y prácticamente todas sus operaciones se hacen en el Distrito Federal, el Estado de Méxi-

co, Nuevo León y Jalisco.

La banca mexicana tiene que ser como la hindú o china, mucho más agresiva y empujadora para buscar negocio y no esperar sentados a que se produzca el negocio para ir por él, que es lo que ha ocurrido hasta ahora.

Además, la banca presta mucho al consumo, pero muy caro, con tasas de interés de 34 y medio por ciento y el margen

de diferencia entre la tasa activa (aplicable a los créditos) y la pasiva (la que otorga a ahorradores) es de más de cinco veces; es el doble o más que la que existe en Estados Unidos y Canadá.

Aunado a ello, si bien es cierto que hay una tendencia a la baja en el cobro de comisiones, cada vez que un banco genera un producto le pone precio al servicio. Por eso "sentimos que hay un buen margen para que se reduzcan las tasas de interés y las comisiones".

Frente a toda esta problemática, lo fundamental es la competencia en la banca. Esa debe ser la gran función de la Conducef: convertirse en un instituto de promoción de competencia, de control de calidad del sector financiero.

Hoy no se tiene atribuciones legales para ello, las tiene el Banco de México, pero "pensamos que las podemos tener y estamos trabajando para un proyecto que vaya en ese camino", consideró Levín Coppel.

La banca no otorga financiamiento a los mexicanos que lo necesitan

Comentario: igual que el anterior reportaje el ex-presidente de la CONDUSEF expresa la demanda de más atribuciones para la comisión, para que promueva la competitividad y el control administrativo sobre este sector.

El ex-presidente de la Condusef Óscar Levín Coppel en este artículo señala con relación a la banca *“su primera función es apoyar el desarrollo económico del país y no lo está cumpliendo puntualizo”*³⁷².

En otro artículo del mes de abril del año 2007 se hace referencia sobre que debe existir un tope del cobro de comisiones *“La Condusef en el Senado Transparencia y difusión en cobro de comisiones, propone Luis Fabre:*

Aplicar topes o techos máximos a las comisiones bancarias podría distorsionar las condiciones elementales de competencia, así como al mercado crediticio, señaló el vicepresidente de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef), Luis Fabre Pruneda.

Para atender lo anterior, indicó, es necesario incrementar la competencia y la cultura financiera entre la población, por lo que propuso una serie de acciones encaminadas a ese fin:

³⁷² Demanda Levín Coppel más atribuciones para la Condusef, Reporte de: Navarrete Carolina, EL SOL DE MÉXICO, Presidente y director general Mario Vázquez Raña, México, D.F., 26 de marzo de 2006, Págs. principal sección A.

- **Transparentar y difundir de manera intensiva los importes y motivos de cobro que aplica cada banco**

Profundizar en la evaluación e información del contenido, alcances y claridad de los contratos de adhesión, estados de cuenta, paquete publicitario, páginas web y, en su caso, folletos explicativos de productos y servicios bancarios.

- **Evaluar la creación de un fideicomiso informativo sustentado por aportaciones de la propia banca para fines de promoción de la cultura financiera y transparencia de la información.**

El funcionario dijo lo anterior en la primera reunión entre las autoridades de la Secretaría de Hacienda, la Condusef, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), la Asociación de Bancos de México (ABM) y la Comisión de Hacienda del Senado, el pasado 27 de febrero.

El tema principal del encuentro fue analizar las comisiones que por sus servicios financieros cobran los bancos a sus clientes, cobros que han motivado la presentación de diversas iniciativas de ley en las que se busca determinar el cobro e incluso, en algunos casos, ponerles tope.

En su intervención, Luis Fabre comentó que la percepción de las autoridades financieras es que las comisiones que cobran los bancos son elevadas y, sin embargo, no se percibe qué valor agregado se recibe a cambio.

Además, agregó, la expectativa de la apertura a la banca extranjera y el fortalecimiento del sector, todavía no se traduce en una disminución clara en el costo de los servicios y productos.

Asimismo, comentó, las tasas de interés activas en el crédito al consumo y al pequeño empresario no se han reducido a la velocidad ni al nivel esperado; por el contrario, los usuarios perciben que las comisiones cobradas por los bancos son muy elevadas.

En el Banco de México se encuentran actualmente registrados diferentes conceptos de cobro de comisiones. 52 que corresponden a tarjetas de crédito, 192 a cuentas de cheques y la misma cantidad a cuentas de ahorro.

Sin embargo, aclaró, no todas las comisiones se aplican; en el caso de las tarjetas de crédito, son entre 18 y 37; en cheques de 71 a 110 y para cuentas de ahorro entre 38 y 104, según el banco.

De los 52 conceptos a cobrar, HSBC aplica 37, Banorte, Santander y Bancomer cobran 27 y Scotiabank 22.

Bancarización

Al hacer mención al proceso de bancarización, Luis Fabre comentó que 50 por ciento de los asuntos que se presentan ante la Condusef corresponden a quejas por tarjetas de crédito y débito, reclamos por cargos indebidos por consumos y por disposiciones en efectivo.

A través de los cajeros automáticos se realizan al año operaciones por el equivalente a 15 por ciento del Producto Interno Bruto (PIB), mientras que a las tarjetas de débito corresponde casi 16 por ciento.

En este sentido, precisó que la problemática de dicho proceso radica en varios aspectos:

a) Insuficiente infraestructura.

b) Dispersión geográfica.

c) Características divergentes de los sectores de la población (edad, educación, nivel de ingresos, etcétera) y

d) Dificultad en el acceso a productos y servicios bancarios adecuados.

Lo anterior conlleva a señalar que la explicación para cada sector de la población deba ser diferente.

Para ejemplificar esta diversidad en el caso de la banca, se puede observar que, si bien tanto la infraestructura como las transacciones bancarias han registrado crecimientos importantes, estos aún son insuficientes.

Así vemos que, en los últimos seis años, la apertura de las sucursales ha crecido sólo 3.1 por ciento anual, y que mientras en Chile y Brasil existe una sucursal por cada mil habitantes, en México tenemos 0.7 y en España nueve.

Más adelante, detalló algunos de los aspectos de la problemática en bancarización. En el caso de la infraestructura, comentó que si bien ha crecido de manera importante, su dinamismo ha sido inferior al de los medios de pago basados en el plástico.

El sistema financiero tiene todavía un reducido nivel de penetración. Los ahorros captados por la banca equivalen a sólo 9.7 por ciento del PIB. En tanto que entre la población urbana sólo un 15 a 25 por ciento tiene servicios bancarios, para la población rural este porcentaje se reduce a un 6 por ciento.

Añadió que, pese a que los mexicanos hacen un esfuerzo por ahorrar, todavía una parte importante utiliza canales informales para su manejo.

En general, la gente de bajos ingresos carece de una adecuada cultura financiera, de infraestructura accesible y de confianza para participar en el sistema financiero formal. Esta situación dificulta su integración al proceso de bancarización.

En la última parte de su presentación, el vicepresidente técnico de la Condusef señaló que, pese a los avances realizados, actualmente la oferta de los servicios financieros está poco segmentada y con escasa diversidad de oferentes, así como con deficiencias en la información y poca transparencia en los costos asociados al crédito.

Elevados márgenes de intermediación, y una incipiente cultura financiera, inducen en muchas ocasiones a la gente a contratar créditos no siempre en las mejores condiciones para sus finanzas.

También asistieron a la reunión el copresidente de la Comisión de Normatividad de la Asociación de Bancos de México, Luis Robles Miaja Escalante, los representantes de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, Miguel Ángel Garza y de la Secretaría de Hacienda, Guillermo Zamarripa.

Escalante Augusto señaló que el incremento de los ingresos de la banca se debe al aumento en el volumen de las transacciones y no a comisiones altas; Miguel Ángel Garza se pronunció porque los bancos realicen un esfuerzo adicional para reducir las comisiones y, finalmente, Zamarripa comentó que las comisiones bancarias pueden reducirse más

Ante legisladores, el Vicepresidente Técnico presenta recomendaciones para que los usuarios sepan los montos de las comisiones bancarias”³⁷³.

Por lo que la función de la Comisión es de convertirse no sólo en una institución de fomento de competencia sobre el control de la naturaleza del sector, sino también en apoyar e informar prácticamente a los usuarios de seguro y vigilar a las instituciones de seguros, en pocas palabras un órgano de control.

Con posterioridad a las declaraciones anteriores del mes de abril del 2007, se publican en el Diario Oficial de la Federación el 15 de Junio del 2007 con entrada en vigor del día siguiente la nueva Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios financieros, que derogó a su anterior del 26 de enero del 2004, y reformas a la Ley de Instituciones

³⁷³ Dirección en internet: No. 85 Abril 2007

http://www.condusef.gob.mx/Revista/proteja_85/tareas_85.htm

de Crédito, la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicio Financiero y la de la Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, destacándose en dichas reformas: que en cuanto a la nueva ley si bien no funciona el sector financiero en las entidades comerciales, también lo es que dentro de las autoridades menciona a la Procuraduría Federal del Consumidor y también incluye a las sociedades mercantiles que de manera virtual otorga créditos, préstamos o financiamiento al público (artículo 3º. Fracción I y X, artículo 12º. Segundo y ultimo párrafo, y el artículo 13); que los cajeros automáticos deben de informar las comisiones que cobran previa a la operación (artículo 5);

Esto refiere a lo comentado en las anteriores crónicas y artículos basado en la información que se tiene que proporcionar y orientar de una manera más templada la vigilancia que tienen que hacer las autoridades competentes en este caso la Condusef.

Riesgosas operaciones bancarias en internet

por **Fernando López**

El empleo de internet no es un medio seguro para la compra o pago de servicios bancarios por lo que los usuarios del sistema financiero deben analizar con detalle las ventajas y los riesgos que entraña realizar este tipo de operaciones a través de medios electrónicos, advirtió la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de los Servicios Financieros (Condusef).

Dio a conocer que cuenta

con una serie de folletos para informar a la población de los riesgos que corre al celebrar operaciones electrónicas por la red mundial internet, si éstas se realizan desde sistemas de cómputo poco confiables como pudieran ser hoteles, lugares públicos o cibercafés, entre otros.

Sobre todo porque señaló que los clausulados de los contratos todavía muestran una clara desventaja a favor de los bancos y contra los usuarios del servicio, por lo cual anuncia Condusef que seguirá haciendo recomendaciones para lograr

que éstas sean más equitativas. Señala la Comisión haber detectado la instalación de programas espías en computadoras y, por lo cual recomienda a los usuarios actualizar sus equipos con herramientas Antipyyware, Antivirus y Antiadware, que permitan controlar la entrada y salida.

Así como verificar que el personal que instale los programas en sus equipos sea de confianza y le dé el mantenimiento necesario para rechazar cualquier intento de instalación de programas no autorizados por el propietario. Alerta también so-

bre el cuidado que deben tener los usuarios de las claves y contraseñas propias, razón por la cual no deberán utilizar valores triviales, obvios y de fácil deducción.

En ese sentido la Condusef sugiere no divulgar las claves a ninguna persona y de preferencia cambiarlas periódicamente. Aunque indica que las instituciones financieras no requieren información personal por internet, ni mucho menos identificadores y contraseñas.

Aconsejó que cuando se encuentre abierta una sesión de la

banca por internet el usuario no debe apartarse de la computadora hasta que se cierre el diálogo. También sugiere no abrir correos electrónicos de fuentes no conocidas.

Finalmente, la Condusef agrega que es preciso verificar que el sitio de internet que se vaya a utilizar corresponda al de su banco. Es importante que digitalice la dirección correcta de la institución a la que pertenece y no utilizar ligas o hipervínculos y, mantener disponible los teléfonos de soporte técnico y de aclaraciones.

Comentario: La nota periodística que data del 10 de julio de 2006 se refiere al pago de servicios bancarios vía internet y recomienda a los usuarios de servicios financieros, incluye al seguro, no realizar estas operaciones por riesgosas o da algunas recomendaciones para no hacer estos tratos, como son: No apartarse de la computadora hasta que se cierre el dialogo; No abrir correos electrónicos de fuentes no conocidas; Verificar el sitio de internet; No utilizar ligar o hipervínculos; Y mantener disponibles los sistemas de soporte técnico y aclaraciones; En adición en lo anterior se recomienda lo siguiente:

“Por su seguridad, NO DEBE:

- * Contar dinero en público***
- * Asistir a cajeros de noche o madrugada***
- * Hacer caso a extraños en cajeros ni sucursales***
- * Llenar "solicitudes de crédito" fuera de sucursales o locales reconocidos***
- * Instale y siempre mantenga ACTUALIZADOS tres sistemas de seguridad: Antivirus, antispymware y firewall***

Y una nueva modalidad de ROBO por INTERNET:

**** NUNCA, bajo ninguna circunstancia, haga caso a "correos" que le piden INFORMACIÓN PERSONAL, de sus Cuentas, Claves ni Contraseñas, por mucho que parezcan provenir DEL PROPIO BANCO.***

**** Redirija este tipo de correos a la dirección:***

alertasphishing@condusef.gob.mx, donde alertarán al público y las autoridades correspondientes.

En los sitios que aparecen a la izquierda puede obtener mas información sobre como navegar de manera segura.

Tenga siempre a mano sus números de cuenta, tarjeta y los teléfonos de su banco para reportar tarjetas o cheques por robo o extravío y siga las recomendaciones sobre seguridad que indique su banco en su portal de Internet...”³⁷⁴.

En lo que respecta sobre los servicios bancarios como se mencionaba en la crónica anterior sobre las comisiones que cobran los bancos se puede mencionar aunado a esto el artículo 5º. de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios financieros;

En lo que refiere de la obligación de los institutos de crédito de mantener en su página electrónica a nivel mundial en internet la información relativa al importe de comisiones por servicios relacionados con tarjetas de debito, tarjeta de crédito, cheques y ordenes de transferencias de fondos, información que también debe constar por cualquier otro medio (carteles, folletos etc.) y que las comisiones y tarifas se sujetaran a la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios financieros (art. 48 bis IV) conlleva a que es necesario obtener información a través de la página de internet. Del artículo anterior se advierte que lejos de ir resolviendo el problema del mal funcionamiento del sistema financiero mexicano, se ha incrementado, lo que se demuestra con el aumento de las quejas ante la Condusef.

³⁷⁴ Dirección en internet:

http://www.gf-sistemas.com.mx/links/links_bancos.htm

EN LOS PRIMEROS CINCO MESES DEL AÑO

Aumentaron 3% las quejas ante la Condusef

por Arturo Lino

En los primeros cinco meses del año, la Condusef ha brindado 135 mil asesorías a los usuarios de los servicios financieros, de las cuales 11 mil corresponden a reclamaciones, lo que significa un crecimiento de tres por ciento con relación al mismo periodo de 2005.

Luis Fabre Prueba, vicepresidente técnico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de los Servicios Financieros, informó a El Sol de México lo anterior y destacó que la comisión que cobran los bancos por las tarjetas bancarias es "todavía alto y tienen margen para reducirlas, pero no quieren hacerlo, sólo ajustan un poco a la baja por la competencia que se ha generado en los últimos años".

En entrevista concedida a este diario, el funcionario expuso que el año pasado se brindaron 385 mil asistencias, de las cuales, 26 mil fueron reclamaciones a las instituciones financieras (bancos, aseguradoras, cajas de ahorro, Consar, afores, casas de bolsa y casas de cambio) por cobros indebidos, cargos no justificados y

falsificación de firmas en caso de cheques.

Al respecto, dijo que de las 26 mil reclamaciones el año pasado, 16 mil 200 corresponden a tarjetas de crédito; siete mil 200 al sector de seguros y mil 600 a los sistemas de ahorro para el retiro, lo que es una cantidad mínima en comparación con el volumen de cuentas que se manejan en las afores, 35 millones.

Declaró que de continuar esta tendencia, para finales de 2006, la cantidad de reclamaciones podría ubicarse en poco más de 17 mil y las consultas que brinda estarían en el orden de las 400 mil.

de las 400 mil.

Detalló que los bancos que mayores reclamaciones tienen en cuanto a tarjetas de crédito son IXE, HSBC, Inbursa, Santander, y en lo que respecta a cheques Bancomer, Banamex y Banco Azteca.

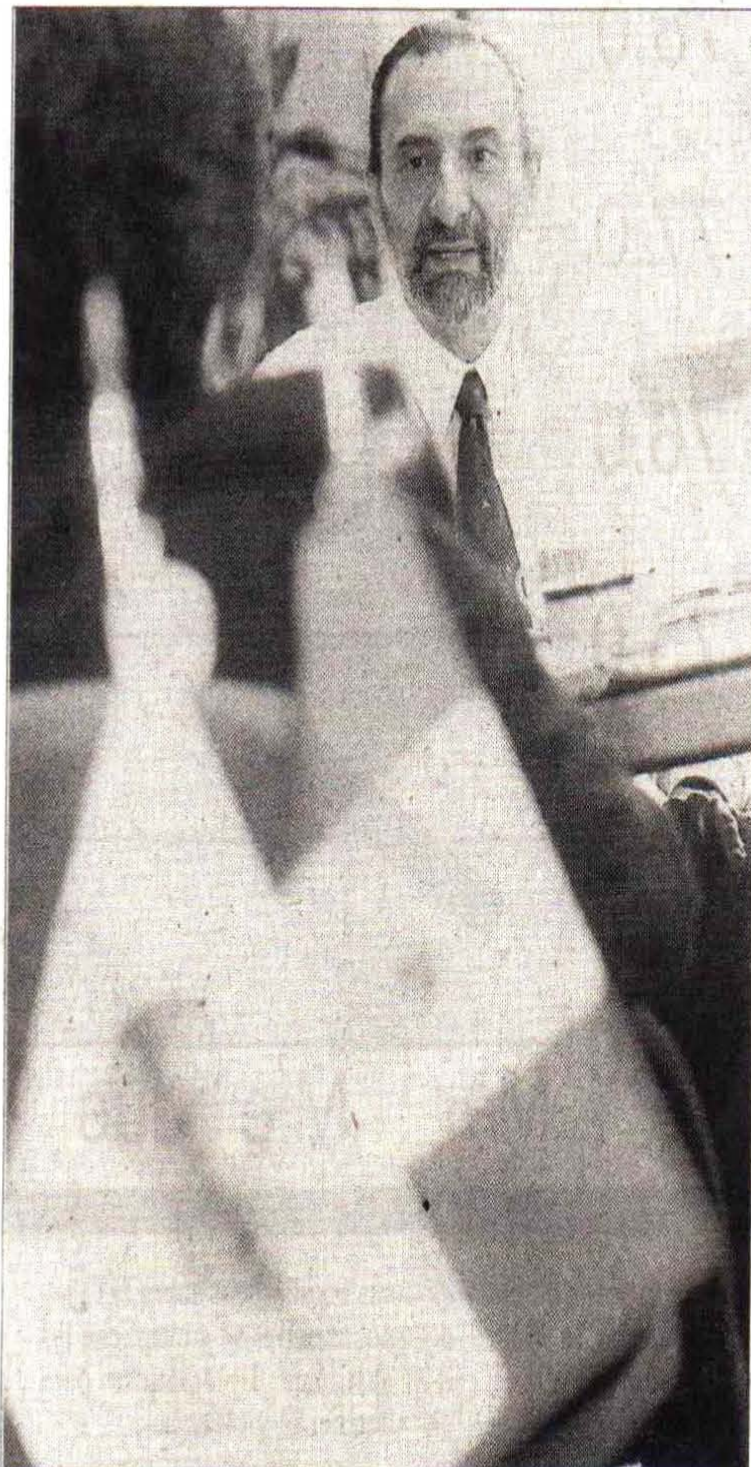
Consideró que de acuerdo a estimaciones de la Condusef, el número de las reclamaciones reales que llegan a la comisión es sólo de 10 por ciento, esto es que hay cerca de 160 mil, pero el 90 por ciento se resuelve en las mismas instituciones.

Indicó que en los reclamos por cheques, el 83 por ciento es por falsificación de firma

y el resto por el cobro de cheques adulterados, mientras que las quejas frecuentes en

las tarjetas de crédito se refieren a consumos no reconocidos, porque en algunos es-

Foto: Lilia Hernández



LUIS Fabre Pruenda, Vicepresidente Técnico de la Condusef.

tablecimientos se cargan otros cobros.

Asimismo, dijo que del total de reclamaciones que atiende la comisión, el 60 por ciento se resuelve a favor de los usuarios y el otro 40 por ciento se debe a que no tienen suficientes elementos para determinar que hubo un cobro adicional o que se efectuó un cargo indebido.

Sobre este asunto, comentó que en el país no hay cultura financiera, ya que la población desconoce que existe la Condusef cuando se les presenta un problema que requiere de asistencia u orientación, pero lo más curioso es que la gran mayoría de las personas no leen las especificaciones al contratar las tarjetas de crédito.

En ese sentido, apuntó que el cobro de las comisiones por el uso de las tarjetas bancarias en algunos casos es excesivo y los bancos están en condiciones de disminuir sus tasas por este concepto, pero simplemente no lo hacen y es porque la Condusef brinda información sobre los cobros de los diferentes servicios de los bancos, los cuales se enojan al ser exhibidos, pero la competencia es la única manera de que disminuyan sus comisiones.

Comentario: La nota es del mes de julio del 2006. Desde ese entonces se veía la necesidad de aumentar las facultades a la Condusef para una mejor cultura de los usuarios del seguro, y por ende, para que tengan un mayor conocimiento de sus derechos y obligaciones, así como los casos en que no exista responsabilidad de la aseguradora.

Así como la nueva Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios financieros publicada en el DOF el 15 de Junio de 2007 cuya vigencia es al día siguiente de su publicación. Ya que previene el artículo 5º. De la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros se le adiciona un segundo párrafo que indica:

“La comisión Nacional podrá elaborar programas educativos en materia de cultura financiera y proponerlos a las autoridades competentes”.

Con posterioridad se expresará los altos índices de quejas que existen desde el 2007.

También se exhibiera las reformas que obtuvo la ley de Instituciones de Crédito los cuales deberán manifestar su vigilancia la propia Condusef y las demás autoridades competentes a todos los usuarios en general.

EN EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO

De 42 mil 761 mdp el pago de las aseguradoras

por **Fernando López**

El sector asegurador pagó en el primer semestre del año más de 42 mil 761 millones de pesos por concepto de indemnizaciones, lo que representa 14 por ciento más que la suma pagada en el mismo periodo del año anterior, reveló un estudio de la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS).

En el documento se indicó que fueron los seguros de vida y automóviles los que más incrementaron su siniestralidad, con 14 y 15 mil millones de pesos, respectivamente; mientras que las coberturas de accidentes y enfermedades, en su mayor parte gastos médicos, cubrieron alrededor de mil millones de pesos más que en el periodo de enero a junio de 2005.

La AMIS hizo referencia de que los seguros generales de daños pagaron 2 mil 343 millones de pesos más que hace un año, para llegar a la cantidad de 6 mil 228 millones de pesos, que re-

Fueron los seguros de vida y autos los que más incrementaron su siniestralidad, con 14 y 15 mil mdp, respectivamente, anunció la AMIS

presentan un incremento de 24 por ciento.

Anotó que, casi concluidas las evaluaciones de los daños generales y las relacionadas con los seguros de automóviles, las cifras reportan 23 mil 312 siniestros por un total de 23 mil 614 millones de pesos.

El estudio destacó el informe sobre las catástrofes ocurridas en nuestros litorales en 2005, que sobrepasaron todos los registros históricos de Latinoamé-

rica, mismo que acentuó la fortaleza del seguro mexicano al mostrar la solvencia económica que tiene para cumplir en el pago de las primas.

En el corte más reciente, el proceso de liquidación por los fenómenos hidrometeorológicos lleva un avance de 94.3 por ciento en el número de casos atendidos y 84.8 por ciento en relación a los importes asociados.

Tratándose de seguros catastróficos, las empresas aseguradoras y sus usuarios están emprendiendo nuevas modalidades de contratación, combinando esquemas de selección de riesgos, reaseguro, deducibles e incrementos de primas.

Con este nuevo diseño técnico, los precios de las coberturas resultan suficientemente atractivos y permiten la continuidad de los programas de protección, no obstante que en los mercados internacionales de reaseguro, México ahora está clasificado al mismo nivel de riesgos que todas las islas y costas del Caribe.



Comentario: La declaración de la AMIS concluye con lo siguiente:
*“México ahora está clasificado al mismo nivel de riesgos que todas las islas de costas del caribe”*³⁷⁵.

Sin embargo, no se menciona que tan sano o perjudicial es el nivel de riesgos de las islas y costas del caribe.

No se revela a cuanto ascendieron las ganancias, que cantidades se recibieron por concepto de primas y cuantos asegurados había.

Finalmente se revela que las aseguradoras y los usuarios están emprendiendo nuevas modalidades de contratación combinando esquemas de selección de riesgos, reaseguros, deducibles e incrementos de primas, sin que se dieran mas detalles.

En varias ocasiones e tratado de ingresar a la página de internet de las AMIS (<http://www.amis.com>) sin que muestre el contenido de la supuesta información que refiere.

Si ya se expidió la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios financieros la propia Condusef podrá orientar y dar mas información pero en caso de seguros es necesario regularla.

³⁷⁵ De 42 mil 761 mdp el pago de las aseguradoras, Reporte de: López Fernando, El Sol de México, Presidente y director general Mario Vázquez Raña, México, D.F., 19 de septiembre de 2006, Págs. 7 de la Segunda parte de la sección A.

El Sol de México

MEXICO, D.F., JUEVES 22 DE FEBRERO DE 2007

SEGUNDA PARTE

A

FINANZAS

Analiza la AMIS retomar el uso del SUVA para automóviles

por **Marcela Ojeda**

La Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS), y los gobiernos del Distrito Federal, Jalisco, Aguascalientes, Sinaloa, Sonora y Nuevo León están analizando retomar el asunto del Seguro Unico de Vehículos Automotores (SUVA), a fin de que la obligatoriedad de que todos los dueños de coches cuenten con un seguro de responsabilidad civil se convierta en realidad, afirmó el presidente de dicha institución, José Morales.

En conferencia de prensa,

el dirigente de los aseguradores en México, también adelantó que se está en conversaciones con los representantes de los poderes ejecutivo y legislativo federales y estatales para llevar a cabo el Registro Público Vehicular.

Asimismo, subrayó que el año pasado, en las entidades señaladas, -donde se concentra el 73 por ciento de los siniestros nacionales-, hubo 29 mil 079 lesionados en accidentes vehiculares, con un costo total de cinco mil 995 millones de pesos, de los cuales únicamente dos mil 638 millones de pesos estaban asegurados.

“El Gobierno Federal y los gobiernos de esas seis entidades, gastan alrededor de tres mil 200 millones de pesos anuales en salud pública para atender a esos lesionados, cuando la atención debía correr a cargo de quien le provocó la lesión. Lo que estamos diciendo es que quien tenga un vehículo, que se haga responsable de los daños que ocasiona con esa unidad, porque las cifras son escalofriantes y es por eso que seguimos insistiendo en el tema del seguro obligatorio”, añadió Morales.

Vea: **TRAERIA... 8A**

Traería SUVA ahorros para el Gobierno en carreteras

VIENE DE LA PAGINA 1A

Enfatizó que otro de los puntos benéficos del seguro obligatorio es que no sólo hay un ahorro de los impuestos que se gastan en los servicios de salud a estos lesionados, sino que también hay un ahorro para el Gobierno federal en las carreteras, ya que cada vez que uno paga en las casetas de peaje, dentro del boleto le cobran un seguro, el cual también es pagado por el Gobierno porque parte de los ingresos carreteros se utilizan para pagar esos seguros.

“De contar los dueños de los automóviles con un seguro obligatorio, el Gobierno ya no tendría que contratar el seguro en las carreteras, y este es otro de los ahorros importantes que tendríamos de nuestros impuestos. Creo que es importante insistir en este tema del SUVA y poder lanzarlo cuanto antes y reactivar este proyecto”, insistió.

Señaló que como presidente de la AMIS ha sostenido reuniones con algunos gobernadores, con los Secretarios de Finanzas o de Gobierno de los cinco estados señalados y del Distrito Federal, para explicarles la importancia del tema, “porque el seguro obligatorio a quien más beneficia es a los más marginados, a los más pobres, a la gente más humilde, que anda en las vías a través de peseras, en metro, o a pie, y que son lesionados o atropellados, porque los ricos, la gente acomodada, al final del día cuenta con cobertura de gastos médicos y acaba en hospitales de primer nivel con sus coberturas de gastos médicos o incluso tienen los recursos para poderse pagar ellos mismos los médicos.

“En los casos donde el atropellado es de menores recursos, que, además, son los más, porque son los que no tienen coche, tampoco cuentan con una cobertura y muchas veces después de sufrir un percance se levantan y se van, pero si no se levantan porque no pueden, tienen que ser rescatados por los servicios de salud de los gobiernos locales y caen en los hospitales de salud donde les dan los servicios de atención inmediata, pero no reciben la rehabilitación de largo plazo que pudieran llegar a necesitar”, indicó Morales.



Esta asociación se interesa en cuanto a un seguro único que cubra una cobertura en gastos médicos como explica *“De contar los dueños de los automóviles con un seguro obligatorio, el Gobierno ya no tendría que contratar el seguro en las carreteras, y éste es otro de los ahorros importantes que tendríamos de nuestros impuestos.*

*Creo que es importante insistir en este tema del SUVA y poder lanzarlo cuanto antes y reactivar este proyecto”*³⁷⁶. Esto puede servir en cuanto que todo usuario estaría obligado a contratar un seguro, pero tiene derecho el usuario de elegir con que aseguradora estaría contratando los servicios, he aquí el dilema, que aunque se beneficiaría la persona que sufriera un percance hasta de largo plazo como menciona, y se aplicará el seguro de daños a terceros en su persona; Aquí se abre un paréntesis se deroga el Reglamento de Tránsito del Distrito Federal publicado en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 30 de diciembre de 2003 con excepción de lo dispuesto en materia de control vehicular y expedición de licencias y permisos de conducir, por el reglamento de tránsito metropolitano el cual es firmado el día 19 de junio de 2007 y entra en vigor al día siguiente el 20 de junio de 2007 que manifiesta *sobre el tipo de seguro que cubriría este reglamento como indica el artículo:*

³⁷⁶ Analiza la AMIS retomar el uso del SUVA para automóviles, Reporte: Ojeda Marcela, El Sol de México, Presidente y director general Mario Vázquez Raña, México, D.F., 22 de febrero de 2007, Págs. 1 A y de la segunda parte de la sección A.

“Las transgresiones incluyen a quienes no circulen con póliza de seguro de responsabilidad civil vigente, que ampare, al menos, la responsabilidad y daños a terceros.”³⁷⁷.

Se expresa a continuación el capítulo del reglamento que especifica sobre el seguro y es:

“CAPÍTULO VII

DE LOS ACCIDENTES DE TRÁNSITO Y DE LA RESPONSABILIDAD CIVIL RESULTANTE

Artículo 34.- Todo vehículo que circule en el Distrito Federal debe contar con póliza de seguro de responsabilidad civil vigente, que ampare al menos, la responsabilidad civil y daños a terceros en su persona, en términos de la Ley”³⁷⁸.

Sobre la penalización de que no cuenten con póliza de seguro vigente, no existe tal trasgresión como indica la crónica anterior.

En cuanto al transporte público, este reglamento expresa lo que deben hacer y no deben, por lo que obtendrán ciertas sanciones.

“CAPÍTULO III

DE LA CIRCULACIÓN DEL TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS

³⁷⁷ Dirección en internet

<http://www.milenio.com/mexico/milenio/nota.asp?id=521078>

³⁷⁸ Dirección en internet:

www.eluniversal.com.mx/graficos/reglamento/reglamento2007.htm - 20

Jun 2007

Artículo 22.- Los conductores de vehículos de transporte público de pasajeros deben:

- I. Conducir con licencia – tarjetón, portar placas de matrícula o el permiso provisional vigentes;**
- II. Circular por el carril de la extrema derecha;**
- III. Circular con las puertas cerradas;**
- IV. Realizar maniobras de ascenso o descenso de pasajeros, en el carril de la extrema derecha y sólo en lugares autorizados;**
- V. Permitir el ascenso o descenso de pasajeros sólo cuando el vehículo esté sin movimiento;**
- VI. Circular con las luces interiores encendidas cuando oscurezca; y**
- VII. Hacer base o estacionar su vehículo en lugar autorizado.**

El incumplimiento de las obligaciones dispuestas en este artículo, se sancionará con base en la siguiente tabla, sin perjuicio de lo dispuesto por la Ley de Transporte y Vialidad y el Reglamento de Transporte:

Fracción Sanción con multa equivalente en días del salario mínimo general vigente en el Distrito Federal

II, III, V y VI 10 días

IV 80 a 130 días

VII 80 a 130 días y remisión del vehículo al depósito

I 80 a 100 días y remisión del vehículo al depósito

Artículo 23.- Queda prohibido a los conductores de vehículos de transporte público de pasajeros colectivo:

I. Circular:

a) Por los carriles centrales de la red vial primaria y de acceso controlado y por el segundo carril de la vía lateral a excepción de utilizarlo para rebasar, y

b) Por vías primarias en el segundo carril, a excepción de utilizarlo para rebasar, si no hay circulación que lo impida.

II. Rebasar a otro vehículo en el carril de contraflujo de los ejes viales, salvo que dicho vehículo esté parado por alguna descompostura. En este caso, el conductor rebasará con precaución, con las luces delanteras encendidas y direccionales funcionando;

III. Realizar maniobras de ascenso o descenso de pasajeros, en el segundo o tercer carril de circulación, contados de derecha a izquierda;

IV. Llevar vidrios polarizados, oscurecidos o con aditamentos u objetos distintos a las calcomanías reglamentarias;

V.- Llevar objetos que obstruyan la visibilidad del conductor o lo distraigan;

VI.- Instalar o utilizar televisores o pantallas de proyección de cualquier tipo de imagen en la parte delantera del vehículo;

VII. Instalar o utilizar faros deslumbrantes que pongan en riesgo la seguridad de conductores o peatones; así como luces de neón alrededor de las placas de matrícula; y

VIII. Cargar combustible llevando pasajeros a bordo.

La infracción a las prohibiciones dispuestas en este artículo, se sancionará con base en la siguiente tabla, sin perjuicio de lo dispuesto por la Ley de Transporte y Vialidad y el Reglamento de Transporte:

Fracción Sanción con multa equivalente en días del salario mínimo general vigente en el Distrito Federal

I, II, IV, V, VII y VIII 10 días

VI 20 días

III 80-130 días”³⁷⁹.

En cuanto a su penalización por que no cuenten con póliza de seguro vigente si obtendrá sanción, en la Ley de Transporte y Vialidad del Distrito Federal cuya publicación inicial es 26 de diciembre de 2002 y vigente al 29 de junio de 2007 manifiesta:

“TITULO CUARTO DE LAS VIALIDADES Y ÉL TRANSITO

CAPITULO II DE LOS DERECHOS DE USUARIOS Y PEATONES

Artículo 102 Toda unidad que tenga como fin la prestación del servicio publico de transporte de pasajeros o de carga en distrito federal, deberá contar con póliza de seguro vigente que ampare de manera total e integral los daños, que con motivo de dicha actividad pudiese ocasionarse a los usuarios, peatones conductores o terceros, en su persona o patrimonio.

TITULO QUINTO DE LA VERIFICACION, INFRACCIONES Y SANCIONES

CAPITULO II DE LAS INFRACCIONES Y LAS SANCIONES

Articulo 156.- Las infracciones cometidas en contravención de lo previsto en esta ley por los titulares de concesiones, permisos o autorizaciones, o sus representantes, conductores, empleados o personas relacionados directamente con el transporte de pasajeros o de carga, y/o con la

³⁷⁹ IDEM.

incorporación de elementos a la vialidad, se sancionaran conforme a lo siguiente:

XII.- a los concesionarios que no cuenten con póliza de seguro vigente, para indemnizar los daños que con motivo de la prestación del servicio se causen a los usuarios peatones o terceros en su persona y/o propiedad, tratándose tanto de servicio de transporte de pasajeros como en el caso del servicio de carga, se les sancionara con la cancelación definitiva de su concesión;

XIII.- a los concesionarios que no porten en sus unidades la póliza de seguro vigente, para indemnizar los daños que con motivo de la prestación del servicio, se causen a los usuarios, peatones o terceros se les sancionara con multa de sesenta a ochenta días de salario mínimo, tratándose de servicio de pasajeros y de cuarenta a sesenta días de salario mínimo, en el caso de servicio de carga;

En la comisión de las infracciones establecidas en esta ley, se considera solidariamente responsable, al titular de la concesión, permiso o autorización de que se trate.

Las sanciones que se señalan en este capítulo, se aplicaran sin perjuicio de las causas de remisión de unidades a los depósitos vehiculares, la revocación de la concesión o permiso, y la responsabilidad civil o penal que resulten de la comisión de la infracción”³⁸⁰.

³⁸⁰ Dirección en Internet:
info4.juridicas.unam.mx/adprojus/leg/10/222/default.htm?s=-42k

En lo que respecta al SUVA, solo es un indicador que en las carreteras Federales todavía no se contempla esa posibilidad.

El problema es enseñar los instrumentos y servicios que le puedan satisfacer al usuario, fomentando la protección que ofrece el seguro y al hacerla, la misma reglamentación serviría de base para que el usuario de seguros fomente su defensa y se instruya.

El Sol de México

MEXICO, D.F., MARTES 22 DE MAYO DE 2007

SEGUNDA PARTE

A

FINANZAS

Anuncia CNSF comercialización de microseguros

por **Marcela Ojeda**

En aproximadamente 6 semanas, la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF) dará a conocer, previa modificación a su regulación en materia de intermediación, un mecanismo para la comercialización de microseguros, cuyo costo podría ser cerca de un dólar al mes, dirigidos a cerca

de 20.6 millones de mexicanos, cuyos ingresos son de 2 dólares diarios, subrayó el presidente de este organismo, Manuel Aguilera.

Entrevistado en el marco de la XVII Convención Nacional de Aseguradores "La Expansión y Desarrollo del Mercado de Seguros", Aguilera Verduzco añadió que lo que la CNSF está buscando es tratar de esta-

blecer mecanismos de comercialización para cierto tipo de productos muy sencillos que permitan que más personas con menores niveles de ingreso puedan acceder a ellos.

Añadió que considerando los tiempos de la Comisión Federal de Mejora Regulatoria (Cofemer), en alrededor de 6 semanas, la CNSF hará la citada modificación para que los

microseguros puedan utilizar un mecanismo de comercialización que sea sensiblemente más barato que el que se utiliza en otro tipo de seguros.

Asimismo, y al hacer énfasis en que de acuerdo con cifras del Banco Mundial (BM), alrededor del 20 por ciento de la población total de México subsiste con 2 dólares diarios, Aguilera Verduzco indicó que

esa población no tiene acceso a los productos tradicionales de seguro.

"Lo que los microseguros buscan es que esa gente que tiene un bajo nivel de ingreso pueda tener una opción de asegurarse en cierto tipo de productos muy particulares, estableciendo mecanismos de comercialización muy económicos, muy baratos", dijo.



created using
BCL easyPDF
Printer Driver

Click here to purchase a license to remove this image

Este microseguro va dirigido a las personas que tienen un ingreso de dos dólares aproximadamente (\$22 pesos lo que ni siquiera es el salario mínimo en el Distrito Federal de \$40 o 50 pesos) y es para asegurar ciertos tipos de productos comercializables sin que se precise.

A la fecha no se ha instrumentado dicho seguro.

Una nota de Notimex, del Martes, 22 de Mayo de 2007 señala lo siguiente.

“Destaca que las aseguradoras ocupan el segundo lugar de quejas en el país.

México, DF.- La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef) señaló que a las compañías aseguradoras que operan en México les falta transparencia, exactitud en sus contratos y brindar más información en la venta de sus productos.

El presidente de la Condusef, Luis Pazos, destacó que las aseguradoras son las segundas en cuánto al número de quejas después de los bancos, principalmente en los rubros de auto y vida.

Además, dijo, tienen menos de 40% de conciliación, por lo que la comisión busca que aumente a 80%, "que haya un mayor porcentaje de conciliación con las aseguradoras".

En ese sentido, resaltó que la Condusef esta en pláticas con el sector para que haya conciliaciones automáticas, que sean más rápidas y no le cueste más dinero al usuario.

Entrevistado al término de la inauguración de la 17 Convención Nacional de Aseguradores "La expansión y desarrollo del mercado de seguros", Pazos exhortó a este tipo de compañías a contar con un Departamento Especializado para tratar los casos problemáticos.

"Pero lo más importante es que en los mismos contratos se especifique que, en caso de problemas, con quien debe hablar el usuario, porque tanto se desentiende el que vendió el seguro como la misma compañía y es un peregrinar constante", enfatizó.

Sin embargo, descartó que se deba legislar al respecto, ya que "las regulaciones no siempre funcionan, lo que hace falta es competencia e información".

Por otra parte, el presidente de la Condusef llamó la atención sobre el nuevo mercado de venta de seguros por teléfono, en los supermercados y los que se incluyen en los contratos de tarjetas de crédito o préstamos.

Comentó que aunque se trata de un canal de distribución válido, deben prestar mayor atención, "porque vamos a tener problemas en el futuro cuando este tipo de distribución sea masivo, porque no se están poniendo todos los cuidados para su venta", alertó.

Por ello, resaltó que si las compañías de seguros quieren ir a nuevos sectores, primero deben tener una buena imagen, que en la actualidad "desgraciadamente no existe".

Por otra parte, comentó que la Condusef creará un registro de usuarios de la banca y quienes estén inscritos ahí no podrán ser molestados vía telefónica ni en sus casas o trabajos, para la venta de algún producto financiero.

Si lo hacen, advirtió, habrá fuertes multas, no a los intermediarios, que son las compañías de mercadeo, sino a las propias compañías de seguros o bancos.

También las empresas aseguradoras y los bancos que llamen a sus clientes para solicitarles algún pago, tendrán que limitarse a ciertos horarios y tener un convenio concreto al momento de firmar, finalizó”³⁸¹.

No se especifica que tipo de comercialización se refiere, solo la distribución de esos servicios, no hay una información que expresa el tipo de producto que se expedirá.

La Comisión Nacional de Seguros y Fianzas también se expresó con relación a los productos estandarizados y los seguros obligatorios, como sigue:

“CNSF recomienda crear productos estandarizados .

La CNSF recomendó tener un mayor número de seguros obligatorios.

MÉXICO, mayo 21, 2007.- Con la finalidad de que la población con menores ingresos tenga acceso a la adquisición de seguros, Manuel Aguilera, presidente de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF) recomendó la creación de productos estandarizados.

³⁸¹ PERIODICO EL PORVENIR.COM

http://www.elporvenir.com.mx/notas.asp?nota_id=134292

Incluso, comentó el directivo durante la XVII Convención Nacional de Aseguradores de la CNSF que esto serviría también para elevar la cultura de prevención de riesgos. "Es necesario que exista en el mercado un producto básico que le permita a los usuarios acceder a él, lo que no implica tener un mismo precio", dijo.

Asimismo, recomendó tener un mayor número de seguros obligatorios, porque en la actualidad hay sólo 44 seguros de carácter obligatorio, de los cuales 33 obedecen al tipo de responsabilidad civil. Así, la institución considera que podrían crearse nuevos productos para los estratos de menores ingresos, por los cuales sean asegurados en sus bienes como en los de tipo de daños.

Actualmente, ya han empezado a operar los "microseguros", para gastos funerarios y sobre saldos en microcréditos. Las características que presentan dichos productos es que abarcan montos bajos asegurados y primas accesibles. En retos para las compañías aseguradoras al implementar estos instrumentos es que deben crear nuevos canales de comercialización así como tener mayor eficacia en el manejo de muchas cuentas con pequeños montos.

Edgar Huérfano

21/05/07 :: 8:27 pm

© Derechos Reservados, 2007. Prensa de Negocios ®, SA de CV"³⁸².

³⁸² Dirección en internet:

http://webmail.elsemanario.com.mx/news/news_display.php?story_id=476&PHPSESSID=a196d41b23ddad13ed67f7f109ed41e9

No es razonable el que personas con bajos ingresos se les quiera imponer la contratación obligatoria de seguros de productos cuando sus ingresos no son suficientes para satisfacer sus necesidades de alimentación, vestido y vivienda

El Sol de México

MEXICO, D.F., MARTES 22 DE MAYO DE 2007

FINANZAS

SEGUNDA PARTE

A

Ocupa el país lugar 66 en emisión de primas de seguros: AMIS

por **Marcela Ojeda**

El nivel de aseguramiento de la población en cualquier país es un indicador de su calidad de vida, y aunque México es la decimoquinta economía mundial en términos del Producto Interno Bruto (PIB), ocupa el lugar 66 en emisión de primas con respecto al PIB, afirmó el presidente de la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS), José Morales Morales.

Durante la inauguración de la XVII Convención Nacional de Aseguradores "La Expansión y Desarrollo del Mercado de Seguros", el empresario añadió que México requiere de una sociedad más protegida en su patrimonio público y en atención social, y agregó que el seguro es un instrumento que puede proporcionar mayor bienestar social a los segmentos de la población más desprotegidos.

*Proporcionan
seguros mayor
bienestar social a
los segmentos de
la población más
desprotegidos*

"El seguro es un factor estratégico para la seguridad social y estabilidad económica, el ahorro interno y la inversión productiva. Por ello nos hemos propuesto hacer llegar la protección que ofrece el seguro a más mexicanos, a más empresas y a más instituciones, pero necesitamos eliminar los obstáculos del crecimiento, que impiden proteger a quienes más lo necesitan: las pequeñas empresas y las poblaciones más marginadas, cuando sufren catástrofes."

Ante el secretario de Hacienda y Crédito Público (SHCP), Agustín Carstens, Morales demandó el apoyo gubernamental para lograr un régimen de mayor autorregulación que privilegie el crecimiento y el desarrollo del sector, y sostuvo que es necesario contar con un marco regulatorio adecuado para llevar el microseguro a la población



created using
BCL easyPDF
Printer Driver

[Click here to purchase a license to remove this image.](#)

que no tiene acceso a los seguros tradicionales.

También subrayó que es necesaria la deducibilidad de las primas del seguro de vida individual, y participar con seguros de salud en seguridad social y seguros populares, facilitando acceso a esta protección a todos los estratos socioeconómicos.

Por otra parte, y al hacer un recuento del sector asegurador, informó que en el último año se han tenido avances importantes, con 79 millones de contratos y certificados, ofreciendo protección económica a personas, familias, empresas

e instituciones por 25.6 billones de pesos de sumas aseguradas, lo que equivale a tres veces el PIB.

Morales Morales destacó que en 2006, este sector tuvo un crecimiento en primas del 13.1 por ciento en términos reales respecto a 2005, en tanto que las reservas se elevaron 6.3 por ciento, para llegar a 285 mil millones de pesos.

“Somos el tercer ahorrador institucional más importante de este país, lo que permite fondar proyectos públicos y privados de largo plazo. Nuestra solidez financiera se ha comprobado en el cumplimiento de todos nuestros compromisos de pago, y en 2006 pagamos más de 93 mil millones de pesos, que significaron la atención de 3.5 millones de siniestros.

“Más de 450 mil personas fueron atendidas de sus problemas de salud a través del Seguro de Gastos Médicos, y a los beneficiarios de 91 mil personas aseguradas, que desafortunadamente fallecieron, se les pagaron más de 16 mil millones de pesos, que les permitirán enfrentar el futuro con menores angustias económicas”, añadió.

Aquí explica él porque es necesario la utilización del seguro como indica Morales Morales José, presidente de la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS) señaló que el nivel de aseguramiento es un indicador de la calidad de vida de los países, y que no obstante que es la decimoquinto en economía mundial ocupa el lugar 66 en emisión de primas por lo que, pidió el apoyo gubernamental para lograr un privilegio y crecimiento para el desarrollo del sector, pidiendo un marco regulatorio para llevar el microseguro a la población.

Hay que destacar que la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas realiza un resumen informativo trimestral con cifras de las primas que emiten las aseguradoras.

“

Resumen Informativo Trimestral con Cifras al 31 de Marzo del 2007

Sector Asegurador¹

Al finalizar el primer trimestre de 2007, el sector asegurador estaba conformado por 92 compañías, de las cuales una era institución nacional de seguros, una sociedad mutualista de seguros y el resto instituciones de seguros privadas. De las 92 instituciones, 6 empresas estaban incorporadas a algún grupo financiero, mientras que 45 presentaban capital mayoritariamente extranjero, con autorización para operar como filiales de instituciones financieras del exterior. Adicionalmente, 7 compañías presentaban capital mayoritariamente extranjero al mismo tiempo que pertenecían a algún grupo financiero.

Las primas emitidas por el sector asegurador al mes de marzo de 2007, ascendieron a 47,321.5 millones de pesos, de los cuales 46,666.5 millones, es decir, el 98.6%, correspondió a primas directas y el resto a reaseguro tomado. En estas condiciones, **las primas directas reportaron un incremento de 16.2% en términos reales**, respecto al mismo periodo de 2006.

La operación de Vida, sin incluir los Seguros de Pensiones derivados de las Leyes de Seguridad Social experimentó un crecimiento real de 15.8% con respecto al primer trimestre del año anterior, mientras que las operaciones de Accidentes y Enfermedades² y Daños presentaron crecimientos en términos reales de 22.6% y 13.5%, respectivamente.

En este sentido, la operación de Vida, sin incluir los Seguros de Pensiones derivados de las Leyes de Seguridad Social, de acuerdo con los diversos tipos de seguros que la integran, mostró el siguiente dinamismo (en términos reales): Vida Individual registró un incremento de 29.7% con relación a marzo de 2006, mientras que Vida Grupo y Colectivo registraron crecimientos de 1.4% y 1.7%, respectivamente.

El incremento que presentó la operación de Daños se explica por el comportamiento de los ramos que lo componen. Los ramos que presentaron dinamismo positivo respecto a marzo de 2006 fueron Agrícola (69.3%), Marítimo y Transporte (56.3%), Crédito (36.7%),

Terremoto (32.0%), Diversos (28.2%), Responsabilidad Civil (22.2%) y Automóviles (8.8%). El único ramo que registró un decremento fue Incendio con una tasa negativa de 16.3%.

En cuanto a la composición de la cartera de Daños, ésta se distribuyó de la siguiente manera: Automóviles, 59.9%; Marítimo y Transporte, 8.4%; Incendio, 7.9%; Terremoto, 7.7%; Diversos, 7.2%; Responsabilidad Civil, 6.6%; Agrícola, 1.7%; y, Crédito, 0.6%.

Prima Directa Marzo- 2007			
Prima directa	Monto (millones de Pesos)	Participación (%)	Crecimiento Real (%)
Vida	18,234.6	39.1%	15.8%
Pensiones	1,399.0	3.0%	27.3%
Accidentes y Enfermedades*	8,030.4	17.2%	22.6%
Daños	19,002.5	40.7%	13.5%
Daños sin autos	7,618.7	16.3%	21.2%
Autos	11,383.8	24.4%	8.8%
TOTAL	46,666.5	100.0%	16.2%

*Incluye Salud

Al cierre de marzo de 2007, la suma de las participaciones de las cinco aseguradoras más grandes del mercado (CR5) se ubicó en 50.7%. Las empresas que conformaron dicho índice fueron: Metlife México, S.A., 15.5%; Grupo Nacional Provincial, S.A., 13.8%; Seguros ING, S.A. de C.V., 10.0%; Seguros Banorte Generali, S.A de C.V., Grupo Financiero Banorte, 6.0% y Seguros Inbursa, S.A., Grupo Financiero Inbursa, 5.4%.

El Índice Combinado, medido como la suma de los costos medios de adquisición, operación y siniestralidad, aumentó 2.1 puntos porcentuales (pp.), al pasar de 92.3% en marzo de 2006 a 94.4% en marzo de 2007. De esta forma, al término del primer trimestre de 2007, el sector asegurador en su conjunto registró una suficiencia de prima de 5.6% (medida como la unidad menos el índice combinado), lo que indica que la emisión de primas del sector asegurador mexicano fue suficiente para cubrir sus costos.

Estructura de Costos Medios		
	Marzo 2006 (%)	Marzo 2007 (%)
Costo Medio de Adquisición	16.9%	17.0%
Costo Medio de Siniestralidad	68.9%	71.3%
Costo Medio de Operación	6.5%	6.1%
Índice Combinado	92.3%	94.4%

Al 31 de marzo de 2007, el sector asegurador presentó una utilidad técnica de 2,278.5 millones de pesos. Asimismo, generó productos financieros por un monto de 4,946.2 millones de pesos, que adicionados a la pérdida de operación de 914.2 millones de pesos

**Participación acumulada desde el inicio del Sistema
Primas Directas**

(Cifras al 31 de marzo de 2007)

Compañía	Part.	Compañía	Part.
Pensiones BBVA Bancomer, S.A. de C.V., Grupo Financiero BBVA Bancomer (F, GF)	20.5%	HSBC Pensiones, S.A. (F)	9.4%
Pensiones Inbursa, S.A., Grupo Financiero Inbursa (GF)	16.4%	ING Pensiones, S.A. de C.V.	5.9%
Profuturo GNP Pensiones, S.A. de C.V.	15.5%	Metlife Pensiones México, S.A. (F)	5.3%
Pensiones Banamex, S.A. de C.V., Grupo Financiero Banamex (F, GF)	11.4%	Principal Pensiones, S.A. de C.V. (F)	4.2%
Pensiones Banorte Generali, S.A. de C.V., Grupo Financiero Banorte (GF)	10.2%	Royal & SunAlliance Pensiones (México), S.A. de C.V.(F)	1.2%
Total			100.0%

(GF) Grupo financiero (F) Filiales

Fuente: CNSF

Nota.- Se adiciona la participación acumulada de HSBC Rentas Vitalicias a la de HSBC Pensiones por fusión

Al 31 de marzo de 2007, se observó que el 27.2% del total de reservas del sector asegurador en su conjunto, correspondieron a las reservas de los Seguros de Pensiones. Asimismo, el portafolio de inversión del mercado de pensiones ascendió a 90,538.1 millones de pesos al concluir el primer trimestre de 2007, lo que representó un incremento real de 6.2% con respecto al mismo periodo del año anterior. Por su parte, la suma de los productos financieros, derivados de la inversión de los valores, equivalente a un monto de 1,667.4 millones de pesos, presentó un crecimiento real de 10.8%.

Finalmente, al primer trimestre de 2007 la utilidad del ejercicio fue de 363.2 millones de pesos, cifra que representó un decremento real de 31.9% con respecto al año anterior.

„383

³⁸³ Este resumen se realizó con la información preliminar disponible al 25 de abril de 2007. Boletín de Prensa CNSF-02/2007, dirección en internet: www.cnsf.gob.mx

Busca Condusef

aumentar

conciliaciones con

aseguradoras

por **Marcela Ojeda**

Las mayores quejas que se reciben en la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef) son en contra de la banca, en lo que respecta a tarjetas de crédito y falsificación de cheques, mientras que el segundo lugar lo ocupan las aseguradoras, en cuanto a los pagos por reparación de daños a vehículos y en seguros de vida, que son los dos rubros donde existe el mayor número de contratos, afirmó Luis Pazos de la Torre.

Entrevistado en el marco de la XVII Convención Nacional de Aseguradores, "La expansión y Desarrollo del Mercado de Seguros", el presidente de la Condusef añadió que "las que están peor son las afianzadoras, porque son de las que tenemos más quejas", y precisó que el problema de las compañías de seguros es que tienen menos del 40 por ciento de conciliación, frente a lo que este organismo busca, que ese nivel se eleve a 80 por ciento.

"Es uno de nuestros objetivos que haya un mayor porcentaje de conciliación con las compañías de seguros. Los jurídicos todavía tienen muchos compañeros abogados que creen que el mejor abogado es el mal pleitero, y no, el mejor abogado es el que concilia sin necesidad de llegar a

http://portal.cnsf.gob.mx/portal/page?_pageid=6,400,6_402&_dad=portal&_schema=PORTAL.

los tribunales; entonces algunos jurídicos de aseguradoras, de banco, todavía no comprenden bien su función que es conciliar, no pelearse con los clientes", subrayó Pazos de la Torre.

Asimismo, dijo que en virtud de que el nivel de conciliación es bajo, la Condusef está tratando de llegar a acuerdos para que se hagan conciliaciones automáticas, para que sea más rápido y para que no le cueste al usuario el tener que dar vueltas y vueltas, "en las que muchas veces le sale más caro el caldo que las albón-digas".

En este contexto, precisó que ya se están teniendo acuerdos con algunos bancos y aseguradoras para que exista una forma de conciliar y para que no se tenga que llegar a tribunales, "que ya de por sí tienen mucha chamba", y que se concilie entre banco y usuario y también que la Condusef sea un intermediario positivo para estas conciliaciones.

"Todavía en materia de seguros se están conciliando menos del 40 por ciento de los casos que tenemos, queremos que sea cerca del 80 por ciento. Todavía es alto el número de casos que salen fuera de Condusef y que se tiene que ir a los tribunales o que el usuario queda insatisfecho. Hay que llegar a acuerdos. No se trata siempre de castigar y de regular, sino de no llegar necesariamente a los tribunales; no llegar al arbitraje, sino que hay que

buscar que las partes se concilien", insistió.

Asimismo, subrayó la importancia de que en los mismos contratos se especifique, en caso de problemas, con quién ir, con quién hablar, "porque a veces se desentiende el que vendió el seguro, la compañía, y es un peregrinar constante. Esa es una de las funciones de Condusef, el que se atienda a la gente, y cuando no la atiendan, nosotros somos intermediarios para que atiendan mejor a la gente".

Dijo que también se multa y se les da una baja calificación a aquellas entidades que no ponen una letra legible, y destacó que la Condusef realizó una investigación con optometristas, comprobando que letra se puede leer, por lo que "aquél banco o aquella compañía de seguro que ponga una letra pequeña en algunos indicadores está reprobada, porque ya de entrada hace que no lean lo que están firmando muchos de sus clientes".

Por otra parte, y en cuanto a las llamadas telefónicas de instituciones financieras que "hostigan" a sus clientes, ya sea para que efectúen sus pagos o para promover algún producto, Luis Pazos hizo referencia a la nueva Ley de Transparencia para Instituciones Financieras, y subrayó que ésta obliga a la Condusef a crear un registro en el que la persona que, en forma automática, muy rápidamente dé su número, ya no lo van a molestar.

"Y si lo molestan va a haber fuertes multas para las compañías, no a los intermediarios, que son las compañías de mercadeo, ya sabrán ellos si se las cobran o no, pero aquél que se registre en este sistema de usuarios y sea molestado por cualquier compañía financiera, esta compañía va a ser multada".

Precisó que este registro podría entrar en funcionamiento antes de que concluya 2007, y se podrá registrar en él quien quiera. "Todavía no está porque todavía no se publica la ley en el Diario Oficial de la Federación (DOF), y en el momento que se publique la ley empezamos a conformarlo, y entonces el usuario registrado no podrá ser molestado en su casa.

"Ya estamos informalmente buscando cómo le vamos a hacer, va a ser casi automático y empezamos ya a dar a conocer al público cuáles van a ser las características para esto, y también tendrán que limitarse a ciertos horarios y van a tener que tener un convenio concreto, como se debe de tener en el momento que la gente firma, "porque muchas veces, sin darse cuenta, a veces la gente no lee. A veces firmamos un convenio de seguros sin leer las instrucciones, y esto llega a que a veces estamos dando anuencia para que nos hablen a nuestros teléfonos o damos el teléfono de nuestra casa", puntualizó.

Comentario: Lo fundamental de hoy en día, es que las mayores quejas que recibe la Condusef, claro en segundo lugar son en contra de las aseguradoras en este apartado hay que agregar que la necesidad de la intervención de la Condusef es necesaria para vigilar la correcta contratación del seguro y no solo en las conciliaciones porque de la opinión del presidente de la Condusef Pazos de la Torre Luis indica *“... que el problema de las compañías de seguros es que tienen menos del 40 por ciento de conciliación, frente a lo que este organismo busca que ese nivel se eleve a 80 por ciento”*³⁸⁴.

También expresa que *“es uno de nuestros objetivos que haya un mayor porcentaje de conciliación con las compañías de seguros...”*³⁸⁵.

En otro apartado indica: *“que ya se están teniendo acuerdos con algunos bancos y aseguradoras para que exista una forma de conciliar y para que no se tenga que llegar a tribunales...”*³⁸⁶.

No-solo se llega a este tipo de intervención de la Comisión en cuanto a la conciliación, también sería necesario establecer su intervención en forma directa cuando lo solicite el usuario o en la contratación del seguro a través de la propuesta de tesis mencionada varias veces, como indica Pazos de la Torre Luis *“... la importancia de que en los mismos contratos*

³⁸⁴ Busca Condusef aumentar conciliaciones con aseguradora, Reporte: Ojeda Marcela, El Sol de México, Presidente y director general Mario Vázquez Raña, México, D.F., 22 de mayo 2007, Pág 1 tercera parte de la sección A.

³⁸⁵ IDEM.

³⁸⁶ IDEM.

se especifique, en caso de problemas, con quién ir, con quién hablar, “porque a veces se desentiende el que vendió el seguro, la compañía, y es un peregrinar constante. Esa es una de las funciones de Condusef, el que se atiende a la gente, y cuando no la atiendan, nosotros somos intermediarios para que atiendan mejor a la gente”³⁸⁷.

Ya que el incremento también se debe a la falta de información en seguros que tienen los usuarios, puesto que la intervención de la Comisión es de intermediaria moderada porque puede ayudar y orientar en la realización de la contratación e inferir en la queja.

En otros apartados expresa las multas y las calificaciones que se les dan aquellas aseguradoras, ya sea por casos como letra ilegibles que no puedan leer los usuarios, así como las llamadas telefónicas que realizan las instituciones financieras al usuario para contratar, promover, o pagar el seguro, dicha multa, en este último punto expresa el presidente de la Condusef *“obliga a la Condusef a crear un registro en el que la persona que, en forma automática de su número, ya no lo van a molestar. Y si lo molestan van a haber fuertes multas para las compañías,...”³⁸⁸.*

“Preciso que este registro podría entrar en funcionamiento antes de que concluya 2007, se podrá registrare en el quien quiera”. “Todavía no está porque todavía no se publica la ley en el Diario Oficial de la Federación, puntualizó y en el momento que se publique la ley empezamos a

³⁸⁷ IDEM.

³⁸⁸ IDEM.

conformarlo, y entonces el usuario registrado no podrá ser molestado en su casa”³⁸⁹.

El Reglamento que se propone, puede establecer al principio de toda contratación la defensa que le pueda otorgar los derechos y obligaciones al usuario, con los cuales pueda apoyarse desde principio, y que debe entregarse o indicarse en la contratación del seguro.

Como expresa en forma concluyente el presidente de la Comisión “ *ya estamos informalmente buscando como le vamos hacer, va a ser casi automático y empezamos ya a dar a conocer al público cuáles van a ser las características para esto, y también tendrán que limitarse a ciertos horarios y van a tener que tener un convenio concreto como se debe de tener en el momento que la gente firma, “porque muchas veces, sin darse cuenta, a veces la gente no lee. ...”³⁹⁰.*

No es que la gente no lea, sino es necesario que exista por una parte honestidad de las autoridades en la contratación del seguro, que en verdad orientará al usuario, por lo que existe un incremento en reclamaciones hechas por los usuarios como indica la Conducef:

“Estadísticas de Atención a Usuarios. Estadísticas de Acciones de Atención a Usuarios al primer bimestre de 2007

I. Acciones de Atención a Usuarios.

I.1. Estadísticas globales de las acciones de atención a usuarios en CONDUSEF (cifras preliminares).

³⁸⁹ IDEM.

³⁹⁰ IDEM.

Acciones de Atención / Sector	Asist. Técnicas y Jurídicas (1)	Reclamaciones	Arbitrajes	Solicitudes de Dictámenes Técnicos	Solicitudes de Defensa Legal (2)	Defensorías	Total	%
Instituciones de Crédito	21,150	3,083	1	190	251	68	24,743	39.3%
Bursátil	40	8	0	2	0	0	50	0.1%
Org. Aux. de Crédito	162	42	0	7	1	0	212	0.3%
Entidades de Ahorro y Crédito Popular	151	5	0	0	0	0	156	0.2%
Sociedades Financieras de Objeto Múltiple	7	1	0	0	0	0	8	0.0%
Seguros	4,138	1,418	1	113	108	16	5,794	9.2%
Fianzas	69	30	0	8	0	0	107	0.2%
SAR	28,986	549	0	8	45	12	29,600	47.0%
No Financiero 3	2,317	12	-	-	-	-	2,329	3.7%
SUBTOTAL	57,020	5,148	2	328	405	96	62,999	100.00
IVR 4	119,901						119,901	
TOTAL	176,921	5,148	2	328	405	96	182,900	

1 Incluye consultas jurídicas.

2 Se refiere a las peticiones de los usuarios para que se les otorgue una defensoría legal gratuita u orientación jurídica, de acuerdo con lo establecido en los artículos 86 y 87 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

3 Se refiere a consultas generales que corresponden a empresas que no pertenecen a algún sector financiero en particular. Sin embargo, significó una atención en el sentido de informar adecuadamente a la persona y orientarla hacia la entidad u organismo que pudiera atender sus inquietudes, lo que queda enmarcado en los conceptos de difusión de la cultura financiera y atención ciudadana.

4 Se refiere a llamadas recibidas por el Interactive Voice Response.

Durante el periodo, las acciones de atención registraron un incremento del orden del 15%, equivalente a 8,082 acciones más que en 2006, aumento presentado, principalmente, en el rubro de asistencias técnico jurídicas.

El mayor número de acciones de atención se registró en las asistencias técnicas con el 91% y las reclamaciones con el 8% del total de lo recibido.

Comportamiento de las principales acciones de atención a usuarios.

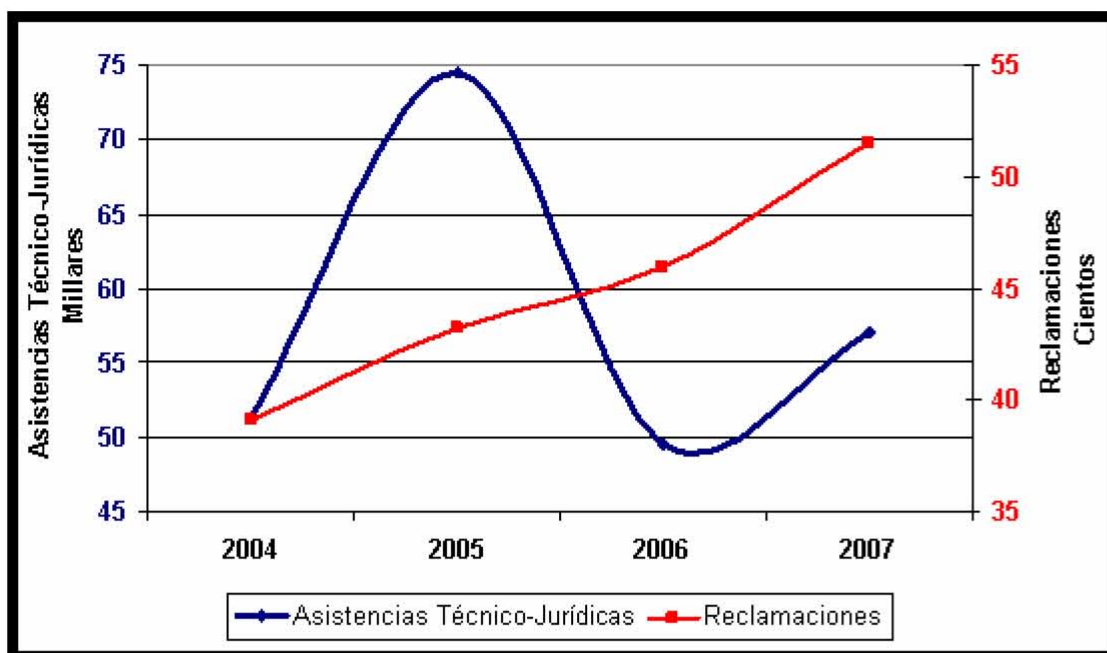


Fig. 1

Como se puede observar en la gráfica en comparación con 2006 se registró un incremento tanto en las asistencias técnico-jurídicas como en las reclamaciones recibidas del 15% y 12% respectivamente.

Asimismo, mientras que en el primer bimestre de 2006 no se habían iniciado arbitrajes, en este año se han iniciado dos, las solicitudes de dictamen técnico y las solicitudes de defensoría legal gratuita se incrementaron en un 18% y 17% respectivamente, mientras que las defensorías legales disminuyeron en 28%.

1.4. Porcentaje conciliación

Con el fin de evaluar el grado de disposición que muestran los diferentes sectores para la solución de las reclamaciones, se presenta el porcentaje de conciliación con respecto al total de asuntos concluidos en el proceso conciliatorio.

Porcentaje de conciliación según sector

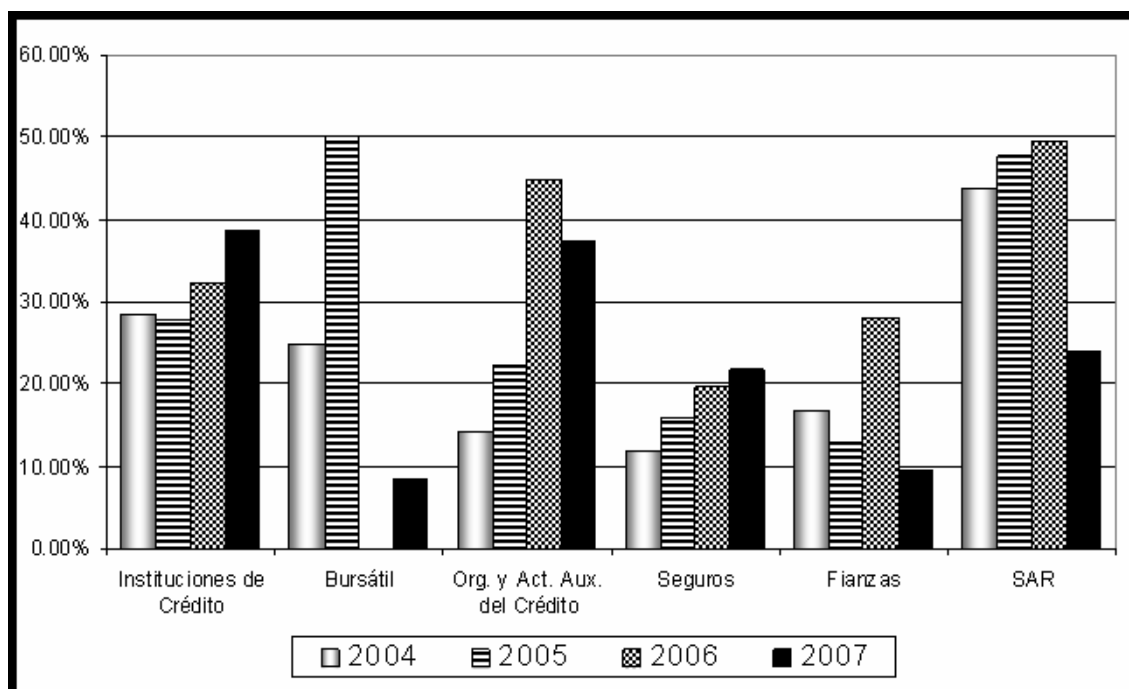
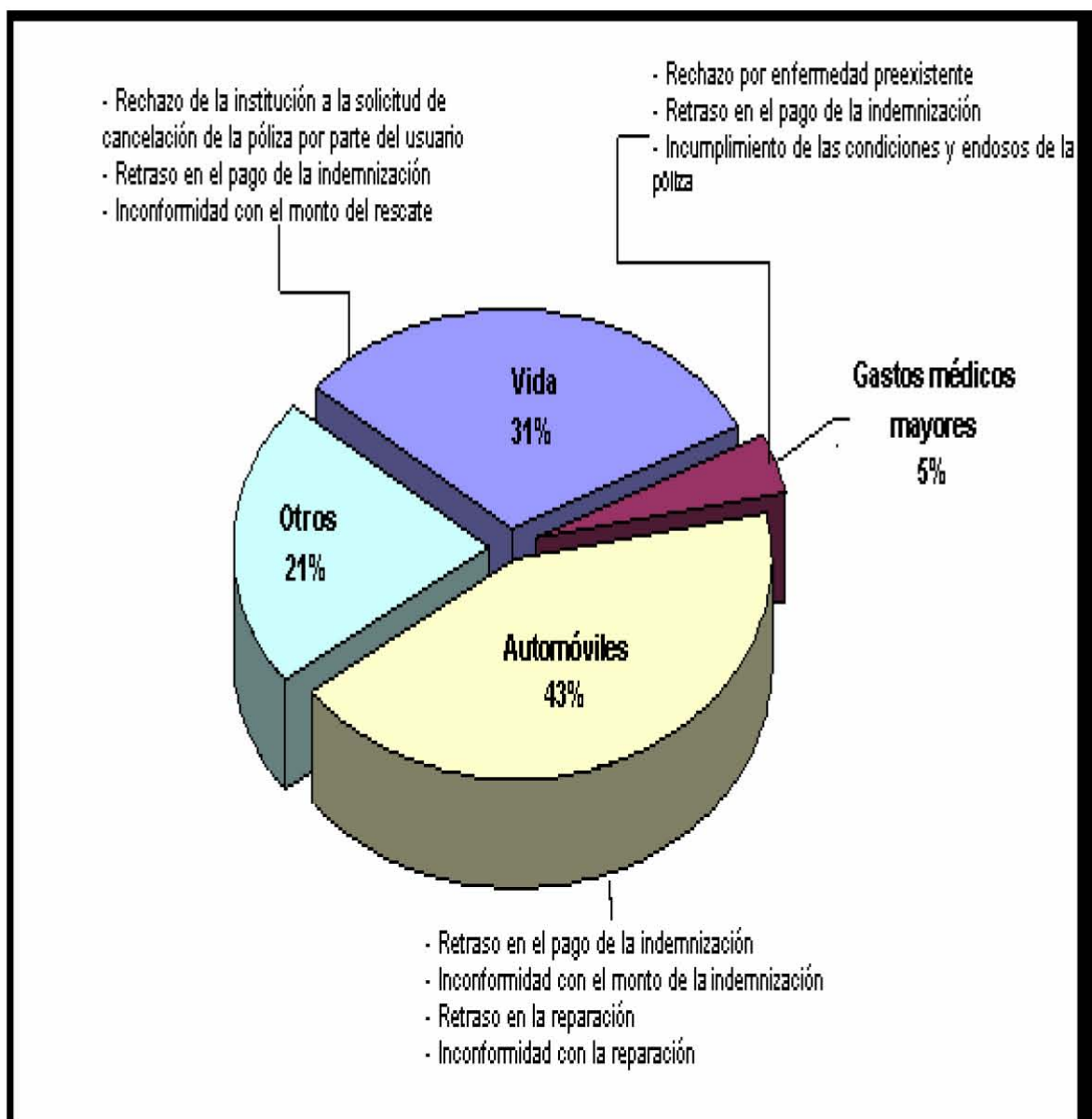


Fig. 02

Por lo que toca a los sectores que tuvieron incrementos se destaca el de instituciones de crédito al pasar de 28 asuntos conciliados de cada 100 atendidos en 2004, a 38 en 2007 y el de seguros al pasar de 12 asuntos de cada 100 en 2004 a 22 en 2007”³⁹¹. La gráfica siguiente es de la misma web.

En esta gráfica expresa más que nada, cuales son las mayores reclamaciones que realizan los usuarios de seguros frente a la Condusef.

³⁹¹ Informe sobre actividades de atención a usuarios al primer bimestre de 2007 Dirección en internet: www.Condusef.gob.mx/



En la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios con lo que respecta a la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros se adiciona un segundo párrafo al artículo 5º. Para que la Condusef elabore programas educativos en materia de cultura financiera; Que dicha Comisión Nacional lleve acabo una base de datos de comisiones y un registro de prestadores de servicios financieros según el artículo 8º; En el artículo 11º se estableció la obligación de la Condusef de informar al público sobre la situación de los servicios que presten las

instituciones financieras y sus niveles de atención a niveles de reclamación, aspectos cualitativos y cuantitativos de sus productos y servicios, así como de publicar una página electrónica relativa a las comisiones (art. 11 fracción XXV) o cargos máximos o mínimos causados por las operaciones.

Finalmente se reforma la ley de la comisión Nacional Bancaria y de Valores en cuanto a las atribuciones de la comisión respecto a la regulación de los contratos de adhesión, publicidad y estados de cuenta en términos de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios financieros publicada en el Diario Oficial de la Federación el 15 de junio de 2007.

Es necesario que la Condusef vigile a las instituciones de seguros, sino seguirán incrementándose las reclamaciones, en esto no se puede decir que exista hoy en día una mejor defensa, por lo que se tiene que incrementar sus facultades y ser un supervisor y controlador del manejo que hicieren las aseguradoras y se puede hacer conforme a la propuesta de tesis.

Aprueba Infonavit ampliar beneficio de seguro de protección de pagos

por **Arturo Lino**

El Consejo de Administración de Infonavit aprobó ampliar el beneficio del seguro de protección de pagos a los préstamos contratados entre 2003 y 2006, con lo que el universo de quienes contarán con esta protección rebasará el millón de acreditados.

En su sesión de este miércoles se informó lo anterior y se destacó a partir del segundo semestre del año, los derechohabientes que ejercieron su crédito entre el primero de enero de 2003 y el 31 de diciembre de 2006, si así lo desean, podrán contar con el beneficio del seguro de protección de pagos que los amparará en caso de pérdida involuntaria de su empleo.

Actualmente, el seguro de protección de pagos aplica para los créditos formalizados a partir de 2007, y el seguro tendrá una vigencia de cinco años a partir de la fecha de contratación y cubrirá hasta nueve mensualidades de su préstamo, de forma continua o intermitente.

El costo del seguro, que se estima en alrededor de cinco pesos al mes, repercutirá en el saldo total del crédito, sin afectar el monto de la mensualidad a pagar. En fechas próximas se enviará a los acreditados la información sobre el seguro, para que decidan si optan o no por este beneficio.

El organismo informó que en las próximas semanas se realizará la licitación pública para contratar a la compañía que operará el seguro de protección para estos créditos.

El seguro de protección de pagos

complementa al derecho de prórroga que tiene cualquier acreditado del instituto. A diferencia de ésta, al utilizar el seguro no se suspende el pago de la mensualidad y en consecuencia, no se presenta la acumulación de intereses y el incremento en el plazo de amortización.

El Consejo aprobó además que el instituto otorgue crédito conjuntamente con el Fovissste.

A partir de la segunda quincena de julio, un matrimonio en el que uno de los cónyuges cotice al Infonavit y el otro al Fovissste, podrán sumar sus respectivos montos de crédito para adquirir una vivienda con un precio de hasta 999 mil 263 pesos (650 veces salario mínimo).

Para ejercer el préstamo, los trabajadores deberán cumplir con los requisitos establecidos por sus respectivos institutos. La vivienda deberá ser adquirida en copropiedad, independientemente del régimen matrimonial, y de acuerdo con el porcentaje de aportación de cada uno de los cónyuges.

Por otra parte, durante la sesión máximo cuerpo del instituto, el director general, Víctor Manuel Borrás Setién, dio a conocer los principales resultados obtenidos en lo que va del año, y precisó que los ingresos durante los primeros cuatro meses del año ascendieron a 31 mil 636 millones de pesos, cuyo monto obtenido significa un 13.4 por ciento más de lo recaudado de enero a abril de 2006 y es 32.2 por ciento mayor a lo ingresado en el mismo período de 2005.

Asimismo, en el periodo enero-abril,



los ingresos derivados de las acciones de fiscalización alcanzaron la cifra de 2 mil 194 millones de pesos, lo que supera en 23 por ciento lo recaudado en el mismo periodo del año 2006.

Hasta el pasado 27 de mayo, 145 mil 697 derechohabientes habían ejercido su crédito. Esta cifra supera en 12.7 por ciento al número de operaciones formalizadas a la misma fecha del año anterior.

Adicionalmente, se tienen recursos autorizados para 29 mil 506 créditos, con lo que se reporta un avance de 35 por ciento respecto de la meta anual de 500 mil financiamientos.

Para atender las necesidades de los trabajadores con ingresos inferiores a 6 mil 150 pesos mensuales (cuatro salarios mínimos), se han destinado 77 mil 717 préstamos a los programas de Vivienda/Crédito Económico y Tradicional Bajo Ingreso.

Mediante el programa de Cofinavit, 15 mil 195 trabajadores han complementado su crédito del instituto con los recursos provenientes de un banco o solfol para adquirir su vivienda. Además, por medio del Programa Cofinavit Ingresos Adicionales, 2 mil 896 trabajadores que reciben propinas o comisiones aparte de su salario base han comprado una vivienda.

En tanto, 7 mil préstamos han sido formalizados mediante el programa Apoyo INFONAVIT. Este esquema permite a los trabajadores acceder a un crédito de una institución financiera en condiciones preferenciales, con la garantía que le brinda su subcuenta de vivienda.

De esos recursos, el Fideicomiso Fondo Nacional de Habitaciones Populares, Fonhapo, aporta 49.5 millones de pesos; el Gobierno del estado 25 millones de pesos; los 66 municipios sumarán 23.9 millones, y los propios beneficiarios participarán con 7.6 millones de pesos.

El director de ese organismo, Alfredo Martín Reyes Velázquez, anunció, además, que derivado del convenio suscrito hace unos días con la Comisión Nacional para el Desarrollo de los Pueblos Indígenas, CDI, para destinar mil millones de pesos a las comunidades de los 100 municipios más pobres del país, el estado de Puebla recibirá este año 50 millones de pesos adicionales para realizar durante 2007 acciones de vivienda en esas zonas.

Durante el acto de entrega de las 308 viviendas rurales en la localidad de San Miguel Canoa, el director del Fonhapo, afirmó que esas acciones fueron posibles gracias a la suma de esfuerzos y presupuestos de los tres ámbitos de Gobierno, Federal, estatal y municipal.

Reyes Velázquez estableció que ésta es la mejor fórmula para hacer mucho más, en favor de quienes más lo necesitan. Durante la ceremonia, se destacó que nunca antes esta población había sido beneficiada de tal manera por el Gobierno federal que ahora, por conducto del Fonhapo y la CDI, hizo importantes aportaciones mediante el programa "Tu Casa".

En su oportunidad, el gobernador de Puebla, Mario Marín, aseguró que su gobierno conoce lo que significa la pobreza, por lo cual también sabe valorar estas importantes obras como las 308 viviendas dignas y decorosas entregadas por el Fonhapo.

Comentario: “El Consejo de Administración de Infonavit aprobó ampliar el beneficio del seguro de protección de pago a los préstamos contratados entre 2003 y 2006, con lo que el universo de quiénes contarán con esta protección rebasaría el millón de acreditados”³⁹².

Se quiere que “Actualmente, el seguro de protección de pagos aplica para los créditos formalizados a partir de 2007, y el seguro tendrá una vigencia de cinco años a partir de la fecha de contratación y cubrirá hasta nueve mensualidades de su préstamo, de forma continua o intermitente”³⁹³.

Es decir que de perder el empleo se le aplicaría el seguro de protección de pagos en lo que encuentra algún otro empleo, y sin dejar en estado de suspensión el pago de la propiedad. Por lo que en la vida cotidiana ya es necesario utilizar los servicios fundamentales que ofrece el seguro como expresa también el comunicado 033:

“30 de Mayo de 2007

COMUNICADO DE PRENSA 033

LOS TRABAJADORES QUE FORMALIZARON SU PRÉSTAMO ENTRE 2003 Y 2006 CONTARÁN CON UN SEGURO DE PROTECCIÓN DE PAGOS EN CASO DE DESEMPLEO

- **Los acreditados estarán amparados por cinco años; el seguro cubrirá hasta 9 mensualidades de forma continua o intermitente**

³⁹² Aprueba Infonavit ampliar beneficios de seguro de protección de pagos, Reporte: Lino Arturo, El Sol de México, Presidente y director general Mario Vázquez Raña, México, D.F., 31 de mayo de 2007, Página 1 de la tercera parte de la sección A.

³⁹³ IDEM

A partir del segundo semestre del año, los derechohabientes que ejercieron su crédito entre el 1 de enero de 2003 y el 31 de diciembre de 2006 que así lo deseen, podrán contar con el beneficio del seguro de protección de pagos que los amparará en caso de pérdida involuntaria de su empleo.

El seguro tendrá una vigencia de 5 años a partir de la fecha de contratación y cubrirá hasta 9 mensualidades de su préstamo, de forma continua o intermitente.

El costo del seguro, que se estima en alrededor de 5 pesos al mes, se repercutirá en el saldo total del crédito sin afectar el monto de la mensualidad a pagar. En fechas próximas se enviará a los acreditados la información sobre el seguro, para que decidan si optan o no por este beneficio.

Actualmente, el seguro de protección de pagos aplica para los créditos formalizados a partir de 2007. En su sesión de hoy, el H. Consejo de Administración aprobó ampliar el beneficio del seguro de protección de pagos a los préstamos contratados entre 2003 y 2006, con lo que el universo de quienes contarán con esta protección rebasaría el millón de acreditados.

En las próximas semanas, se realizará la licitación pública para contratar a la compañía que operará el seguro de protección para estos créditos.

El seguro de protección de pagos complementa al derecho de prórroga

que tiene cualquier acreditado del Instituto. A diferencia de ésta, al utilizar el seguro no se suspende el pago de la mensualidad y en consecuencia, no se presenta la acumulación de intereses y el incremento en el plazo de amortización.

El Consejo aprobó además que el Instituto otorgue crédito conjuntamente con el Fovissste.

A partir de la segunda quincena de julio, un matrimonio en el que uno de los cónyuges cotice al Infonavit y el otro al Fovissste, podrán sumar sus respectivos montos de crédito para adquirir una vivienda con un precio de hasta 999 mil 263 pesos (650 veces salario mínimo).

Para ejercer el préstamo, los trabajadores deberán cumplir con los requisitos establecidos por sus respectivos Institutos. La vivienda deberá ser adquirida en copropiedad, independientemente del régimen matrimonial, y de acuerdo al porcentaje de aportación de cada uno de los cónyuges

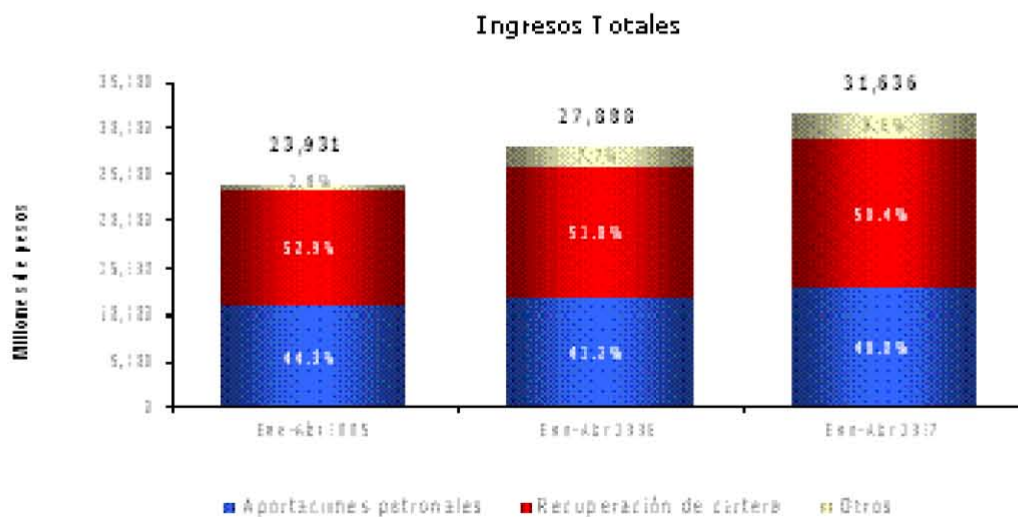
Durante la sesión del H. Consejo de Administración, el director general del Instituto, Víctor Manuel Borrás Setián, dio a conocer los principales resultados obtenidos en lo que va del año.

RESULTADOS

Ingresos

Durante los primeros cuatro meses de 2007, los ingresos totales del Instituto ascendieron a 31 mil 636 millones de pesos.

El monto obtenido, significa un 13.4% más de lo recaudado de enero a abril de 2006 y es 32.2% mayor a lo ingresado en el mismo periodo de 2005.



Fiscalización

En el periodo enero-abril, los ingresos derivados de las acciones de fiscalización alcanzaron la cifra de 2 mil 194 millones de pesos, lo que supera en 23% lo recaudado en el mismo periodo del año 2006.



Crédito

Hasta el pasado 27 de mayo, 145 mil 697 derechohabientes habían ejercido su crédito. Esta cifra supera en 12.7% al número de operaciones formalizadas a la misma fecha del año anterior.

Adicionalmente, se tienen recursos autorizados para 29 mil 506 créditos, con lo que se reporta un avance de 35% respecto de la meta anual de 500 mil financiamientos.

Créditos a trabajadores de menores ingresos

Para atender las necesidades de los trabajadores con ingresos inferiores a 6 mil 150 pesos mensuales (4 salarios mínimos) se han destinado 77 mil 717 préstamos a los programa de Vivienda/Crédito Económico y Tradicional Bajo Ingreso.

Créditos con instituciones financieras

Infonavit continúa impulsando la participación de las instituciones financieras en el otorgamiento de crédito a trabajadores de mayores ingresos relativos.

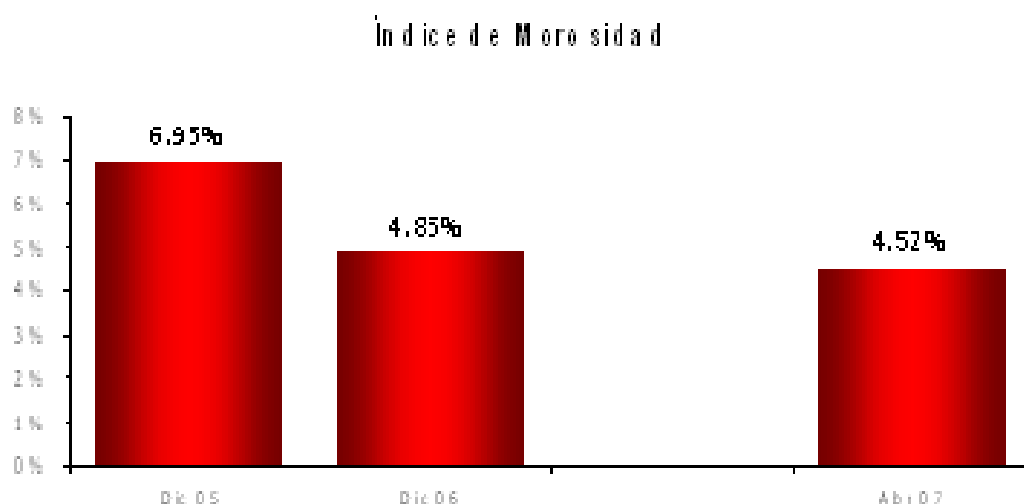
Mediante el programa de Cofinavit, 15 mil 195 trabajadores han complementado su crédito del Instituto con los recursos provenientes de un banco o sofol para adquirir su vivienda. Además, por medio del Programa Cofinavit Ingresos Adicionales, 2 mil 896 trabajadores que reciben propinas o comisiones aparte de su salario base, han comprado

una vivienda.

Asimismo, 7 mil préstamos han sido formalizados mediante el programa Apoyo INFONAVIT. Este esquema permite a los trabajadores acceder a un crédito de una institución financiera en condiciones preferenciales, con la garantía que le brinda su subcuenta de vivienda.

Cartera

Las actividades realizadas para mejorar la calidad de la cartera hipotecaria, han propiciado que el índice de morosidad mantenga la tendencia a la baja mostrada en los últimos años. De un índice de morosidad de 6.95% que se tenía en diciembre de 2005, se logró reducir a 4.52% al cierre de abril de 2007.



Como muestra está gráfica”³⁹⁴.

³⁹⁴ Dirección en internet:

http://www.infonavit.org.mx/inf_general/noticias/comunicados/2007/bp_033.shtml

Esto conlleva a verificar cuales supuestos son los que protege el seguro de protección de pago y son a través de un “esquema integral de protección a los acreditados” como también lo expresa el Infonavit:

“-Seguro de Vida.

**- Seguro de Daños que ampara su
Acreditado Infonavit. vivienda en caso de desastre natural.**

-Seguro de calidad de la vivienda.

-Derecho de prórroga en caso de pérdida de relación laboral.

**-Exime al acreditado del pago de crédito hasta por 24 meses, con período
máximos de 1 año continuo.**

**- los intereses no pagados durante el tiempo que dure se suman al saldo
de crédito y se amplía el plazo de amortización.**



Seguro de protección de pagos.

Supuestos a considerar.

-ingreso: 5.5 veces salario mínimo.

-Crédito 2.66 mil 322.24 \$(180 veces salario mínimo).

-Plazo para amortizar: 17 años 5 meses (manteniendo el mismo ingreso).

¿Qué sucede si el trabajador hace uso del derecho de prórroga durante 6 meses?

- Intereses capitalizadas: \$ 11,484 (4.5% del monto de crédito).**
- Saldo al concluir prórroga: \$278,306.**

- **Plazo para amortizar: 19 años 6 meses.**

¿Qué sucede al operar el seguro de protección de pagos?

- **No se suspenden los pagos ni se presentan la capitalización de intereses.**
- **El costo de la Prima de \$2,130 (0.8% del monto de crédito), será financiado al trabajador. Este costo sería equivalente al pago 10.20 mensuales durante la vida del préstamo.**
- **La aseguradora realizará pagos por \$15,186 pesos, monto equivalente a las 6 mensualidades que cubre la póliza.**
- **Saldo al concluir el beneficio del seguro:\$265,287.**
- **Plazo para amortizar: 17 años 11 meses, por efecto del financiamiento que recibirá para cubrir el costo de la prima”³⁹⁵.**

Una vez establecido esto, se puede decir que solo este seguro se expide a aquellos usuarios que estén registrados y acreditados por el Infonavit.

Por otra parte la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, ofrece en su página web las instituciones que están autorizadas en el ramo de seguros, estableciendo tres:

- CNSF: 1. Instituciones de Sociedades Mutualistas de Seguro.**
- 2. Seguros de Pensiones.**
 - 3. Seguros especializados en Salud.**

³⁹⁵ **ÉL TÍTULO**

Dirección en internet:

www.cofemermir.gob.mx/uploadtests/11752.66.59.13.Seguro%20de%20Protección%20de%20Pagos%202.ppt - [Páginas similares](#)

La Información se actualiza trimestralmente con los datos que fueron entregados por las Instituciones de Seguros y Fianzas a la CNSF sobre la autorización de Instituciones, esto se encuentra en su página de internet <http://www.cnsf.gob.mx/> .

Las autorizadas para establecer sus servicios en México, son las que a continuación se enuncian:



[“ABA SEGUROS, S.A. DE C.V. \(S0002\)](#)

[ACE SEGUROS, S.A. \(S0039\)](#)

[AGROASEMEX, S.A. \(S0074\)](#)

[AIG MÉXICO, COMPAÑÍA DE SEGUROS DE VIDA, S.A. DE C.V. \(S0058\)](#)

[AIG MÉXICO, SEGUROS INTERAMERICANA, S.A. DE C.V. \(S0012\)](#)

[ALLIANZ MÉXICO, S.A., COMPAÑÍA DE SEGUROS \(S0003\)](#)

[AMEDEX, S.A. DE C.V. \(S0065\)](#)

[AMERICAN NATIONAL DE MÉXICO, COMPAÑÍA DE SEGUROS DE VIDA, S.A. DE C.V. \(S0095\)](#)

[A.N.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS, S.A. DE C.V. \(S0089\)](#)

[ASEGURADORA INTERACCIONES, S.A., GRUPO FINANCIERO INTERACCIONES \(S0036\)](#)

[ASEGURADORA PATRIMONIAL DAÑOS, S.A. \(S0100\)](#)

[ASEGURADORA PATRIMONIAL VIDA, S.A. \(S0069\)](#)

[ASSURANT DAÑOS MÉXICO, S.A. \(S0067\)](#)

[ASSURANT VIDA MÉXICO, S.A. \(S0068\)](#)

[ATRADIUS SEGUROS DE CRÉDITO, S.A. \(S0007\)](#)

[CARDIF MÉXICO SEGUROS DE VIDA, S.A. DE C.V. \(S0104\)](#)

[CARDIF MÉXICO SEGUROS GENERALES, S.A. DE C.V. \(S0105\)](#)

[CHUBB DE MÉXICO, COMPAÑÍA DE SEGUROS, S.A. DE C.V. \(S0030\)](#)

[COFACE SEGURO DE CRÉDITO MÉXICO, S.A. DE C.V. \(S0102\)](#)

[CUMBRE COMPAÑÍA DE SEGUROS, S.A. DE C.V. \(S0037\)](#)

[DECO SEGUROS, S.A. DE C.V. \(S0097\)](#)

[EL AGUILA, COMPAÑÍA DE SEGUROS, S.A. DE C.V. \(S0081\)](#)

[EULER HERMES SEGURO DE CRÉDITO, S.A. \(S0064\)](#)

[GE SEGUROS, S.A. DE C.V. \(S0027\)](#)

[GENERAL DE SEGUROS, S.A. \(S0009\)](#)

[GERLING DE MÉXICO SEGUROS, S.A. \(S0076\)](#)

[GRUPO MEXICANO DE SEGUROS, S.A. DE C.V. \(S0092\)](#)

[GRUPO NACIONAL PROVINCIAL, S.A. \(S0043\)](#)

[HIR COMPAÑÍA DE SEGUROS, S.A. DE C.V. \(S0091\)](#)

[HSBC SEGUROS, S.A. DE C.V., GRUPO FINANCIERO HSBC \(S0077\)](#)

[HSBC VIDA, S.A. DE C.V. \(S0085\)](#)
[INTERNATIONAL HEALTH INSURANCE DANMARK MÉXICO, S.A. \(S0101\)](#)
[LA LATINOAMERICANA SEGUROS, S.A. \(S0013\)](#)
[LA PENINSULAR SEGUROS, S.A. \(S0016\)](#)
[MAPFRE SEGUROS DE CRÉDITO, S.A. \(S0059\)](#)
[MAPFRE TEPEYAC, S.A. \(S0041\)](#)
[METLIFE MÉXICO, S.A. \(S0034\)](#)
[METROPOLITANA COMPAÑÍA DE SEGUROS, S.A. \(S0004\)](#)
[PATRIMONIAL INBURSA, S.A. \(S0006\)](#)
[PRINCIPAL MÉXICO, COMPAÑÍA DE SEGUROS, S.A. DE C.V. \(S0045\)](#)
[PROTECCIÓN AGROPECUARIA, COMPAÑÍA DE SEGUROS, S.A. \(S0047\)](#)
[QBE DEL ISTMO MÉXICO, COMPAÑÍA DE REASEGUROS, S.A. DE C.V. \(S0063\)](#)
[QUÁLITAS, COMPAÑÍA DE SEGUROS, S.A. DE C.V. \(S0046\)](#)
[REASEGURADORA PATRIA, S.A. \(S0061\)](#)
[ROYAL AND SUNALLIANCE SEGUROS \(MÉXICO\), S.A. DE C.V. \(S0010\)](#)
[SEGUROS AFIRME, S.A. DE C.V., AFIRME GRUPO FINANCIERO \(S0094\)](#)
[SEGUROS ARGOS, S.A. DE C.V. \(S0060\)](#)
[SEGUROS ATLAS, S.A. \(S0023\)](#)
[SEGUROS AZTECA DAÑOS, S.A. DE C.V. \(S0103\)](#)
[SEGUROS AZTECA, S.A. DE C.V. \(S0098\)](#)
[SEGUROS BANAMEX, S.A. DE C.V., GRUPO FINANCIERO BANAMEX \(S0050\)](#)
[SEGUROS BANCOMEXT, S.A. DE C.V. \(S0096\)](#)
[SEGUROS BANORTE GENERALI, S.A. DE C.V., GRUPO FINANCIERO BANORTE \(S0001\)](#)
[SEGUROS BBVA BANCOMER, S.A. DE C.V., GRUPO FINANCIERO BBVA BANCOMER \(S0079\)](#)
[SEGUROS COMERCIAL AMÉRICA, S.A. DE C.V. \(S0048\)](#)
[SEGUROS EL POTOSÍ, S.A. \(S0008\)](#)
[SEGUROS INBURSA, S.A., GRUPO FINANCIERO INBURSA \(S0022\)](#)
[SEGUROS MONTERREY NEW YORK LIFE, S.A. DE C.V. \(S0038\)](#)
[SEGUROS SANTANDER SERFÍN, S.A., GRUPO FINANCIERO SANTANDER SERFÍN \(S0018\)](#)
[SKANDIA VIDA, S.A. DE C.V. \(S0088\)](#)
[SOMPO JAPAN INSURANCE DE MÉXICO, S.A. DE C.V. \(S0093\)](#)

[STEWART TITLE GUARANTY DE MÉXICO, S.A. DE C.V. \(S0070\)](#)
[TOKIO MARINE, COMPAÑÍA DE SEGUROS, S.A. DE C.V. \(S0080\)](#)
[TORREÓN, SOCIEDAD MUTUALISTA DE SEGUROS \(S0056\)](#)
[XL INSURANCE MÉXICO, S.A. DE C.V. \(S0066\)](#)
[ZURICH, COMPAÑÍA DE SEGUROS, S.A. \(S0025\)](#)
[ZURICH VIDA, COMPAÑÍA DE SEGUROS, S.A. \(S0082\)](#)³⁹⁶.

Tanto las crónicas como los artículos expuestos advierten porque es importante que se hagan leyes conforme a la realidad financiera que se hicieron al expedirse la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios financieros, y que debería ser ejecutado en materia de seguros tomando como ejemplo que los intereses ordinarios y moratorios deberán expresarse en términos anuales, lo que se conoce como CAT (costo anual de financiamiento) de manera clara notoria e indubitable (art. 3 fracciones VI y IX); El pago de los intereses no podrá ser exigido por adelantado sino únicamente por periodos vencidos según el artículo 10 de dicha ley lo que coincide con la reforma al artículo 48 bis III de la Ley de Instituciones de Crédito; Los modelos de contrato de adhesión deben de tener las comisiones que la entidad cobre de acuerdo con el último párrafo del artículo 11.

Ante las reformas de la Ley de Instituciones de Crédito se regula el procedimiento para aquellos casos en que se presenten billetes falsos a los bancos o que éstos los entreguen a sus clientes por ventanilla o cajeros automáticos (art. 48 bis I); Que en depósitos de nomina que no excedan de 165 salarios mínimos diarios vigentes en el D.F., estén

³⁹⁶ Dirección en internet:
<http://apps.cnsf.gob.mx/apps/ciasp.sqljsp>

exentos de cualquier comisión por apertura, o retiro o consultas (art. 48 bis II); Que los créditos, prestamos o financiamientos que otorguen los bancos, el pago de los intereses no podrá ser exigido por adelantado, sino únicamente por periodos vencidos (art. 48 bis III); y la obligación de los bancos de proporcionar información y documentación a diversas autoridades financieras, sin que les resulte oponible el secreto bancario previsto en el art. 117. (art. 97); Estos sirven de directrices para fomentar la orientación e información para lograr también una vigilancia constante. En cualquier necesidad, hay una opción y es de sabios conocerlas e informarse de ellas a través de la Condusef o en la contratación del seguro que debe ser explicado por la aseguradora al usuario y entregarle el reglamento que se propone en la tesis.

5.1.1. Propuesta de un reglamento para la defensa del usuario de seguros.
Se comenzará exponiendo algunos argumentos que motivan la propuesta para la creación de un reglamento.

5.1.1.1. EXPOSICIÓN DE MOTIVOS.

Al proyectar el ensayo reglamentario sobre la defensa del usuario de seguros que a continuación se transcribe, se pretende sistematizar su funcionamiento de seguros tomando en cuenta los problemas que normalmente se presentan en sus relaciones mercantiles, estableciendo las propias normas de la Institución, las que deberán adicionarse a la legislación de seguros, la propia Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y la Ley de Transparencia y Ordenamiento de Servicios Financieros, considerando que tomará el nombre de “Reglamento para la Defensa del Usuario de Seguros”.

Dicho proyecto consta de cuatro títulos, el primero de los cuales a su vez cuenta con dos capítulos, las disposiciones preliminares quedan reguladas en el primer título, el capítulo primero regula al consumidor y usuario de seguros, el segundo regula las disposiciones generales; el segundo título derechos generales, en su capítulo único derechos de los usuarios de seguros; El título tercero consta de tres capítulos, de la organización y funcionamiento de las obligaciones, el primer capítulo reglamenta de las instituciones financieras, el segundo capítulo del usuario de seguros y el tercer capítulo de la autorización; Y, el cuarto título de las disposiciones complementarias comprende tres capítulos, el primero de las prohibiciones generales y de las sanciones, el segundo

capítulo de las inspección y vigilancia y el capítulo tercero de la revocación.

Antes de hacer la propuesta correspondiente se verá que se entiende por Reglamento; “Un reglamento es una colección ordenada de reglas o preceptos que, por autoridad competente, se dan para la ejecución de una ley o para el régimen de una corporación, una escuela, una dependencia o un servicio”³⁹⁷.

REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL USUARIO DE SEGUROS.

En todas las instituciones de seguros del país se llevan a cabo la utilización de los seguros con apego a las leyes del estado mismas que actualmente reúnen muy pocas características específicas de su estructura y funcionamiento para un mejor aprovechamiento de las actividades que realizan las instituciones de seguros hacia los usuarios, lo que hace necesario dictar normas que determinen y encaucen con mayor eficacia los servicios que ofrecen al asegurado o beneficiario y que estos mismos sepan como encauzar su defensa, complementando en cierto modo las leyes vigentes sin excluir la indispensable flexibilidad para evitar perturbaciones en el desenvolvimiento de las funciones que ejercen las instituciones de seguros cuya aplicación que en los términos destacados debe de orientar y apoyar, señalando la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, con el presente reglamento.

³⁹⁷ Dirección en internet:

http://redescolar.ilce.edu.mx/redescolar/act_permanentes/educ_civica/La_Gracia/El_reglamento/Reglamento.htm

5.2.

TÍTULO PRIMERO**Disposiciones preliminares**

5.2.1.

CAPÍTULO I**Consumidor y usuario de seguros**

Art. 1º.- El presente reglamento es de interés público y tiene por objeto establecer las disposiciones que propicien el oportuno y estricto cumplimiento de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros así como las disposiciones correlacionadas a la misma, como Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros, Ley Sobre el Contrato de Seguro, Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios financieros y demás aplicables a los usuarios de seguros.

Art. 2º.- Se entiende por usuarios de seguros a las personas físicas o colectivas que adquieren, utilizan o disfrutan, como destinatarios finales, un seguro de daño o de vida, y otras operaciones de seguros, otorgado por una aseguradora.

No tendrán la consideración de ser usuarios de seguros quienes sin constituirse en destinatarios finales, adquieran, almacenen, utilicen o consuman bienes o servicios, con el fin de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación a terceros.

Art. 2º bis.- El consumidor o usuario de seguros no necesariamente intervendrá en la celebración en el contrato de seguros.

Art. 3º.- Para los efectos de esta ley se entiende:

Asegurante o tomador del seguro: El que contrata o adquiere un seguro en forma directa.

Beneficiario: Es la persona que puede o no necesariamente intervenir en la celebración del contrato, el cual tendrá el derecho al pago de la póliza en los términos previstos en la ley.

Comisión Nacional: Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

Institución Financiera: “instituciones de seguros, sociedades mutualistas de seguros, instituciones de fianzas, administradoras de fondos para el retiro, empresas operadoras de la base de datos nacional del sistema de ahorro para el retiro, y cualquiera otra sociedad que requiera de la autorización de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público o de cualesquiera de las Comisiones Nacionales para constituirse y funcionar como tales y ofrecer un producto o servicio financiero a los usuarios”.

Institución de seguro o sociedad mutualista: las que contempla las siguientes leyes con previa autorización de la Secretaria de Hacienda y Crédito Público.

LGISMS: Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros.

LPDUSF: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

LSCS: Ley Sobre el Contrato de Seguro.

LTOSF: Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios financieros.

Secretaria: Secretaria de Hacienda y Crédito Público que da previa autorización y con opinión de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas sobre la creación de la institución aseguradora.

Art. 4º.-Se aplicará supletoriamente a este Reglamento la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios financieros, Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros, Ley Sobre el Contrato de Seguro, Código de Comercio y demás legislación mercantil, así como el Código Civil en materia Federal.

5.2.2

CAPÍTULO II

Disposiciones generales

Art. 5º.-Las quejas de los consumidores o usuarios de seguro pueden presentarse ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en los términos de su ley aplicable, salvo lo que establezca este Reglamento o bien ante la unidad especializada.

Art. 6º.-La reclamación podrá presentarse por escrito o por cualquier otro medio, en el domicilio de la Comisión Nacional o cualquiera de sus delegaciones o en la unidad especializada, como lo menciona el artículo 65 párrafo segundo de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicio Financiero.

Art. 7º.-Para la presentación de la queja deberá cumplirse con los requisitos regulados por el artículo 63 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicio Financiero.

La Comisión Nacional puede suplir la deficiencia de la queja.

Art. 8º.-La presentación de la queja interrumpirá el plazo de prescripción.

Art. 9º.-La presentación de la queja debe interponerse dentro de un año, sin perjuicio de los plazos de prescripción que establece la Ley Sobre el Contrato de Seguro; por lo que, el plazo a que se refiere ante este es únicamente para aquellos casos en que el usuario opte por la vía administrativa.

5.3. TÍTULO SEGUNDO

Derechos generales.

5.3.1 CAPÍTULO ÚNICO

Derechos de los usuarios de seguros.

Art. 10º.-Las disposiciones del presente capítulo aplican a las relaciones entre la Institución de seguros y el consumidor de seguros a través del contrato del seguro la empresa aseguradora se obliga, mediante una prima, a resarcir un daño o a pagar una suma de dinero al verificarse la eventualidad prevista en el contrato. Por lo que la protección y defensa de los derechos e intereses de los usuarios de seguros estará a cargo de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los

Usuarios de Servicios Financieros, con domicilio en el Distrito Federal o él o los que señalan su ley aplicable cuyo objetivo es procurar la equidad en las relaciones 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 con las segundas.

Art. 11º.-A través de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros podrá solicitar a su beneficio información que requiera o promover su reclamación solicitando asesoramiento para proteger y defender los derechos e intereses del mismo frente a las instituciones de seguros, logrando que la Comisión Nacional pueda arbitrar sus diferencias de manera imparcial y proveer a la equidad en las relaciones entre éstos.

Art. 12º.-El usuario de seguros tiene derecho a que se le proporciona los elementos necesarios para procurar una relación más segura y equitativa entre él y la Institución de seguros a través de la Comisión Nacional, con la información que le proporcionen las autoridades competentes y, en su caso, las instituciones financieras, establecerá y mantendrá actualizado un registro de las autorizadas para establecer sus servicios en México, en los términos y condiciones que señala esta Ley; lo anterior, sin perjuicio de los demás registros que corresponda llevar a otras autoridades.

Art.13º.-Conforme al artículo anterior se le proporcionará información al usuario de seguros a través de la Comisión Nacional con

relación a los servicios y productos que ofrecen las instituciones o compañías de seguro, y elaborar programas de difusión con los diversos beneficios que se otorguen al usuario de seguros; cuidando en todo momento que la publicidad que éstas utilicen sea dirigida en forma clara, para evitar que la misma pueda dar origen a error o inexactitud;

Art. 14º.-La reclamación podrá interponerse por medios electrónicos de acuerdo a las reglas que se emitan al respecto. Toda reclamación deberá establecerse conforme a los artículos 5 al 9 de este reglamento y conforme a las disposiciones supletorias.

Art. 15º.-Cuando el escrito inicial no contenga los datos o no cumpla con los requisitos previstos en las disposiciones aplicables, la Comisión Nacional deberá prevenir al interesado(s), por escrito y por una sola vez, para que dentro de un término que no podrá ser menor de diez días hábiles subsane la omisión. O si tiene elementos suplirá la deficiencia de la queja.

Art. 16º.-Todo a lo que refiere al procedimiento de conciliación y arbitraje se seguirá conforme a los artículos 68,75,76,78 al 80 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

Art. 16 Bis.-Con respecto a la orientación jurídica y defensa legal se podrá brindar defensoría legal gratuita a los usuarios en general tanto a los usuarios de seguros y solo se abstendrá de prestar el servicio a las partes que se sujeten a un procedimiento arbitral en que la Comisión Nacional actúe como árbitro como establece los artículos 85 y 86 así como quienes no tienen la posibilidad de contratar un defensor jurídico se le proporcionará uno haciéndole un estudio socioeconómico;

establece lo debe ser un defensor, lo que le solicita el defensor como expresan los artículos 87 a la 92 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

Art. 17º.-En el contrato de seguro que firma el usuario de seguros debe entregársele la póliza de seguro, las condiciones generales y un folleto explicativo sobre las características y operaciones así como este reglamento. La aseguradora estará obligada a entregar al consumidor de seguro, una póliza conforme al artículo 20 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro.

Art. 18.-La institución de seguros tiene la obligación de expedir al asegurante una copia o duplicado de la póliza así como de las declaraciones hechas en la oferta, y/o las condiciones generales cuando lo solicite de manera gratuita. En caso de alterar la solicitud la expedición será a cesión del usuario.

Art. 19.-Al expedir la institución de seguros tanto la póliza como los documentos que contengan cláusulas adicionales de la misma, las notas de cobertura, así como las condiciones generales hechas por la empresa aseguradora y, en general, todos los documentos usados en la contratación del seguro, es indispensable que estén escritos o impresos en caracteres fácilmente legibles, usados en la contratación del seguro.

Art. 20º.-Las condiciones generales del seguro deberán figurar en el mismo formulario de oferta suministrado por la empresa aseguradora, o bien también tendrá el derecho de remitirse al proponente para que éste las incluya en la oferta del contrato que ha de firmar y entregar a la empresa. El proponente no estará obligado por su oferta si la empresa no

cumple con esta disposición. En todo caso, las declaraciones firmadas por el asegurado serán la base para el contrato si la empresa le comunica su aceptación dentro de los plazos que fija el artículo 6º de la Ley sobre el Contrato de Seguro en caso de que no se le entregue las mismas condiciones generales del seguro podrá solicitar a la misma que se le entregue y de no hacerlo podrá solicitar a la Comisión su intervención y esta podrá sancionar a la aseguradora.

Art. 21.-El asegurado podrá pedir la rectificación correspondiente dentro de los treinta días que sigan al día en que reciba la póliza. Transcurrido este plazo se considerarán aceptadas las estipulaciones de la póliza o de sus modificaciones a la oferta.

Art. 22.-Cuando se pierda o destruya una póliza, se aplicará lo que establece el artículo 27 de la Ley sobre el Contrato de Seguro que podrá pedirse la cancelación y reposición de la misma. La nueva póliza que así se obtenga producirá los mismos efectos legales que la desaparecida.

Art. 23.-Salvo pacto en contrario, la prima vencerá en el momento de la celebración del contrato, por lo que se refiere al primer período del seguro.

Art. 24.-Si se modifican las condiciones generales en el período del seguro, el asegurado tendrá derecho a que se le apliquen las nuevas condiciones; pero si éstas traen como consecuencia para la empresa prestaciones más elevadas, el contratante estará obligado a cubrir el equivalente que corresponda.

Art. 25.-El usuario puede solicitar la cancelación del contrato, lo podrá realizar dentro de los periodos que debe establecer la institución de

seguros, que en su caso pueden ser entre los primeros 3, 4, ó hasta 6 meses y una vez hecha, la responsabilidad de la aseguradora terminará quince días después de la fecha en que comunique su resolución al usuario de seguros.

Art. 26.-Todos los derechos que sean conferidos por esta Ley o a través de cualquier otro ordenamiento serán validos para su defensa del usuario de seguros.

5.4. TÍTULO TERCERO

Organización y funcionamiento de las obligaciones.

5.4.1. CAPÍTULO I

De las instituciones de seguros.

Art. 27º.-Para fines de este reglamento, se debe de entender que de las instituciones de seguros que se celebran en un contrato mercantil con el consumidor o usuario de seguros requieren de las siguientes modalidades:

a).- En la realización y celebración de un contrato entre la institución de seguros y el usuario o el que es beneficiario, mediante el cual se compromete la primera a indemnizar a la segunda, en caso de un acontecimiento dañoso.

b).-La institución de seguros debe estar instalada en la circunscripción territorial de la empresa en este caso que sea factible su jurisdicción y localización, ya sea para obtener mas información o aclaración.

c) .- La aseguradora puede anunciarse en el interior o exterior de su domicilio u oficinas, en la prensa, en los membretes de su correspondencia mercantil y documentación el nombre de su institución y

las plazas en la que están establecidos sus servicios al usuario de seguros acreditando su autorización.

d).- La institución debe de dar asesoramiento integral y la forma de organización para el efecto del contrato al asegurado.

e).- La aseguradora debe entregar las condiciones generales que son parte de la póliza de seguro que es un tipo block.

f).- Los modelos de contrato de adhesión deben de tener las comisiones que la entidad cobre de acuerdo con el último párrafo del artículo 11 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios financieros.

g).- Una vez que la aseguradora realice lo anterior deberá entregar al usuario o consumidor de seguros un folleto donde explique su funcionamiento, así como este reglamento, donde establece la defensa del usuario de seguros.

Art. 28º.-En lo que refiere a las autorizaciones para organizarse y funcionar como institución o sociedad mutualista de seguros, este la contempla la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros en su artículo séptimo que reseña las siguientes operaciones de seguros que pueden realizar estas:

I.- Vida;

II.- Accidentes y enfermedades, en alguno o algunos de los ramos siguientes:

a).- Accidentes personales;

b).- Gastos médicos; y

c).- Salud;

III.- Daños, en alguno o algunos de los ramos siguientes:

- a).- Responsabilidad civil y riesgos profesionales;**
- b).- Marítimo y transportes;**
- c).- Incendio;**
- d).- Agrícola y de animales;**
- e).- Automóviles;**
- f).- Crédito;**
- g).- Crédito a la vivienda;**
- h).- Garantía financiera;**
- i).- Diversos;**
- j).- Terremoto y otros riesgos catastróficos, y**
- k).- Los especiales que declare la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, conforme a lo dispuesto por el artículo 9o. de esta Ley.**

Así como la que expresa la ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros en su artículo 11º sobre organizaciones auxiliares de seguros los consorcios formados por instituciones de seguros autorizadas, que actúan de manera habitual, a nombre y por cuenta de dichas instituciones aseguradoras, o celebran en representación de las mismas, y éstas también quedarán sometidos a la inspección y vigilancia de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas. Así como de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

Art. 29º.-Se considera instituciones de seguros legalmente autorizadas:

a).- Todas las que estén realizando esta actividad conforme a las leyes mercantiles e instituciones de seguros con previa autorización de la Secretaria de Hacienda y Crédito Público.

b).- Las celebradas por las instituciones de seguros con apego a este reglamento.

c).- Todas aquellas que se consideren dentro de la correspondiente actividad a juicio de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

d).- Todas aquellas que den un informe detallado de las comisiones y movilizaciones que realicen, permitiendo a la Comisión dar al consumidor de seguro que solicite un informe de las actividades del mismo así como las compañías que estén autorizadas a dar el servicio conforme en el artículo 11 Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros se establece la obligación de la Comisión Nacional de informar al público sobre la situación de los servicios que presten las Instituciones financieras y sus niveles de atención, de sus productos y servicios, así como de publicar una pagina en internet relativa a las comisiones sobre los cargos máximos o mínimos causados por las operaciones claro bancarias pero que se correlacionan con el servicio que presten en el sector de seguros.

Art. 30º.-Todas las instituciones financieras deben notificarle a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, los contratos verbales que lleguen a realizar señalando la cobertura, el pago de la póliza así como el limite máximo para la misma y las reglas que se aplicarán.

a).- El contrato que se firma se debe de entregar la póliza de seguro, con las condiciones generales así como folletos de su funcionamiento, de la institución, como este reglamento.

En caso de que modifiquen el contrato, se debe de enviar los cambios con treinta días de anticipación a la fecha en que vayan a surtir efecto, ya que cada año podrá solicitar el usuario, la cancelación del seguro para realizar otra, con otra aseguradora, que le ofrece otra cobertura o si considera necesario, seguir con la misma institución, se entenderá que la renovación del mismo si no le llega, un escrito se tiene por concebida, aclarando, que es necesario que pida por eso el asesoramiento a la misma institución y mandar por escrito la nueva renovación del seguro.

b).- La Comisión Nacional vigilará si una institución de seguros se constituyó legalmente, cuyo registro se verificará con una lista de empresas autorizadas, que expondrá, a los usuarios que estén registrados ante el mismo, o al público en general, por algún servicio que se le ha ofrecido, que quiera saber, para contratar un seguro; expresándolo ya sea por vía internet, en su pagina de la Comisión, o yendo directamente a su dirección más cercana, que se encuentra establecido en su página web; en el segundo párrafo del artículo 5º de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros en lo que respecta a que la Comisión Nacional debe elaborar programas educativos en materia de cultura financiera.

c).-Las compañías aseguradoras están obligadas a celebrar sus contratos en formatos previamente autorizados de la Comisión Nacional, en caso de

incumplimiento a lo anterior no se invalidará el contrato celebrado pero la duda no favorecerá al usuario de seguros.

d).- Todos los contratos que se celebren por otra vía de comunicación, telefónica, vía internet deberán ser después suscritas por escrito en presencia del usuario de seguro como por un representante de la institución dando un informe detallado de cómo se celebró la suscripción, haciendo hincapié que deben aunque sea una vez al año dar asesoramiento al mismo, y obligándolo a solicitar en intervalos de tiempo un informe a la Comisión.

e).- Toda información que sea solicitada por vía internet deberán hacerlo en una computadora personal, si son usuarios registrados que tienen, un número de cuenta o nip personal, que los identifique ante la Comisión porque se obligan a estar en contacto ante ella por lo menos 2 veces al año, exponiendo sus dudas, quejas y si son público en general solo ingresando a su página web.

5.4.2.

CAPÍTULO II

Del usuario de seguro.

Art. 31º.-Se entiende por usuario de seguro a la persona física o colectiva que adquiere, utiliza o disfruta de un contrato de seguro, puede intervenir en forma directa o indirecta, adquiere derechos indemnizatorios o resolutorios a su favor o de su beneficiario frente a la institución de seguros.

Art. 32º.-El usuario de seguro haya o no, participado en la celebración del contrato de seguro tiene derecho que se le constituya a

su favor la reserva técnica específica para obligaciones pendientes de cumplir al que se refiere el artículo 50 de la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros y artículo 68 fracción X y artículo 70 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros por lo que la Comisión Nacional estará facultada para imponer las siguientes sanciones que corresponde a lo que establece el artículo 94 fracción VI inciso a) y b) de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

Art. 33º.-El usuario de seguro tiene derecho a que no se varíe el contenido de las pólizas y condiciones generales autorizadas por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, por lo que, será nulo cualquier pacto que vaya en contra de las condiciones impresas en los contratos aprobados por dicha condición.

Quedan prohibidas las cláusulas no condicionadas, es decir aquellas que no estén incluidas en la póliza o sus condiciones generales.

5.4.3.

CAPÍTULO III

De la autorización

Art. 34º.-La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, puede negar la autorización de los contratos de seguro que no se ajusten a los preceptos de este reglamento y la Ley Sobre el Contrato de Seguro, salvo los casos en que admitan pacto en contrario.

Art. 35º.-La Comisión Nacional tendrá un sistema de autorización administrativa de vínculo permanente sobre la ordenación y supervisión estatal, de las Instituciones de seguros, también verificará los principios de división y dispersión de los riesgos que reclaman en la unidad de mercado.

Art. 36º.-La institución de seguros deberá informar de la autorización a la Comisión Nacional como a su asegurado de los ajustes que pudiera acontecer, ya sea por fusión por falta de datos, etc., por el incremento del pago, y la misma Comisión Nacional deberá dar informes a los usuarios de seguro que se encuentren registrados.

Art. 37º.-La Comisión Nacional de Seguros y Fianzas podrá proporcionar a la Secretaria de Hacienda y Crédito Público las prácticas generalizadas de las instituciones de seguros que vayan en contra de los derechos de los usuarios de seguros.

5.5.

TÍTULO CUARTO

Disposiciones complementarias

5.5.1.

CAPÍTULO I.

De las prohibiciones generales y de las sanciones.

Art. 38º.-La Comisión Nacional de Seguros y Fianzas en constante relación con la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros prohíbe a la institución aseguradora el celebrar contratos de seguros sin que no se haya obtenido previamente la autorización para dar el servicio.

Las pólizas de seguro deben incluir la transcripción del presente artículo 3º fracciones I, II y III de la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros a las empresas que no tengan autorización para operar en México, y que será sancionada conforme al artículo 141 de dicha ley.

Art. 39º.-Se prohíbe a las instituciones de seguro celebrar contratos sin que hayan entregado al asegurante la póliza de seguros y sus condiciones generales, debiendo recabar la firma de recibido correspondiente.

Art. 40º.-En caso de que una institución de seguro celebre contratos sin la autorización previa de la Secretaria de Hacienda y Crédito Público será sancionada con suspensión de actividades por una semana en caso de un segundo incumplimiento por un mes, en caso de existir un tercer incumplimiento será de 3 meses, y de seguir operando de una cuarta ocasión se le revocará.

Art. 41º.-Las instituciones de seguros no pueden negar información al contratante de la póliza o sus beneficiarios. En caso de negar dicha obligación serán sancionados con la presunción de ser ciertos los hechos que se pretenden indagar, salvo prueba en contrario se multará de 100 a 500 días salario mínimo por cada vez que se niegue la información.

Las informaciones que se le soliciten deben contestarse de un plazo no mayor de 30 días naturales o a partir de su recepción.

En caso de no cumplir dichas obligaciones la institución de seguro, el usuario podrá requerir a la Comisión Nacional que solicite la información

atendiendo a las primeras multas por negar la información a los ya mencionados.

Art. 42º.-De modo especial el representante y/o agente de seguros que promueva a la institución de seguros se le prohíbe recibir del usuario de seguros cantidades en efectivo para el pago de la póliza ni para realizar cuenta propia a operaciones relativas a la misma, ni para efectuar pagos por razón del contrato de seguro ya sea a nombre o por cuenta del usuario de seguros, que se realicen según órdenes transmitidas al usuario de seguro.

Debe ser establecido en una cuenta o a través de depósitos bancarios con previa autorización del usuario para que le carguen a su cuenta de ahorro, de crédito o debito, el pago del mismo, en caso de no hacerlo estrictamente la institución de seguros se le sancionará conforme a lo que disponga la propia Comisión Nacional.

Art. 43º.-Las instituciones de seguros solo podrán recibir pago de las primas en efectivo cuando sean autorizados por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.

Art. 44º.-Las disposiciones de defensa para el usuario de seguros comprendidas en este reglamento, así como el incumplimiento de las normas dictadas o que se dicten en relación con las mismas, se tendrá a lo que disponga la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

Artículo 45.-Todas las disposiciones de la presente ley tendrán el carácter de imperativas, a no ser que admitan expresamente el pacto en contrario.

5.5.2.

CAPÍTULO II**De la inspección y vigilancia**

Art. 46º.-La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros con la autorización de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas están obligadas a escala mundial a poner a disposición del público en general en una página en internet el nombre de las instituciones de seguros autorizadas y su comportamiento ante los usuarios de seguro.

Art. 47º.-La Comisión Nacional solicitará a la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas los datos que considera necesarios para acceder al mercado asegurador teniendo el registro de las cuotas que cobran en las distintas operaciones, para inspeccionar y controlar él limite de cobro; así para vigilar el cumplimiento de las normas del contrato de seguro durante su actuación en dicho mercado y de no hacerlo se le revocará o multará a lo que disponga la Comisión Nacional;

Art. 48º.-La Comisión Nacional vigilará que la Institución de seguros no difunda pólizas o condiciones generales que no especifiquen el monto de la póliza, que la publicidad que se maneja en folletos, radio o televisión describan concretamente la cobertura de la póliza, los casos en que proceden las ampliaciones del monto de la prima; Que incluyan la renovación o suspensión del contrato de seguro y que entreguen las condiciones generales y este reglamento podrá sancionarlo conforme a lo que disponga la misma Comisión Nacional.

Art. 49º.-Las sanciones que deben imponerse a las instituciones de seguros serán las que consten en la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros y demás leyes aplicables.

Art. 50º.-La Comisión Nacional queda facultada para realizar cuantas inspecciones y vigilancias sean necesarias para las comprobaciones de la prestación del servicio que realiza la institución de seguro conforme a las disposiciones de este reglamento y demás ordenamientos aplicables o para acreditar la aplicación de la sanción respectiva.

Art. 51º.-Las sanciones que corresponde imponer a la Comisión Nacional serán también las previstas en los artículos 45 y 46 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.

5.5.3. CAPÍTULO III

De la revocación

Art. 52º.-La Secretaria de Hacienda y Crédito Público, oyendo la opinión de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas y la Comisión Nacional revocará la autorización a las instituciones de seguros, sin perjuicio de lo dispuesto en otras leyes, en los casos siguientes.

a) Cuando no paguen en el plazo de 30 días las multas que le hayan sido impuestas en términos de esta ley por resolución firme.

b) En aquellos casos en que incurran en las mismas prácticas ilícitas de las que fueron multadas por resolución firme.

c) En aquellos casos que no distingue el monto de las primas a los fondos constituidos.

d) Cuando reincidiera en aquellos casos en negar la información en que fueron multadas por resolución firme.

Artículos transitorios 2007.

Artículo primero. El presente reglamento entrará en vigor el día siguiente de su publicación.

Artículo segundo. Las disposiciones contenidas en el presente reglamento se adicionan a las leyes y ordenamientos aplicables y a la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

CONCLUSIONES.

PRIMERA.-El seguro ha existido comenzando desde sus inicios históricos por mencionar los aseguradores que remiten a la biblia en el capítulo del naviero, de los hechos de los Apóstoles; Desde el punto de vista económico comenzó sus orígenes en Babilonia, en el Código de Hamurabi, los fenicios introdujeron el préstamo a la gruesa, Código de Manú, la Ley Rodia, del siglo IX a.C., esto conlleva sobre los riesgos de transportar la mercancía por mar o tierra, pero ninguna menciona como tal al seguro solo a la pérdida de la mercancía, la mutualidad, los riesgos derivados de la navegación; Desde el punto de vista legislativo comienza en las ordenanzas de los magistrados de Barcelona de 1484 otras ordenanzas como la de Burgos, Bilbao y Sevilla y en el resto de Europa la de Venecia, Florencia y Génova a partir de ahí se realizaron diferentes leyes que se mencionan en el capítulo primero, derivados de la navegación, y el seguro marítimo como tal y la transacción de otros tipos de seguros; Lo que el contrato de seguro pacta una prestación presente o futura y cierta (prima), por otra futura e incierta (indemnización) que exige garantizar la efectividad de la promesa de pago cuando eventualmente se produzca el siniestro.

SEGUNDA.- El usuario de seguro es la persona física o colectiva que adquiere, utiliza o disfruta de un contrato de seguro, puede intervenir en forma directa o indirecta, adquiere derechos indemnizatorios o resolutorios a su favor o de su beneficiario frente a la institución de seguros; Se entiende por usuarios de seguros a las personas físicas o colectivas que adquieren, utilizan o disfrutan, como destinatarios finales,

un seguro de daño o de vida, y otras operaciones de seguros, otorgado por una aseguradora.

Que el ámbito del usuario debe especificar a través de la ley y demás disposiciones aplicables.

TERCERA.-Efecto uniformar a nivel, mundial el término del tomador o usuario de una póliza de seguro debería unificarse las leyes financieras aplicables para que se utilice el término consumidor en lugar de usuario, hay asegurantes que están familiarizadas por el vocablo propuesto.

Desde el punto de vista económico es innegable que la expresión de consumidor va aparejado con el de usuario, pero es un término más conocido por los gobernados el de consumidor.

En la nueva Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, aun cuando emplea los términos de usuarios y consumidor; Y regulándose ciertos aspectos, ya es una tendencia aun incompleta para su unificación, pues como se ve en este trabajo en Europa surgieron los movimientos de defensa del consumidor incluso fue un fenómeno que desató medidas de coordinación a la protección de los consumidores; El carácter político de los consumidores se amplió con iniciativas que adoptaron en el ámbito internacional es así que en Europa la competencia comunitaria puede conceptuarse como competencia implícita, contiene reglas explícitas para mejorar la calidad de vida respecto al consumo en general.

CUARTA.- La defensa del usuario de seguros es la que se rige entre las funciones propias de una institución de seguros y bajo la supervisión de las autoridades competentes como son la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, que éstas no tienen contacto alguno con los usuarios y solamente la propia Condusef, que orientará e informará a los usuarios de seguros otorgando a estos, elementos para fortalecer su seguridad jurídica en las operaciones que realicen.

QUINTA.- En distintos sistemas, del derecho comparado la defensa del usuario de seguros tiene muchas semejanzas que pueden ser utilizadas para mejorar la protección y defensa de los consumidores de seguros en el extranjero como en México, para esto es necesario que la Comisión Nacional de Seguro y Fianzas otorgue su autorización para ser regulado la vigilancia de dicha institución de seguro por la propia Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, la misma este instruyendo no solo en México sino en el resto de los países que tienen un ombudsman y éstas retransmiten información de los antecedentes y violaciones que tengan para que sea emitida la orientación a los usuarios de seguros en el país.

SEXTA.-La institución de seguros y el usuario de seguros, no se interpondrá sus obligaciones que se les ha encauzado en las distintas leyes, todo lo contrario, se les agregará para vértice en la realidad social, como se ha estado manifestando en los capítulos anteriores en cuanto al

usuario de seguros, para poder otorgar las facultades necesarias a la Condusef y la defensa del usuario.

SÉPTIMA.- La Comisión Nacional al otorgársele facultades podrá verificar e informar sobre la ordenación y supervisión estatal, que reclaman en la unidad del mercado, tiene lugar mediante el sistema de autorización administrativa de vínculo permanente, en virtud de la cual se examina el sector financieros y comercial para acceder al mercado asegurador y el cumplimiento de las normas de contrato de seguro durante su actuación en dicho mercado; y, finalmente, se determinan las medidas de intervención sobre las entidades aseguradoras que no ajusten su actuación pudiendo llegar incluso a la revocación de su autorización a las mismas.

OCTAVA.- En México la defensa al usuario obedece a una incipiente regulación contenida en leyes generales que no especifican la defensa que debe de tener cada uno de los usuarios bancarios, de seguros, afores etc., dejando lagunas en su verificación de las instituciones con los usuarios en este caso en la materia de seguros, que es de índole en esta investigación de tesis.

NOVENA.- Todo contrato de seguro previamente a que se firme se debe de entregar la póliza de seguro, con las condiciones generales así como folletos de su funcionamiento de la institución, como este reglamento, la institución de seguros, debe de proveer, al usuario de seguros un

asesoramiento integral del seguro que empleé y la forma de organización sobre sus funciones y el pago de la misma para dar efecto del contrato al usuario de seguros.

DECIMA.-Se establece un reglamento que debe contener las siguientes agregaciones y recomendaciones unas ya están inscritas en ciertas leyes y otras son algunas que se estipulan en el reglamento que se propone, en caso de que se contrate un seguro al expedir la institución de seguros tanto la póliza como los documentos que contengan cláusulas adicionales de la misma, las notas de cobertura, así como las condiciones generales hechas por la empresa aseguradora y, en general, todos los documentos usados en la contratación del seguro, es indispensable que estén escritos o impresos en caracteres fácilmente legibles, usados en la contratación del seguro; En el caso de que modifiquen el contrato, se debe de enviar los cambios con treinta días de anticipación a la fecha en que vayan a surtir efecto, ya que cada año podrá solicitar el usuario, la cancelación del seguro para realizar otra con otra aseguradora, que le ofrece una mejor cobertura, o sí considera necesario seguir con la misma institución, se entenderá la renovación del mismo, si no le llega un escrito, se tiene por concebida, aclarando que es necesario obligar a la institución de seguros el asesoramiento en la contratación del seguro y mandar por escrito la nueva renovación del seguro; En caso de que una institución de seguro celebre contratos sin la autorización previa de la Secretaria de Hacienda y Crédito Público será sancionada con suspensión de actividades por una semana en caso de un segundo

incumplimiento por un mes, en caso de existir un tercer incumplimiento será de 3 meses, y de seguir operando de una cuarta ocasión se le revocará.

DECIMA PRIMERA.-Dada la materia de sus funciones el reglamento para la defensa del usuario de seguros debe quedar encuadrado dentro de la Legislación mercantil y obliga a ambas partes, a mantenerse dentro de los lineamientos de ley, haciendo más competitiva a las aseguradoras, en todo el territorio y demostrando el desarrollo económico para atraer a mas inversionistas del extranjero, incrementando las facultades de la propia Comisión Nacional logrado por una administración única y permanente por lo que hace imprescindible la elaboración de dicho reglamento idéntico o semejante al que se propone en el capítulo quinto de está tesis.

BIBLIOGRAFÍA.

ABASCAL ROJAS Francisco, Consumidor, Clientela y Distribución: Para la Economía del Futuro: estudio del consumidor, análisis y valoración de la clientela su política y política de la distribución, Primera edición, Editorial Escuela Superior de Gestión Comercial y Marketing ESIC, Madrid 2002.

ACOSTA ROMERO Miguel, Coautores ALMAZÁN ALANIZ José A. Y PÉREZ MARTÍNEZ Adriana, Derechos de la Defensa de los Usuarios de los Servicios Financieros Mexicanos, Primera edición, Editorial Porrúa S.A. de C.V. México 2002.

ACOSTA ROMERO Miguel, Nuevo Derecho Bancario, Novena edición actualizada incluyendo las reformas a la leyes de la materia hasta el mes de octubre de 2002, Editorial Porrúa S.A. de C.V. 2003.

ALTERINI, ATILIO Aníbal, El Contrato de Seguro (En MERCOSUR) Primera edición, Editorial ABELEDO-PERROT S.A. E. e I. Buenos Aires, Argentina, 1994.

ÁLVAREZ MARTÍNEZ Joaquín, La representación en el ordenamiento tributario prólogo de Antonio Cayon Galiardo, Editorial Marcial Pons, ediciones jurídicas, S.A. Primera edición, Madrid, 1995.

ARCOS VIEIRA Maria Luisa, El Mandato de Crédito prólogo Enrique Rubio Torrano Pamplona, Editorial Aranzadi, S.A. Colección Monografías Aranzadi, Primera edición, Madrid,1996.

ASPRÓN PELAYO Juan Manuel, Sucesiones, Segunda edición, Editorial, Mcgraw-Hill/Interamericana editores S.A. de C.V. México. 2002.

BAQUEIRO ROJAS Edgard, BUENROSTRO BÁEZ Rosalía, Derecho Civil Introducción y Personas. Primera edición, Editorial HARLA, S.A. de C.V. UNAM. 1995

BARBIER Eduardo Antonio, Contratación Bancaria. 1 Consumidores y Usuarios, Segunda edición, editorial Astrea de Alfredo y Ricardo Depalma, Ciudad de Buenos Aires 2002.

BARRERA GRAF Jorge, Instituciones de Derecho Mercantil, Generalidades, Derecho de la empresa sociedades, Quinta reimpresión, Segunda edición, Editorial Porrúa S.A. de C.V. México 2003.

CABALLERO SÁNCHEZ Ernesto, Prólogo de Ignacio Hernando de Larramendi y Montiano El consumidor de seguros: Protección y Defensa Primera edición, Editorial MAPFRE. S.A. MADRID. 1997.

CALVO MARROQUÍN Octavio, PUENTE Y FLORES Arturo, Derecho Mercantil, Cuadragésimo octava edición Editorial Banca y Comercio S.A. de C.V. México, 2005.

CARBALLO YÁNEZ Erick, LARA TREVIÑO Enrique, Formulario Teórico-práctico de contratos mercantiles, Tercera edición, Editorial Porrúa S.A. de C.V. México 2003.

CASTRILLÓN Y LUNA Víctor M., Sociedades Mercantiles, prólogo de Rafael Sánchez Vázquez Primera edición, Editorial Porrúa S.A. de C.V. México, 2003.

CASTRILLÓN LUNA Víctor M., Derecho Procesal Mercantil, Cuarta edición, Editorial Porrúa S.A. de C.V. México, 2006.

CERVANTES AHUMADA Raúl, Derecho Marítimo primera edición Editorial Porrúa S.A. de C.V., México 2001.

CERVANTES AHUMADA Raúl, Derecho Mercantil primer curso, Primera Edición, Editorial Porrúa S.A. de C.V., México, 2000.

COLIN Ambroise, CAPITANT Henry, Derecho Civil, Introducción, personas, estado civil, incapaces Volumen I, Primera edición, Editorial

Jurídica Universitaria, Colección grandes maestros de Derecho Civil serie Personas y Bienes, 2002.

C. P. CUEVA GONZÁLEZ Marcos I., El lenguaje de los Bancos, como invertir y solicitar prestamos conozca sus derechos y obligaciones, tomo II, Primera edición Editorial PAC, S.A. de C.V. México 2004.

DE LA FUENTE RODRÍGUEZ Jesús, Tratado de Derecho Bancario y Bursátil, Tomo I, Cuarta edición, Editorial Porrúa, S.A. de C.V. México 2002.

DELICH Pedro, Derecho de la Navegación, Marítima, Aeronáutica y Espacial, Segunda Edición, editorial Universidad Nacional de Córdoba. Córdoba –Republica de Argentina año 1994.

DE PINA Rafael, DE PINA VARA Rafael, actualizada por Juan Pablo de Pina García, Diccionario de Derecho, Vigésimo primera edición, Editorial Porrúa S.A. de C.V., México 1995.

DEROSTEN Hansgeorg V., Manual de Seguros, Titulo original Nutzbringender Umgang mit. Versicherungen traducido por Penella de Silva Carmen Revisión, prólogo y notas: Navas Mûller José Maria, Primera edición, Editorial Anaya S.A., Madrid 1971.

DÍAZ BRAVO Arturo, Contratos Mercantiles, Colección de Textos Jurídicos Universitarios, Editorial Harla, Quinta edición, México 1995.

DÍAZ BRAVO Arturo, Contratos Mercantiles, Octava edición, Editorial IURE editores, S.A. de C.V. México 2005.

DÍAZ BRAVO Arturo, Glosario Jurídico Mercantil, Colección Glosarios Jurídicos Temáticos, 1ª. Serie Volumen 2, Primera edición, Editorial iure Editores S.A. de C.V. Edo. de México 2004.

DOMÍNGUEZ MARTÍNEZ Jorge Alfredo, Prólogo de Manuel BORJA MARTÍNEZ, Derecho Civil Parte General. Personas. Cosas. Negocio jurídico e invalidez. Primera edición, Editorial Porrúa S.A. de C.V., México 2006.

ELIZONDO PÉREZ Jesús, Vigilancia y Diagnóstico en Aseguradoras de daños, Primera edición, Editorial Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C. México 1996.

F. MORANDI Juan Carlos, Elementos de Derecho Comercial, Seguros, Volumen 29 Editorial Astrea, Buenos Aires Argentina, 1988.

GALINDO SIFUENTES Ernesto, Prólogo de Consuelo Sirvent Gutiérrez, Derecho Mercantil, comerciantes, comercio electrónico, contratos mercantiles y sociedades mercantiles, Primera edición, Editorial Porrúa S.A. de C.V. México 2004.

GARCÍA MÁYNEZ EDUARDO, Introducción al Estudio del Derecho, 59ª. Edición, Editorial Porrúa S.A. de C.V. México 2006.

GARCÍA RAMÍREZ Miguel Ángel, Seguros: El Arte de vivir sin preocupaciones, Primera edición, Editorial SICCO, Sistemas de Información Contable y Administrativa Comparados México, D.F. 1998.

GARCÍA RENDÓN Manuel, Sociedades Mercantiles, Tercera edición, Editorial HARLA S.A. de C.V. Colección Textos Jurídicos Universitarios, México 1993.

GONZÁLEZ MÁRQUEZ José Juan, Introducción al Derecho Bancario Mexicano, Primera edición Editorial Colección de libros de texto y Manuales de Práctica Universidad Autónoma Metropolitana México 1996.

GONZÁLEZ MORFÍN Efraín, Temas de Filosofía del Derecho. Segunda edición, Editorial Limusa S.A. de C.V. México 2003,

GRECO, Paolo, Curso de Derecho Bancario, traducción del Dr. Raúl Cervantes A., Editorial Jus, México, 1945.

GUARDIOLA LOZANO Antonio, Manual de Introducción al Seguro, Segunda edición, Editorial MAPFRE S.A. Madrid, Instituto de Ciencias del Seguro España 2001.

HIGAREDA LOYDEN Yolanda, Filosofía del Derecho La teoría Pura del Derecho Primera edición, Editorial Porrúa S.A. de C.V., México 2003.

LARES ROMERO Víctor Hugo, El Derecho de Protección a los Consumidores en México, Primera edición, Editorial Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Azcapotzalco División de Ciencias Sociales y Humanidades UAM- México 1991.

LARRAYA RUIZ Luis Javier, Cláusulas Limitativas de los derechos de los asegurados Artículo 3.1 de la Ley 50/1980 de Contrato de Seguro, Primera Edición, Editorial Aranzadi S.A. 2001.

LEÓN TOVAR Soyla H., Contratos Mercantiles, Primera edición, Editorial OXFORD University press, Colección Textos Jurídicos Universitarios UNAM 2004.

LETE DEL RÍO José Manuel, Derecho de las Personas, Tercera edición, Editorial Tecnos, S.A. 1996

MACLEAN Joseph B., El Seguro de Vida, Traducción de la Novena edición en Ingles Luis Guasch Rubio, Compañía Editorial Continental, S.A., México 1965.

MAGEE JOHN Henry, Seguros Generales, traducción de la Segunda edición por Carlos Castillo, Editorial UTEHA Unión Tipográfica Editorial Hispano-Americana México, 1947.

MANTILLA MOLINA Roberto L., Derecho Mercantil, Novena edición Editorial Porrúa, S.A., México, 1966.

MANTILLA MOLINA Roberto L., Derecho Mercantil, Vigésimo novena edición, Editorial Porrúa S.A. de C.V., México. 1993.

MARTÍNEZ GIL José de Jesús, Manual Teórico y Practico de Seguros, Tercera edición, Editorial Porrúa S.A. México, D.F. 1990.

MÉNDEZ PINEDO Elvira, La protección del consumidor en la Unión Europea: hacia un derecho procesal comunitario de consumo, Pról. Marcial Pons Primera edición, Editorial ediciones Jurídicas y Sociales S.A. Madrid, Barcelona 1998.

MENDOZA MARTELL Pablo E. y PRECIADO BRICEÑO Eduardo, Lecciones de Derecho Bancario, Primera edición, Editorial Porrúa S.A. de C.V., México, 2003.

MIGUEL SOTO Héctor, Contrato Celebración, forma y prueba (con especial referencia al contrato de seguro), Primera edición, Editorial

Fedye (Fondo editorial de derecho y economía), La Ley S.A., Buenos Aires 2001.

MOTA MARTINEZ Fernando y coautor CONSORTI MINZONI Antonio, Crónica de Doscientos años del seguro en México subtema panorámica del seguro en México de 1916 a nuestros días primera edición Editado por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, México 1994.

NARVÁEZ HERNÁNDEZ José Ramón, La Persona en el Derecho Civil Historia de un concepto jurídico, Primera edición, Editorial Porrúa S.A. de C.V., México 2005.

DR. NÚÑEZ ÁLVAREZ Luis, El Sistema Financiero Mexicano (sus debilidades y fortaleza), Universidad de Guanajuato Facultad de Contabilidad y Administración, Primera edición, Editorial PAC, S.A. de C.V. México 2004

OLVERA DE LUNA Omar, Contratos Mercantiles, Segunda edición, Editorial Porrúa, S.A. de C.V. México, 1990.

OSSORIO Manuel corregida y aumentada por CABANELLAS DE LAS CUEVAS Guillermo, Diccionario de Ciencias Jurídicas, Políticas y Sociales, 27ª- edición, Editorial Heliasta S.R.L., Argentina, 2000.

ORTIZ-URQUIDI Raúl Prólogo del Dr. ROBERTO L. MANTILLA MOLINA, Derecho Civil Parte General, Tercera edición, Editorial Porrúa S.A., México 1986

OVALLE FAVELA José, Comentarios a la Ley Federal de Protección al Consumidor Legislación, Doctrina y Jurisprudencia. Segunda edición, Editorial Mcgraw-Hill/Interamericana de México S.A. de C.V. 1995.

PERÁN ORTEGA Juan, La Responsabilidad Civil y su Seguro, Primera edición, Editorial Tecnos S.A. Madrid 1998.

PÉREZ FERNÁNDEZ DEL CASTILLO Bernardo, Representación, poder y mandato, Primera edición, Editorial Porrúa, S.A. México, 1984.

PÉREZ CHÁVEZ CAMPERO Fol, Comisionista tratamiento fiscal, Primera edición Editorial Colección tópicos Fiscales, editores unidos S.A. de C.V. México 2004.

PONCE GÓMEZ Francisco, PONCE CASTILLO Rodolfo, Nociones de Derecho Mercantil, Sexta edición, Editorial Banca y Comercio, S.A. de C.V. México, 2005.

QUEVEDO CORONADO Francisco Ignacio, Derecho Mercantil segunda Edición, Editorial Pearson Educación de México S.A. de C.V. 2004.

QUINTANA ADRIANO Elvia Arcelia, Derechos de los usuarios de la banca, Primera edición, Editorial Instituto de Investigaciones Jurídicas. Colección Nuestros Derechos Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, Instituto Politécnico Nacional, Universidad Nacional Autónoma de México, 2000.

RAMÍREZ VALENZUELA Alejandro, Derecho Mercantil y Documentación, Primera edición Editorial Limusa S.A. de C.V. Grupo Noriega Editores México, 2004.

RICO BERNARDOS Gregorio, Seguros Multirriesgos, Segunda edición, Editorial MAPFRE S.A. Fundación MAPFRE Estudios, Instituto de Ciencias del Seguro España 2001.

RIEGEL Robert, Traducido por Leonor de Paiz, Seguros Generales: Principios y Practica, traducida de la Quinta edición en Ingles, Editorial Compañía Continental S.A., México 1977.

RODRÍGUEZ RODRÍGUEZ Joaquín, Bancario: introducción, parte General, operaciones pasivas, Revisada y actualizado por Rodríguez del Castillo José Víctor, Octava edición , Editorial Porrúa, S.A., México, 1997.

RODRÍGUEZ RODRÍGUEZ Joaquín, Curso de Derecho Mercantil, Revisada y actualizada por Rodríguez del Castillo José Víctor, Vigésimosexta edición Editorial Porrúa, S.A., México, 2003.

ROGER J. Best., DEL T. Hawkins, A. CONEY Kenneth, Traducción María Pilar Carril Villareal, Comportamiento del consumidor y la estrategias de marketing, Novena edición, Editorial Mcgraw-Hill/ Interamericana Editores S.A. de C.V., México, Bogotá, Buenos Aires, Caracas, Guatemala, Lisboa, Madrid, New York, San Juan Santiago, 2004.

ROJINA VILLEGAS Rafael, Compendio de Derecho Civil tomo I Introducción, Personas y Familia, Trigésimo sexta edición. Concordada con la legislación vigente por la lic. Adriana Rojina García, Editorial Porrúa S.A. de C.V. México, 2005

RUIZ RUEDA Luis, Contrato de Seguro Prólogo de Roberto L. Mantilla Molina, Primera edición, Editorial Porrúa S.A., México 1978.

RUIZ TORRES Humberto Enrique, Derecho Bancario, Primera edición, Editorial colección textos Jurídicos Universitarios OXFORD UNIVERSITY PRESS, México S.A. de C.V. 2003.

SANCHEZ CORDERO Dávila Jorge, La Protección del Consumidor Primera edición, Editorial Nueva Imagen, México- UNAM, 1981.

SÁNCHEZ FLORES Octavio Guillermo de Jesús, El contrato de Seguro Privado Primera edición, Editorial Porrúa S.A. de C.V. México 2000.

SÁNCHEZ MÁRQUEZ Ricardo, Derecho Civil Parte General personas y familia, Primera edición, Editorial Porrúa S.A. de C.V., México 1998.

SARIÑANA OLAVARIA Enrique, Derecho Mercantil, Segunda edición, Editorial trillas S.A. de C.V. México, 2005.

SEPÚLVEDA SANDOVAL Carlos, El contrato de Seguro, Primera edición, Editorial Porrúa S.A. de C.V., México 2006.

SIQUEIROS PRIETO José Luis, Las Sociedades Extranjeras en México, Primera edición, Editorial UNAM-México, 1953.

SOBRINO Waldo Augusto R., Seguros y Responsabilidad Civil, Primera edición, Editorial Universidad, Buenos Aires, 2003.

STIGLITZ, Gabriel A., Seguro Contra La Responsabilidad Civil, Primera edición, Editorial ABELEDO-PERROT S.A. Buenos Aires Argentina 1991.

TAPIA RAMÍREZ Javier, Introducción al Derecho Civil, Primera edición, Editorial Mcgraw-HILL Interamericana editores, S.A. de C.V. 2002.

TENA Felipe de J., Títulos de Crédito, Tercera Edición, Editorial Porrúa, S.A., México, 1996.

VAZQUEZ DEL MERCADO Oscar, Contratos Mercantiles, Sexta edición, Editorial Porrúa S.A., México, 1996.

DICCIONARIOS Y ENCICLOPEDIAS.

CASADO Laura, Diccionario de Sinónimos Jurídicos, Primera edición, Editorial Valletta Ediciones, Buenos Aires- Argentina, 2003.

COMPENDIO DE TÉRMINOS DE DERECHO CIVIL, Coordinador Magallón Ibarra Jorge Mario, Primera edición, Editorial Porrúa S.A. de C.V., México, 2004.

DÍAZ BRAVO Arturo, Glosario Jurídico Mercantil, Colección Glosarios Jurídicos Temáticos, 1ª. Serie Volumen 2, Primera edición, Editorial iure Editores S.A. de C.V. Edo. de México 2004.

DÍAZ Luis Miguel, LEN HART Ben, Diccionario de términos jurídicos Español-Ingles English-Spanish, Tercera edición, 1996 Editorial THEMIS S.A. de C.V. cuarta reimpresión a la tercera edición julio 2004. México D.F.

DICCIONARIO CONSULTOR ESPASA, Lengua Española Sinónimos y Antónimos Dudas Apéndices Gramatical y Ortográfico prólogo de Seco Reymundo Manuel, de la Real Academia Española edición especial basada en la novena edición 1986, Editorial Espasa Calpe, S.A., Madrid 2000.

DICCIONARIO DE DERECHO CIVIL Y DE FAMILIA, ÁLVAREZ DE LARA Rosa María, BRENA SESMA Ingrid, GONZÁLEZ ALCÁNTARA Juan Luis, Primera edición Editorial Porrúa S.A. de C.V., México 2004.

DICCIONARIO JURÍDICO ESPASA, colaboradora Cuesta Rute José María, Catedrática de derecho Mercantil, nueva edición totalmente actualizada siglo XXI, Editorial Espasa-Calpe S.A., Madrid, 2003.

DICCIONARIO JURÍDICO MEXICANO, colaboradores de este tomo Abascal Zamora José María, Arellano García Carlos, Bernal, Beatriz Carpizo Jorge, Díaz Bravo Arturo entre otros, Tomo IV TOMO P-Z. Instituto de Investigaciones Jurídicas Segunda Edición Editorial Porrúa S.A. de C.V., México 1988.

DICCIONARIO JURÍDICO MEXICANO, colaboradores de este tomo Abascal Zamora José María, Arellano García Carlos, Bernal, Beatriz Carpizo Jorge, Díaz Bravo Arturo entre otros, Tomo IV TOMO P-Z. Instituto de Investigaciones Jurídicas Décimo tercera Edición Editorial Porrúa S.A. de C.V., México 1999.

DICCIONARIOS JURÍDICOS TEMÁTICOS, 3 series, Derecho Civil, Personas y Familia Volumen I. BUSTOS RODRÍGUEZ María Beatriz, Primera edición, Editorial Oxford University Press México, S.A. de C.V. 2005.

DICCIONARIO PRÁCTICO DE DERECHO, CHÁVEZ CASTILLO Raúl,
Primera edición, Editorial Porrúa S.A. de C.V., México 2005.

DICCIONARIO DE SINÓNIMOS Y ANTÓNIMOS, prólogo de Seco Manuel,
Real Academia Española, Primera edición Editorial, Espasa Calpe, S.A.,
Madrid España, 1999.

ENCICLOPEDIA JURÍDICA OMEBA, colaboradores especiales Alterini,
Atilio Anibal, Itzrgsohn de Fischman Maria E., Tamango, Roberto, Tomo
XXV Retr- Tasa. Vigésimoquinto Editorial Driskill, S.A. Buenos Aires
Argentina 1986.

ENCICLOPEDIA UNIVERSAL ILUSTRADA EUROPEO-AMERICANA,
colaboradores no mencionados, Primera edición, Editorial Espasa-Calpe
S.A. Tomo LXVI, Madrid Barcelona, 1929.

ESCRICHE Don Joaquín, Diccionario Razonado de Legislación y
Jurisprudencia, Segunda edición, Editorial e impresora
norbajacaliforniana, Ensenada Baja California, 1974.

FONSECA José Ignacio- HERRERO Raimundo, IGLESIAS SÁNCHEZ María
Jesús. Diccionario Jurídico Colex, Segunda edición, Editorial
Constitución y leyes S.A. Madrid, 2004.

GARRONE José Albert. Diccionario Jurídico, Primera edición, Editorial ABELEDO-PERROT 1999.

LAROUSSE DICCIONARIO ENCICLOPÉDICO, colaboradores Abelairas Beatriz, Barrios Francisco, Bavastro Laura, Besolí Rafael, Brinon Gilles, Carles Monserrat, Catelli Mario, Chiaramonte Aura, Clemente Rafael, Etzabe Regino, entre otros más. Nueva edición totalmente revisada y actualizada por Editorial ediciones Larousse, S.A., Décima edición, Colombia-Santafé de Bogotá, 2005.

NUEVO DICCIONARIO JURÍDICO MEXICANO, Colaboradores de este tomo Abascal Zamora José María, Arellano García Carlos, Bernal Beatriz, Carpizo Jorge, Díaz Bravo Arturo, entre otros. Tomo I de A-C, Tercera edición, Editorial Porrúa S.A. de C.V., México 1998.

PALOMAR DE MIGUEL Juan, Diccionario para Juristas, Tomo II de J-Z , Prólogo de Ignacio Burgoa Orihuela, Primera edición, Editorial Porrúa S.A. de C.V., México 2000.

R. M. MORRISON Tirso, Gran Diccionario de Sinónimos, antónimos e ideas Afines incluye Americanismos, Primera edición, Editorial Limusa, S.A. de C.V. grupo Noriega editores, México D.F., 1997.

Preparado por RALUY POUDEVIDA Antonio, Diccionario Porrúa de la Lengua Española 42ª. edición Editorial Porrúa S.A. de C.V. México, 2003.

RIBÓ DURÁN Luis, Diccionario de derecho, Segunda edición Editorial Bosch, Casa editorial S.A. México, 1995.

Dirigido por ROSALES CAMACHO Luis de La Real Academia Española, Diccionario creado por un equipo editorial de Selecciones del Readers Digest Iberia, S.A. De Madrid, y México S.A. de C.V. Gran Diccionario Enciclopédico Ilustrado de Selecciones Reader's Digest año 1990.

VALLETTA María Laura, Diccionario Jurídico, Segunda edición, Editorial Valletta ediciones S.R.L., Buenos Aires- Argentina. 2001.

VALLETTA María Laura, Diccionario Jurídico, tercera edición, Editorial Valletta ediciones S.R.L., Buenos Aires- Argentina. 2004

INTERNET:

Dirección en internet de la AMIS:

<http://www.amis.com.mx>.

<http://www.condusef.gob.mx/Revista/indexb.html>.

Dirección en internet:

<http://apps.cnsf.gob.mx/apps/ciasp.sqljsp>

Dirección en internet: asociación norteamericana de los administradores de las seguridades del © 2007, inc

www.nasaa.org/ - 50k –

Dirección en internet:

www.cofemermir.gob.mx/uploadtests/11752.66.59.13.Seguro%20de%20Protección%20de%20Pagos%202.ppt - [Páginas similares](#)

EL TITULO

Dirección en internet: www.condusef.gob.mx/

Dirección en internet: www.Condusef.gob.mx/

Informe sobre actividades de atención a usuarios al primer bimestre de 2007.

Dirección en internet: No. 85 Abril 2007

http://www.condusef.gob.mx/Revista/proteja_85/tareas_85.htm

Dirección en internet: www.cnsf.gob.mx

Este resumen se realizó con la información preliminar disponible al 25 de abril de 2007. Boletín de Prensa CNSF-02/2007,

http://portal.cnsf.gob.mx/portal/page?_pageid=6,400,6_402&_dad=portal&_schema=PORTAL.

Dirección en Internet:

http://www.elporvenir.com.mx/notas.asp?nota_id=134292

PERIODICO EL PORVENIR.COM

Dirección en internet:

http://webmail.elsemanario.com.mx/news/news_display.php?story_id=476&PHPSESSID=a196d41b23ddad13ed67f7f109ed41e9

Dirección en internet:

www.eluniversal.com.mx/graficos/reglamento/reglamento2007.htm - 20 Jun 2007

Dirección en internet:

<http://www.gestiopolis.com/dirqp/eco/competitividad.htm>

12 junio de 2007 Michael Porter funcionario del gobierno de Perú

Dirección en internet:

http://www.gf-sistemas.com.mx/links/links_bancos.htm

Dirección en Internet:

[info4.juridicas.unam.mx/adprojus/leg/10/222/default.htm?s= - 42k](http://info4.juridicas.unam.mx/adprojus/leg/10/222/default.htm?s=-42k)

Dirección en Internet:

http://www.infonavit.org.mx/inf_general/noticias/comunicados/2007/bp_033.shtml

Dirección en internet: www.ips.pt-22k.

Dirección en internet:

www.jornada.unam.mx/2004/01/27/economia.php?fly=2 - Resultado Suplementario

Dirección en internet:

www.jornada.unam.mx/2007/05/22/index.php?section=opinion&article=00601eco

La Jornada.

[martes 22 de mayo de 2007](#)

Dirección en Internet:

www.juridicas.unam.mx/publica/rev/boletin/92/art./art11

Dirección en internet

<http://www.milenio.com/mexico/milenio/nota.asp?id=521078>

Dirección en internet: www.motivos%20Ley%20CNBV.

Dirección en internet:

<http://www.pan.senado.gob.mx/LVIII-LIX/detalle.php?id=54-400>

Salón de Sesiones de la H. Cámara de Senadores, a los 14 días del mes de Septiembre de 2004.

SEN. ADALBERTO ARTURO MADERO QUIROGA.

Dirección en internet:

<http://www.senado.gob.mx/sqsp/gaceta/?sesion=2007/02/20/1&documento=17>

INICIATIVAS DE CIUDADANOS SENADORES: Del Sen. Arturo Escobar y Vega, del grupo parlamentario del Partido Verde Ecologista de México la que contiene proyecto de decreto: por el que se adiciona el artículo 48 de la Ley de Instituciones de Crédito.

Dirección en internet:

http://redescolar.ilce.edu.mx/redescolar/act_permanentes/educ_civica/La_Gracia/El_reglamento/Reglamento.htm

Dirección en internet:

www.revistasice.com/Estudios/Documen/bice/2778/BICE27780201.PDF
España

HEMEROGRAFIA:

En desarrollo el sector de seguros, dice la consultora Standard & Poor's.

Reporte de: Lino Guzmán Arturo.

EL SOL DE MÉXICO.

Presidente y director general Mario Vázquez Raña.

México, D.F.

9 de octubre de 2004.

Págs. Sección A.

“Blindajes” que Sólo Sirven en el Extranjero.

Reporte de: Mardones Julio.

MISIÓN POLÍTICA NACIONAL, Semanario de Información.

Director: Jesús Michel Narváez.

México, D.F.

Semana del 12 al 18 de octubre del 2004.

Págs. 4 a la 5.

Una historia que debes conocer.

Reporte de: Oscar Levín Coppel.

UNA SOLA HACIENDA. Revista informativa de distribución interna de la Secretaría de Hacienda.

México, D.F.

Año 1 Número1. Diciembre 2004/enero 2005.

Pág. 26-27.

Se empeñará Condusef en mejorar servicios y comisiones de la banca.

Reporte de: Lino Guzmán Arturo.

EL SOL DE MÉXICO.

Presidente y director general Mario Vázquez Raña.

México, D.F.

19 de enero de 2005.

Págs. Segunda parte de la sección A.

Aún rezagado el sector asegurador.

EL SOL DE MÉXICO.

Presidente y director general Mario Vázquez Raña.

México, D.F.

24 de mayo de 2005.

Págs. Principal sección A.

Firman convenio Condusef y AMIS para informar a los beneficiarios de seguros.

Reporte: Ojeda Marcela.

EL SOL DE MÉXICO.

Presidente y director general Mario Vázquez Raña.

México, D.F.

16 de febrero de 2006.

Págs. 2, de la segunda parte de la sección A.

Descarta Oscar Levín fusión entre la Condusef y Profeco.

Reporte de: Lino Guzmán Arturo.

EL SOL DE MÉXICO.

Presidente y director general Mario Vázquez Raña.

México, D.F.

24 de febrero de 2006.

Págs. Segunda parte de la sección A pagina 3.

Demanda Levín Coppel más atribuciones para la Condusef.

Reporte de: Navarrete Carolina.

EL SOL DE MÉXICO.

Presidente y director general Mario Vázquez Raña.

México, D.F.

26 de marzo de 2006.

Págs. sección A.

Riesgosas operaciones bancarias en internet.

Reporte de: López Fernando.

EL SOL DE MÉXICO.

Presidente y director general Mario Vázquez Raña.

México, D.F.

10 de julio de 2006.

Págs. 4 de la Segunda parte de la sección A.

Aumentaron 3% las quejas ante la Condusef.

Reporte de: Lino Guzmán Arturo.

EL SOL DE MÉXICO.

Presidente y director general Mario Vázquez Raña.

México, D.F.

18 de julio de 2006.

Págs. 4 de la Segunda parte de la sección A.

De 42 mil 761 mdp el pago de las aseguradoras.

Reporte de: López Fernando.

EL SOL DE MÉXICO.

Presidente y director general Mario Vázquez Raña.

México, D.F.

19 de septiembre de 2006.

Págs. 7 de la Segunda parte de la sección A.

Analiza la AMIS retomar el uso del SUVA para automóviles.

Reporte: Ojeda Marcela.

EL SOL DE MÉXICO.

Presidente y director general Mario Vázquez Raña.

México, D.F.

22 de febrero de 2007.

Págs. 1 A y de la segunda parte de la sección A.

Anuncia CNSF comercialización de microseguros.

Reporte: Ojeda Marcela.

EL SOL DE MÉXICO.

Presidente y director general Mario Vázquez Raña.

México, D.F.

22 de mayo de 2007.

Pág. 1 de la segunda parte sección A.

Ocupa el país lugar 66 en emisión de primas de seguros: AMIS.

Reporte: Ojeda Marcela.

EL SOL DE MÉXICO.

Presidente y director general Mario Vázquez Raña.

México, D.F.

22 de mayo de 2007.

Pág. 1 de la segunda parte sección A.

Busca Condusef aumentar conciliaciones con aseguradora.

Reporte: Ojeda Marcela.

EL SOL DE MÉXICO.

Presidente y director general Mario Vázquez Raña.

México, D.F.

22 de mayo 2007.

Pág 1 tercera parte de la sección A.

Aprueba Infonavit ampliar beneficios de seguro de protección de pagos.

Reporte: Lino Arturo.

EL SOL DE MÉXICO.

Presidente y director general Mario Vázquez Raña.

México, D.F.

31 de mayo de 2007.

Página 1 de la tercera parte de la sección A.

LEGISLACIÓN.

CODIGO CIVIL DEL DISTRITO FEDERAL. Publicado en el Diario Oficial de la Federación el día 26 de marzo de 1928 y entró en vigor a partir del 1º octubre de 1932.

CODIGO CIVIL FEDERAL. Publicada en el Diario Oficial de la Federación el día 26 de marzo de 1928 y entró en vigor a partir del 1º octubre de 1932.

CODIGO DE COMERCIO, Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 7 al 13 de octubre de 1889.

LEY DE INSTITUCIONES DE CREDITO, Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de julio de 1990

LEY DE LA COMISIÓN NACIONAL BANCARIA Y DE VALORES. Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 05 de marzo de 1998.

LEY DE ORDENACIÓN Y SUPERVISIÓN DE LOS SEGUROS PRIVADOS DE ESPAÑA. Ley 30/1995 de 8 de noviembre.

LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS. Publicada en el Diario Oficial de la Federación 18 de Enero de 1999.

LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 24 de diciembre de 1992.

LEY GENERAL DE INSTITUCIONES Y SOCIEDADES MUTUALISTAS DE SEGUROS, Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 14 de Agosto de 1935.

LEY GENERAL PARA LA DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS DE ESPAÑA Ley 26/1984 de 19 julio, publicada 2 de Agosto de 1984.

LEY PARA LA TRANSPARENCIA Y ORDENAMIENTO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS, Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 26 de Enero de 2004, por decreto es abrogada y se expide la **LEY PARA LA TRANSPARENCIA Y ORDENAMIENTO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS,** Publicada en el Diario Oficial de la Federación 15de junio de 2007.

LEY SOBRE CONTRATO DE SEGURO. Publicado en el Diario Oficial de la Federación 31 de Agosto de 1935.