



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE DERECHO

SEMINARIO DE DERECHO MERCANTIL

**“PROBLEMÁTICA DE LA APLICACIÓN DEL RECURSO DE
REVISIÓN PREVISTO POR EL ARTÍCULO 99 DE LA LEY
DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE
SERVICIOS FINANCIEROS”**

TESIS QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADO EN
DERECHO PRESENTA:

JORGE ADRIAN KUK OLIVERA

DIRECTOR DE TESIS:

LICENCIADO JUAN CORONEL MARTÍNEZ



MÉXICO, D.F.

2008



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

A la gente que me dio su apoyo durante la elaboración de esta tesis, quiero brindarles unas palabras de agradecimiento, porque gracias a ellas, terminé satisfactoriamente este proyecto.

No sin antes dar gracias a Dios por haberme permitido vivir a lado de estas maravillosas personas.

En primer lugar, quiero darte las gracias a ti mamá, pues mi vida misma comenzó en ti; mis mejores recuerdos y mis mayores logros te los debo a ti. Gracias por hacerme sonreír todos los días y darme la mejor motivación para seguir adelante. Todo el amor y los cuidados que me has dado, sólo te los puedo recompensar con gratitud, respeto y admiración.

A ti papá, te agradezco por ayudarme a forjar una identidad, por tu herencia maya que me llena de orgullo, por tu paciencia y sustento; gracias por ayudarme siempre.

Igualmente, les agradezco a mis hermanos por sus consejos y por su comprensión: a ti Karla, debo decirte que eres mi más grande ejemplo de coraje y valor. Y te doy gracias por todo tu cariño, por protegerme y darme alivio en mis noches más difíciles; por convertir mis abatimientos en momentos felices, y sobre todo, por enseñarme a compartir, a jugar y a reír.

Para ti Oscar, que me diste una segunda oportunidad de vida y por eso eres mi héroe y mi esperanza, quiero decirte que todo lo que me has enseñado me ha ayudado a tratar de ser una mejor persona, a ser generoso, a ayudar y a pensar en los demás siempre.

A ti Joel, te agradezco por enseñarme a soñar, a competir, a exigir y a alcanzar lo que uno desea. Tus buenos deseos y tu cariño, es el mejor regalo de todos.

A todos ustedes que los amo, gracias.

Asimismo, agradezco el apoyo del Licenciado Juan Coronel Martínez, director de mi tesis profesional, por su confianza, su tiempo y asesoría para concluir este trabajo.

Le agradezco, igualmente, a la Licenciada Magdalena Caballero Jiménez y al Licenciado Gustavo Becerra Pino, por todo el conocimiento que me han transmitido y por el placer de trabajar a su lado.

Quiero agradecer también a mis amigos, por acompañarme y hacer mi vida mas divertida; por aclarar mis pensamientos y enderezar mis ideas; por compartir sus triunfos y hacerme parte de ellos; por hacerme soñar y desear cambiar el mundo, ¡Por cambiar mi mundo!, y principalmente, por enseñarme nuevas formas de amar. Gracias Liz, Eduardo, Selene, Juan y Kari.

A ti Daniel te doy gracias por estar a mi lado, por tu tiempo y dedicación a este proyecto.

Por eso, entre otras cosas, gracias a todos.

Dedico finalmente este trabajo a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, cuya noble causa me hace confirmar que la esencia de nuestra profesión es servir a los demás.

Y por supuesto, me honra decir que mi formación se la debo a la Universidad Nacional Autónoma de México y particularmente, a la Facultad de Derecho, a la que todos los que elegimos esta profesión y tuvimos el orgullo de ser parte de esta magnífica universidad, debemos estar comprometidos para representarla con honradez, congruencia y rectitud.

Jorge Adrian Kuk Olivera.

INTRODUCCIÓN

CAPITULO I LA COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS

- 1.1 NATURALEZA JURÍDICA
- 1.2 OBJETO Y FINALIDAD
- 1.3 ESTRUCTURA ORGÁNICA
 - 1.3.1 JUNTA DE GOBIERNO
 - 1.3.2 PRESIDENCIA
 - 1.3.3 VICEPRESIDENCIA
 - 1.3.4 DIRECCIONES GENERALES
 - 1.4.4.1 DIRECCIONES
 - 1.3.5 DELEGACIONES
 - 1.3.6 ÓRGANOS COLEGIADOS
- 1.4 FACULTADES

CAPITULO II SERVICIOS QUE OFRECE LA COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS

- 2.1 ASISTENCIA TÉCNICA Y JURÍDICA
- 2.2 ATENCIÓN DE LAS RECLAMACIONES
 - 2.2.1 GESTIÓN INMEDIATA
 - 2.2.2 PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO
 - 2.2.2.1 AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN
 - 2.2.2.2 EMISIÓN DE DICTAMEN TÉCNICO
 - 2.2.2.3 NEGATIVA DE EMISIÓN DE DICTAMEN TÉCNICO
 - 2.2.2.4 ORDEN DE REGISTRO DEL PASIVO CONTINGENTE
 - 2.2.2.5 ORDEN DE CONSTITUCIÓN E INVERSIÓN DE LA RESERVA

TÉCNICA

2.2.2.6 NEGATIVA DE ORDEN DE REGISTRO DE PASIVO O DE CONSTITUCIÓN DE RESERVA

2.3 DEFENSORÍA LEGAL

2.4 ORIENTACIÓN JURÍDICA

2.5 OTROS PROCEDIMIENTOS

2.5.1 PROCEDIMIENTO ARBITRAL

2.5.1.1 EN AMIGABLE COMPOSICIÓN

2.5.1.2 EN ESTRICTO DERECHO

2.5.2 PROCEDIMIENTO DE SANCIÓN

2.5.2.1 EMPLAZAMIENTO A MULTA

CAPITULO III EL RECURSO DE REVISIÓN EN LA LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS

3.1 EL ARTICULO 99 DE LA LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS

3.1.1 ANTES DE LAS REFORMAS

3.1.2 REFORMA DEL 12 DE MAYO DE 2005

3.1.3 REFORMA DEL 7 DE JULIO DE 2005

3.1.4 REFORMA DEL 6 DE JUNIO DE 2006

3.2 PROCEDENCIA DEL RECURSO DE REVISIÓN

3.3 IMPROCEDENCIA DEL RECURSO DE REVISIÓN

3.4 SUPLETORIEDAD

CAPITULO IV PROBLEMÁTICA DE APLICACIÓN DEL ARTÍCULO 99 DE LA LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS

4.1 ÁMBITO TEMPORAL DE APLICACIÓN DE LA LEY

4.2 DEROGACIÓN TACITA DE LA LEY

4.2.1 INICIATIVA Y APROBACIÓN DEL PROYECTO DE ADICIÓN AL ARTÍCULO 99 DE LA LEY PRESENTADA POR EL SENADOR DAVID JIMÉNEZ GONZÁLEZ

4.2.2 INICIATIVA Y APROBACIÓN DEL PROYECTO DE REFORMA AL ARTÍCULO 99 DE LA LEY PRESENTADA POR LA DIPUTADA MARGARITA SALDAÑA HERNÁNDEZ

4.3 PROPUESTA DE SOLUCIÓN Y APLICACIÓN DEL ARTÍCULO 99 DE LA LEY

4.3.1 PROCEDENCIA DEL RECURSO DE REVISIÓN

4.3.2 IMPROCEDENCIA DEL RECURSO DE REVISIÓN

CONCLUSIONES

BIBLIOGRAFÍA

INTRODUCCIÓN

La actividad de la autoridad debe estar sometida a un mecanismo de control, propio o externo, para asegurar la inviolabilidad de la norma jurídica por parte de la misma autoridad.

Este mecanismo de control, en el caso específico de los actos emitidos por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (en lo sucesivo, la CONDUSEF) es el recurso de revisión y se interpone ante este mismo organismo, de conformidad con los artículos 99 a 106 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

El objetivo del recurso de revisión es el de tratar de reestablecer la eficacia de los actos emitidos por la CONDUSEF, en el supuesto de que la misma no haya aplicado correctamente la ley, a través de la anulación o reposición de sus propios actos.

Sin embargo, la regulación de este medio de impugnación adolece de algunas imperfecciones que, aunado al desconocimiento de la ley o su confusión con la inobservancia de la misma, provoca que los diferentes funcionarios con los que cuenta la CONDUSEF, emitan resoluciones ilegales y, consecuentemente arbitrarias.

Estas circunstancias ponen de manifiesto la necesidad de que toda actividad jurídica de la administración debe contar con mecanismos de control de la legalidad de las resoluciones de que de ella emanan, con una regulación clara y específica, incluso y necesariamente, en la propia resolución del recurso de revisión, que permita una mayor eficiencia y el respeto a los

derecho de los administrados como una autentica expresión de justicia administrativa.

Es importante hacer notar que el esfuerzo que se ha dado para armonizar la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros con todo el universo de leyes que existe, se vio reflejado desde el momento en que fue creado dicho ordenamiento, proveyendo a la CONDUSEF de autonomía técnica para dictar sus resoluciones y laudos, unificando los procedimientos de conciliación y arbitraje, que hasta el año de 1999 se substanciaban ante diferentes autoridades, y otorgándole la función primordial de promover, asesorar, proteger y defender los derechos e intereses de los usuarios frente a las instituciones financieras.

No obstante, la falta de previsión y un exiguo conocimiento técnico legislativo de nuestros congresistas, que se vio reflejado en innumerables e innecesarias reformas al artículo 99 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, ha ocasionado un conflicto de aplicación de dicho precepto legal en la substanciación del recurso de revisión, sobre todo porque una de esas reformas derogó disposiciones que agilizaban el trámite de ese medio de impugnación.

Fue así, que la entonces Dirección General Contenciosa de la CONDUSEF, encargada de la substanciación de los recursos de revisión, publicó un análisis de la controversia, justificando la aplicación del ya derogado párrafo primero del artículo 99 de la Ley, en un error técnico legislativo al publicar las reformas.

Derivado de lo anterior es que considero que es necesario hacer un análisis de las reformas que tuvo ese precepto legal para así establecer claramente en la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros la

improcedencia del recurso de revisión, ya que, aun con los esfuerzos de esta Comisión Nacional para aclarar la procedencia del recurso referido, aún no se cuenta con el sustento jurídico para desechar aquellos recursos que se interpongan con el único fin de retardar el procedimiento conciliatorio en perjuicio de los usuarios de servicios financieros.

En los primeros capítulos de la presente tesis, se tratará de exponer las razones que servirán de soporte para proponer una modificación a la ley. Así, en el Capítulo I, se abordarán temas relativos a la integración de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, así como su estructura y funcionamiento.

Dentro del Capítulo II, se realizará un análisis de los conceptos generales de los servicios que ofrece la comisión y que se encuentran regulados en la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, ya que, precisamente, en el desarrollo de estas funciones es como la CONDUSEF actúa como autoridad y de ellas derivan los actos que pueden ser susceptibles de impugnación a través del recurso de revisión.

El Capítulo III, es el punto toral de este trabajo de investigación, ya que en esta parte es donde se establece como se dio y en que condiciones se aprobaron las múltiples reformas al artículo 99 de la ley. Asimismo, considero que es el parte aguas necesario para intentar una solución a la problemática planteada.

El problema principal de aplicación del recurso de revisión se tratará en el Capítulo IV de este trabajo, bajo la perspectiva y análisis de las iniciativas presentadas en el Congreso de la Unión, de las reformas al artículo 99 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, pues, fueron dichas iniciativas y su consecuente aprobación lo que ha provocado la

falta de seguridad en algunos aspectos de la substanciación del recurso de revisión.

A saber, la primera reforma al artículo 99 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros se alejó por completo del ánimo fundamental de la iniciativa presentada por la Diputada Margarita Saldaña Hernández en el mes de marzo del año de dos mil cuatro, la cual tuvo una vigencia que sólo duró cincuenta y seis días, ya que fue derogada el doce de julio del mismo año, dándole vigencia a un texto ya sin aplicación, pues mediante la reforma a la ley de esta última fecha se instauró nuevamente la procedencia del recurso de revisión en contra de cualquier acto que emitiera la CONDUSEF.

Razón por la cual, el objetivo de este proyecto es, por una parte, tratar de demostrar que la falta de fundamentación al desechar los recursos de revisión interpuestos entre el siete de julio del año dos mil cinco y el seis de junio del año dos mil seis, en contra de actos definitivos, fue superada por una interpretación teleológica de la Ley, de acuerdo a la iniciativa de reforma al artículo 99 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, presentada por la Diputada Margarita Saldaña Hernández, cuyo propósito primordial fue evitar que ese medio de defensa sea utilizado exclusivamente como una táctica dilatoria que dificulte y afecte el procedimiento conciliatorio respectivo.

Asimismo, por otra parte, se analiza la procedencia de los actos que han sido susceptibles de ser impugnados y finalmente una propuesta de reforma a la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros para prever en forma clara y precisa los supuestos de improcedencia del recurso de revisión, ya que dicho ordenamiento legal no lo prevé.

CAPITULO I.

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

Con la publicación de Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros en el Diario Oficial de la Federación del 18 de enero de 1999, se previó la creación de un organismo denominado Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, encargado de la protección y defensa de todos consumidores de productos y servicios financieros, como instrumentos de transferencia de fondos, créditos, seguros, etc., que derivan de relaciones contractuales con las instituciones financieras.

Asimismo, con la publicación y entrada en vigor de esa ley, se derogaron diversas disposiciones, con la finalidad de conferir de manera exclusiva a una sola entidad, la substanciación de los procedimientos conciliatorio y arbitral entre los usuarios y las entidades financieras, para llevarse a cabo únicamente en los términos y condiciones establecidos en la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

Dicho ordenamiento legal constituyó un notable esfuerzo del Congreso de la Unión para poner a disposición de la población, que hace uso de los diversos servicios financieros, procedimientos ágiles y uniformes para resolver sus controversias con las instituciones que brindan ese tipo de servicios, proveyendo a los usuarios de un marco legal que proporcionara mayor seguridad en cuanto a la protección de sus derechos derivados de las

operaciones que realiza y las relaciones que establecen con las instituciones financieras.

La citada Ley ha sufrido varias reformas, la primera fue publicada en el Diario Oficial de la Federación el 5 de enero de 2000, cuyo principal objetivo fue la de reconocer como usuarios de servicios financieros a los beneficiarios de dichos servicios, que no hayan contratado directamente con la institución financiera pero que gozan de algún derecho frente a la institución financiera; así como la ampliación del término, de tres meses a un año, para presentar una reclamación derivada del incumplimiento o la negativa de la institución financiera frente al usuario, de un servicio contratado con la misma; la creación dentro de la estructura de cada institución financiera, de las unidades especializadas de atención a usuarios, y la incorporación de medidas más estrictas a las instituciones financieras en la substanciación del procedimiento conciliatorio, como lo es, en las características que debe reunir el informe que están obligadas a presentar en la audiencia de conciliación.

Sin embargo, dadas las condiciones en la que se fueron desarrollando los procedimientos conciliatorios en la CONDUSEF, fue necesario que se adicionaran, reformaran y derogaran diversas disposiciones de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, por lo que se llevó a cabo otra reforma, mediante decreto publicado en el Diario Oficial de la Federación el 12 de mayo del año 2005, con la cual se precisaron algunos conceptos y se le dio mayor agilidad a algunos procedimientos.

En el caso particular del procedimiento conciliatorio, se incorporó la figura de la conciliación inmediata, así como también se sumaron a las facultades de la CONDUSEF la de: "Asistir al usuario que pretendiera coadyuvar con el Ministerio Público, cuando sea víctima u ofendido por algún delito derivado de la contratación de productos o servicios financieros, cometido por las

Instituciones Financieras” (Artículo 11, fracción XXVI, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros). Igualmente, el término para presentar las reclamaciones se extendió a dos años, dando a la Ley de la CONDUSEF, uniformidad y congruencia con otras legislaciones.

Por otra parte, se dio un gran avance respecto a la procedencia del recurso de revisión, que se interpone en contra de los actos que emite la propia Comisión, con la reforma al artículo 99 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, al establecer que ese medio de impugnación, sólo sería procedente en contra de las resoluciones que dicte la Comisión Nacional fuera del procedimiento arbitral que pusieran fin a un procedimiento o bien, cuando a través de las mismas se impusiera una sanción.

La tercera reforma a la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, ocurrió el 7 de julio de 2005, mediante la cual se adicionó un párrafo al artículo 99 de la Ley, y se modificó el texto del ahora primer párrafo, estableciendo la opción de acudir al Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa, sin necesidad de agotar antes el recurso de revisión.

No obstante, que ya se había reformado en dos ocasiones el artículo 99 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, el 6 de junio de 2006, se modificó nuevamente el texto de ese precepto legal.

Por último, mediante decreto publicado en fecha 15 de junio de 2007, se reformaron y adicionaron diversas disposiciones de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, dentro de las que se pueden destacar las siguientes: desapareció la figura de la conciliación inmediata, se otorgaron nuevas facultades de supervisión y de sanción a la CONDUSEF, con relación a las Sociedades Financieras de Objeto Múltiple No Reguladas

(en los sucesivo SOFOM E.N.R.); asimismo, respecto al tema central de esta investigación, se estableció que las Sociedades Financieras de Objeto Múltiple (en lo sucesivo SOFOM), podrán interponer el recurso de revisión ante este Organismo, en contra de las multas impuestas por esta Comisión, en términos de lo establecido en la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.

Con la reciente reforma al ordenamiento jurídico de la CONDUSEF, se le confirió la tarea de llevar registros de: las comisiones que cobran las instituciones financieras, los contratos de adhesión y los usuarios que no desean recibir información o publicidad con motivos mercadotécnicos o publicitarios.

De tal suerte que la CONDUSEF, después de las reformas impulsadas y aprobadas a lo largo de estos ocho años, se ha visto fortalecida en un marco jurídico mucho mas determinante y sólido, en cuanto a sus facultades y a los conceptos que la propia ley establece, pretendiendo alcanzar de esta forma, las condiciones necesarias para una eficaz y equitativa solución de las controversias entre los usuarios y las instituciones financieras.

1.1. NATURALEZA JURÍDICA DE LA COMISIÓN NACIONAL.

La CONDUSEF es un organismo que brinda a todos los mexicanos una imparcial actuación profesional para dirimir controversias en un plano de mayor igualdad real frente a las poderosas instituciones financieras.¹

¹ RUIZ MORENO, Angel Guillermo. Las Afore. El Nuevo Sistema de Ahorro y Pensiones, 4ª ed. Porrúa, México, 2002, Pág. 181.

Este organismo, con personalidad jurídica y patrimonio propios, tiene su domicilio en el Distrito Federal, cuenta con 31 Delegaciones Estatales, localizadas en todo el Territorio Nacional y 4 Delegaciones Locales, 3 de ellas ubicadas en la Zona Metropolitana y una en Ciudad Juárez, en el estado de Chihuahua.

Su naturaleza jurídica es la de un organismo público descentralizado, cuyas características principales están claramente definidas tanto en la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal como en la Ley de Entidades Paraestatales. De tal forma que, la CONDUSEF, como todo organismo descentralizado de la administración pública federal, cumple con las características siguientes:

- Fue creada por la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros publicada en el Diario Oficial de la Federación el dieciocho de enero de mil novecientos noventa y nueve, la cual previó la creación de un organismo encargado de la protección y defensa de los usuarios de servicios financieros.²
- Dicho organismo cuenta con una denominación específica “Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de los Servicios Financieros”, y su domicilio esta ubicado en Insurgentes Sur 762, características exigidas por la Ley Federal de Entidades Paraestatales.
- La CONDUSEF quedó sectorizada a la Secretaria de Hacienda y Crédito Público³, mediante acuerdo del Ejecutivo Federal de fecha 16 de julio de 1999.

² En cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 45 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.

³ La agrupación por sectores definidos, se encuentra prevista por el artículo 48 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, dicha sectorización no indica que la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros dependa directamente de la

- El objetivo específico de la Comisión Nacional 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 realice y las relaciones que establezcan entre ellas.
- La Comisión Nacional es un organismo con el que el Estado cuenta para el eficaz manejo de un área estratégica del desarrollo, mediante actividades de carácter prioritario, para alentar y proteger la actividad financiera que realicen los particulares, como el ahorro y la inversión, proveyendo las condiciones para que el desenvolvimiento del sector privado sea sano y contribuya al desarrollo económico nacional.
- Los servicios que presta la CONDUSEF, están dirigidos a un sector específico, que son los usuarios de servicios financieros y son brindados de forma gratuita.
- La aplicación de los recursos de la Comisión Nacional, son destinados para fines de asistencia legal y jurídica a los usuarios, así como para la substanciación de los procedimientos establecidos por la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.
- Los Órganos con los que cuenta la Comisión Nacional son: la Junta de Gobierno, la Presidencia, las Vicepresidencias, las Direcciones Generales, las Direcciones de Área, las Delegaciones Estatales y Locales, y cuatro Órganos Colegiados.
- Cuenta con una ley orgánica, denominada Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, que fue publicado en el Diario Oficial de la Federación el cuatro de octubre de dos mil siete.

Cumplíendose cabalmente, con lo dispuesto por los artículos 14 y 15 de la Ley de Entidades Paraestatales, que establecen el objeto y los elementos que debe contar todo órgano descentralizado de la Administración Pública Federal.

1.2. OBJETO Y FINALIDAD

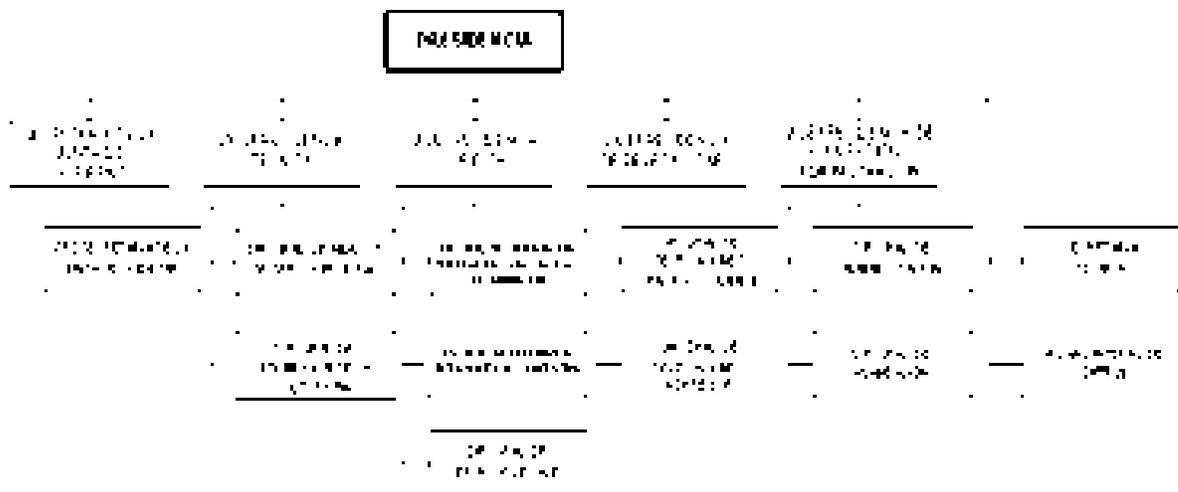
El objetivo prioritario de la CONDUSEF, de conformidad con el artículo 4 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, es la protección y defensa de los derechos e intereses del público usuario de los servicios financieros, así como regular la organización, y desarrollo de los procedimientos que establece la propia Ley.

Por otra parte, de conformidad con lo dispuesto, por el artículo 5 de ese mismo ordenamiento legal, la CONDUSEF tiene como finalidad promover, asesorar, proteger y defender los derechos de los usuarios frente a las instituciones financieras, fungir como arbitro entre los consumidores y las entidades financieras, así como proveer a la equidad en las relaciones y los procedimientos a los que se sometan, de conformidad con la ley.

1.3. ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA CONDUSEF

La estructura de la CONDUSEF es de gran importancia para el desarrollo del presente trabajo, en virtud de que son, precisamente, las áreas que la conforman, las autoridades que en su momento, emiten los actos que corresponde revisar a la presidencia de este organismo, mediante el recurso de revisión.

Asimismo, será útil para el lector, conocer las áreas que conforman a la CONDUSEF, para distinguir, aun de la manera elemental, cuales pertenecen a cada actividad de la Comisión y cuales son sus funciones. Aunado a que, en los siguientes capítulos del presente trabajo, se hará mención de las actividades que realiza cada área, en especial la Vicepresidencia Jurídica. Así, podemos esquematizar la estructura de este organismo, de la siguiente manera:



Este mapa fue realizado, de acuerdo a lo establecido por los artículos 3 y 4 del Estatuto Orgánico, que indica que, la CONDUSEF estará integrada de distintos órganos y unidades administrativas, cuya adscripción es la siguiente:

- I. Junta de Gobierno
- II. Presidencia
- III. Vicepresidencias

Técnica	Jurídica	De Delegaciones	De Planeación y Administración
---------	----------	-----------------	--------------------------------

IV. Direcciones Generales

• De Análisis de Servicios y Productos Financieros;	• De Defensoría, Interventoría y Consultiva	• De Delegaciones Centro - Occidente	• De Administración
• De Promoción de la Cultura Financiera	• De Servicios Legales	• De Delegaciones Norte - Sur	• De Planeación
	• De Orientación, Supervisión, Conciliación y Dictaminación		

V. Direcciones

- a) De Estudios de Mercado;
- b) De Información y Estadística;
- c) De Registro y Análisis Financiero;
- d) Unidad de Desarrollo y Evaluación del Proceso Operativo;
- e) De Comunicación Social y Publicaciones;
- f) De Promoción y Educación Financiera;
- g) De Conciliación;
- h) De Dictaminación;
- i) De Orientación, Supervisión y Unidades Especializadas;
- j) Consultiva;

- k) De Defensa a Usuarios;
- l) De Interventoría y Asuntos Penales;
- m) De Arbitraje y Sanciones;
- n) Contenciosa;
- o) De Disposiciones, Convenios y Contratos;
- p) De Recursos de Revisión;
- q) Enlace y Análisis Regional Norte-Sur;
- r) Enlace y Análisis Regional Centro-Occidente;
- s) De Finanzas;
- t) De Programación Institucional;
- u) De Organización;
- v) De Adquisiciones;
- w) De Personal;
- x) De Remuneraciones, y
- y) De Servicios Generales.

VI. Delegaciones, unidades administrativas desconcentradas de la Comisión Nacional, que podrán ser Regionales, Estatales o Locales.

VII. Órganos colegiados:

- a) Consejo Consultivo Nacional;
- b) Consejos Consultivos Regionales, Estatales y Locales;
- c) Comité de Dictámenes Técnicos, y
- d) Comité de Condonación de Multas.

1.3.1 JUNTA DE GOBIERNO

La Junta de Gobierno de la CONDUSEF es un Órgano Colegiado integrado por un representante de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, quien

presidirá la Junta, un representante del Banco de México, un representante de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, un representante de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, un representante de la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro, tres representantes del Consejo Consultivo Nacional y el Presidente de la CONDUSEF, quien podrá emitir su opinión respecto a los asuntos planteados en la sesión pero no podrá participar con su voto. Cada representante ante la Junta, tendrá un suplente, quien deberá tener el nivel inmediato inferior.

Las sesiones de la Junta se verificarán seis veces por año, con una asistencia mínima de cinco de los nueve miembros que la integran, pudiéndose reunir de manera extraordinaria cuando sea necesario, previa convocatoria que haga el secretario de la Junta, a solicitud de cualquiera de los miembros de la junta. Para la aprobación de las resoluciones de la Junta, se requerirá del voto afirmativo de la mayoría de los presentes, teniendo voto de calidad en caso de empate, el Presidente de la Junta.

Una de las principales atribuciones de la Junta de Gobierno es la de aprobar el Estatuto Orgánico de la de propia Comisión, sin embargo, tiene muchas otras facultades como son:

- Determinar, aprobar y publicar las bases y criterios conforme a los cuales, la Comisión Nacional considere que deba brindar defensoría legal gratuita a los Usuarios;
- Aprobar los programas y presupuestos de la Comisión Nacional, propuestos por el Presidente, así como sus modificaciones, en los términos de la legislación aplicable;
- Publicar, cuando lo estime necesario, las recomendaciones hechas a las Instituciones Financieras cuando ello contribuya a la creación de

una cultura financiera y a la protección de los intereses de los Usuarios;

- Establecer las políticas y lineamientos que provean a la más adecuada difusión de los servicios que ofrezca la Comisión Nacional;
- Resolver respecto de la instalación de Consejos Consultivos Regionales, Estatales y Locales;
- Examinar y, en su caso, aprobar los informes generales y especiales que debe someter a su consideración el Presidente, sobre las labores de la Comisión Nacional;
- Establecer las bases, lineamientos y políticas para el adecuado funcionamiento de la Comisión Nacional;
- Aprobar de conformidad con las leyes aplicables, las políticas, bases y programas generales que regulen los convenios, contratos, pedidos o acuerdos que la Comisión Nacional deba celebrar con terceros en obras públicas, adquisiciones, arrendamientos y prestaciones de servicios relacionados con bienes muebles. El Presidente y, en su caso, los servidores públicos que deban intervenir de conformidad con el Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional, realizarán tales actos bajo su responsabilidad, sujetándose a las directrices que fije la Junta;
- Aprobar anualmente, previo dictamen de los auditores externos, los estados financieros de la Comisión Nacional y autorizar su publicación;
- Aprobar las disposiciones relativas a la organización de la Comisión Nacional, con las atribuciones que correspondan a sus respectivas unidades administrativas;
- Aprobar las Condiciones Generales de Trabajo que deban observarse entre la Comisión Nacional y sus trabajadores;
- Aprobar el nombramiento y remoción de los funcionarios del nivel inmediato inferior al del Presidente, a propuesta de éste;

- Establecer, con sujeción a las disposiciones legales relativas, y sin intervención de cualquiera otra dependencia, las normas y bases para la adquisición, arrendamiento y enajenación de inmuebles que la Comisión Nacional requiera para la prestación de sus servicios, con excepción de aquellos inmuebles de organismos descentralizados que la Ley General de Bienes Nacionales considere como del dominio público de la Federación;
- Aprobar los lineamientos para la evaluación de los programas y campañas publicitarias que las Instituciones Financieras pretendan realizar para efecto de dar a conocer sus operaciones o servicios;
- Evaluar periódicamente las actividades de la Comisión Nacional;
- Resolver respecto de la condonación total o parcial de multas;
- Establecer los parámetros para determinar el monto, la forma y las condiciones de las garantías a que se refiere esta Ley;
- Requerir al Presidente la información necesaria para llevar a cabo sus actividades de evaluación;
- Constituir comités con fines específicos cuando se consideren necesarios;
- Nombrar y remover al secretario y al prosecretario;
- Resolver sobre otros asuntos que el Presidente someta a su consideración,

1.3.2 PRESIDENCIA

El Presidente es la máxima autoridad administrativa de la CONDUSEF, es designado directamente por el Secretario de Hacienda y Crédito Público y podrá ser suplido por ausencias temporales por alguno de los Vicepresidentes del mismo Organismo.

La Presidencia de la CONDUSEF, podrá ser ocupada únicamente por un ciudadano mexicano, que tenga título profesional a nivel Licenciatura y que haya ocupado, por lo menos durante tres años, cargos de decisión en materia financiera, además deberá ser de reconocida competencia y honorabilidad, no estar desempeñando cargos de elección popular ni ser accionista, consejero, funcionario, comisario, apoderado o agente de las Instituciones Financieras, así como tampoco tener litigio pendiente con la CONDUSEF, y no haber sido condenado por sentencia irrevocable por delito intencional que le imponga más de un año de prisión, y si se tratare de delito patrimonial cometido intencionalmente, cualquiera que haya sido la pena, ni encontrarse inhabilitado para ejercer el comercio o para desempeñar un empleo, cargo o comisión en el servicio público o en el sistema financiero mexicano.

El Presidente de la CONDUSEF tendrá las siguientes atribuciones:

- La representación legal de la Comisión Nacional y el ejercicio de sus facultades, sin perjuicio de las que esta Ley confiere a la Junta de Gobierno;
- Ejecutar los acuerdos de la Junta;
- Imponer las sanciones que correspondan de conformidad con lo establecido en esta Ley, así como conocer y resolver sobre el recurso de revisión, y proponer a la Junta la condonación total o parcial de las multas;
- Celebrar y otorgar toda clase de actos y documentos inherentes al objeto de la Comisión Nacional;
- Suscribir y negociar títulos de crédito, así como realizar operaciones de crédito;
- Formular denuncias y querellas, así como otorgar el perdón correspondiente;

- Otorgar, sustituir y revocar poderes generales y especiales con las facultades que les competan, entre ellas las que requieran autorización o cláusula especial. Para el otorgamiento y validez de estos poderes, bastará la comunicación oficial que se expida al mandatario por el propio Presidente;
- Solicitar la aprobación de la Junta para todas las disposiciones de carácter general que crea pertinentes;
- Informar a la Secretaría respecto de los casos concretos que ésta le solicite;
- Presentar anualmente los presupuestos de la Comisión Nacional, los cuales una vez aprobados por la Junta, serán sometidos a la autorización de la Secretaría;
- Proveer lo necesario para el cumplimiento de los programas y el correcto ejercicio del presupuesto aprobado por la Junta;
- Informar a la Junta sobre el ejercicio del presupuesto de la Comisión Nacional;
- Informar a la Junta, anualmente o cuando ésta se lo solicite, sobre el ejercicio de las facultades que le sean conferidas;
- Proponer a la Junta el nombramiento y remoción de los funcionarios del nivel inmediato inferior al del Presidente;
- Nombrar y remover al personal de la Comisión Nacional;
- Presentar a la Junta los proyectos de disposiciones relacionadas con la organización de la Comisión Nacional y con las atribuciones de sus unidades administrativas;
- Presentar o proponer los documentos o proyectos que respectivamente correspondan, para la aprobación o determinación de la Junta a que se refieren las diversas fracciones del artículo 22 de esta Ley;

- Ejercer las más amplias facultades de dominio, administración y pleitos y cobranzas, aun de aquellas que requieran de autorización especial según otras disposiciones legales o reglamentarias.

El Presidente ejercerá sus funciones directamente o a través de los Vicepresidentes, Directores Generales y demás servidores públicos de la Comisión Nacional, según lo dispuesto por el Estatuto Orgánico de la CONDUSEF, salvo aquéllas funciones que son indelegables. (Artículo 27 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros).

1.3.3 VICEPRESIDENCIAS

El presidente de la CONDUSEF, será auxiliado en el desempeño de sus actividades por las distintas Vicepresidencias con las que cuenta ese Organismo, de tal forma que los titulares de la Vicepresidencia Técnica, Jurídica, de Delegaciones y de Planeación y Administración tendrán las siguientes atribuciones:

- Acordar con el Presidente los asuntos de su competencia, e informarle sobre el desarrollo de las actividades de las unidades administrativas que les son adscritas;
- Proponer al Presidente los asuntos de su competencia que deban someterse a la consideración y/o aprobación de la Junta;
- Representar legalmente al organismo, en el ámbito de su competencia, a indicación del Presidente o en sustitución del mismo;
- Planear, formular, dirigir y evaluar los programas anuales de labores y los programas específicos que determinen las disposiciones aplicables, así como las actividades de las unidades administrativas a ellos adscritas, conforme a los criterios que determine el Presidente;

- Ejercer en forma directa las atribuciones que sean competencia de las unidades administrativas a su cargo;
- Acordar con los Directores Generales de su adscripción los asuntos de su competencia, así como los programas específicos, estableciendo objetivos, metas y esquemas de evaluación en correspondencia con los del organismo en su conjunto;
- Definir en conjunto con sus similares, los criterios de coordinación entre sus unidades administrativas;
- Someter a consideración de sus similares, aquellos asuntos de su competencia, que les sean comunes;
- Concertar y celebrar, previo acuerdo con el Presidente, en el ámbito de su competencia, convenios con las Instituciones Financieras, autoridades federales o locales, asociaciones, organismos u otras agrupaciones y participar en foros nacionales e internacionales para dar cumplimiento al objeto de la Ley;
- Notificar y ejecutar los acuerdos de la Junta, previa orden del Presidente;
- Informar a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público respecto de los asuntos concretos que ésta solicite;
- Desempeñar las comisiones y demás funciones que les encomiende en forma directa el Presidente;
- Nombrar y remover al personal adscrito a su unidad administrativa, y

La CONDUSEF esta integrada por las siguientes cuatro vicepresidencias:

DE PLANEACIÓN Y ADMON.	TÉCNICA	DE DELEGACIONES	JURÍDICA
---------------------------	---------	-----------------	----------

Para efectos de la presente investigación, resulta importante esquematizar la forma en que está estructurada la Vicepresidencia Jurídica de la

CONDUSEF, ya que es una de sus Direcciones Generales, la encargada de la substanciación de los recursos de revisión que se interponen en contra de las resoluciones emitidas por este Organismo, en ejercicio de las facultades que estatutariamente le fueron delegadas por el Presidente de esta Comisión, siendo integrada por:

La Dirección General de Defensoría, Interventoría y Consultiva	La Dirección General de Orientación, Supervisión, Conciliación y Dictaminación	La Dirección General de Servicios Legales
--	--	---

Sin embargo, la atención y resolución de los recursos de revisión, no es la única atribución de la Vicepresidencia Jurídica de la CONDUSEF, pues tiene a su cargo la representación legal de la comisión en juicios de nulidad y laborales; así como la designación de defensores de los usuarios en los juicios que se ventilen ante los tribunales y la imposición de las sanciones correspondientes en caso de incumplimiento o contravenciones a las disposiciones de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

1.3.4 DIRECCIONES GENERALES

Las Direcciones Generales son unidades administrativas que conforman la estructura básica de cada una de las Vicepresidencias de la Comisión Nacional, cuya organización y existencia esta prevista por el Estatuto Orgánico de ese Organismo, ordenamiento que establece que los titulares de cada una de las Direcciones Generales tendrán, entre otras las siguientes facultades:

- Acordar con el Vicepresidente de su adscripción, los asuntos de su competencia e informarle sobre el desarrollo de las actividades de las áreas que integran la unidad administrativa a su cargo;
- Formular los programas de actividades y los anteproyectos de presupuesto de las áreas que integran sus unidades administrativas, así como organizar, dirigir y evaluar dichas actividades;
- Establecer criterios de actuación a seguir en el desempeño del personal de la Comisión Nacional, en relación con las funciones que les son atribuidas;
- Formular, en el ámbito de su competencia, las guías y protocolos necesarios para verificar la aplicación y cumplimiento de las disposiciones que rigen el quehacer de la Comisión Nacional;
- Coordinar, supervisar y evaluar la ejecución de las funciones que les son atribuidas;
- Participar en las visitas de supervisión a las unidades administrativas desconcentradas de la Comisión Nacional;
- Acordar y resolver los asuntos de la competencia de las áreas administrativas a su cargo;
- Coordinarse con las demás unidades administrativas de la Comisión Nacional para el mejor ejercicio de las funciones que les son atribuidas;
- Expedir copia certificada de las constancias de los expedientes relativos a los asuntos de su competencia, previo pago de su costo cuando así proceda, así como las que les sean solicitadas de conformidad con la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental u otras disposiciones aplicables;
- Gestionar ante las autoridades competentes la celebración de convenios de colaboración, en el ámbito de sus atribuciones, y

Las atribuciones conferidas a los Directores Generales, podrán ser ejecutadas directamente o podrán ser asistidos en el cumplimiento de las mismas por los distintos directores de área, subdirectores, jefes de departamento, y en su caso, defensores, conciliadores, dictaminadores, inspectores, interventores, notificadores, especialistas, analistas y demás servidores públicos, según lo establecido por el artículo 13 del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional.

Cabe indicar que, en enero de dos mil seis el Poder Judicial Federal determinó que la entonces Dirección General de Conciliación y Arbitraje de la CONDUSEF carecía de existencia legal, debido a que su creación derivó del estatuto orgánico del propio organismo y no de una ley o reglamento expedidos previamente⁴ y en consecuencia muchas de las áreas que integran este Organismo, serían igualmente inexistentes por no encontrar sustento en la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros; sin embargo, la creación de esa unidad administrativa, como la de todas, fue con fundamento en lo establecido por la Ley Federal de las Entidades Paraestatales que en su artículo 15 establece que, el órgano de gobierno respectivo, deberá expedir su estatuto orgánico, en el que se establecerán las bases de su organización y establecer las facultades y funciones que le corresponda a cada oficina, despacho o departamento que integren al organismo descentralizado.

Asimismo, con la publicación del Estatuto Orgánico de CONDUSEF en octubre de dos mil siete, las Direcciones Generales y de Área están claramente identificadas y enlistadas por la fracción V, del artículo 3, de ese

⁴ Novena Época, Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta XXIII, Enero de 2006, Página: 2338, Tesis: I.3o.A.51 A. “COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS (CONDUSEF). SU DIRECCIÓN GENERAL DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE, CARECE DE EXISTENCIA LEGAL DEBIDO A QUE SU CREACIÓN DERIVA DEL ESTATUTO ORGÁNICO DE DICHO ORGANISMO Y NO DE UNA LEY O REGLAMENTO EXPEDIDOS PREVIAMENTE.”

ordenamiento legal, validando su existencia y dándole la ubicación que corresponde dentro la estructura de la propia Comisión.

Ahora bien, continuando con el objetivo de ubicar el área encargada de la substanciación de los recursos de revisión que se interponen ante la CONDUSEF, cabe indicar que la Dirección General de Servicios Legales, una de la distintas Áreas que integran a la Vicepresidencia Jurídica, es la encargada de atender y resolver los mencionados medios de impugnación.

1.3.4.1 DIRECCIONES

Las distintas Direcciones Generales que integran a la CONDUSEF, contarán con Direcciones de Área, para el mejor cumplimiento de sus funciones y correcta aplicación de la Ley.

Para efectos únicamente ilustrativos, a continuación se presenta la estructura de la Dirección General de Servicios Legales, la cual acoge al área encargada de atender y resolver los recursos de revisión que se interponen en contra de los actos que emite la CONDUSEF, sin olvidar que las demás direcciones de esta Dirección General, realizan funciones que, son de igual importancia, pero que no se abordaran en su totalidad en el presente trabajo, sólo aquellas que son susceptibles de ser impugnadas a través del medio de defensa mencionado. De esta forma, la Dirección General de Servicios legales se encuentra organizada de la siguiente manera:

Dirección Contenciosa	Dirección de Arbitraje y Sanciones	Dirección de Disposiciones, Convenios y Contratos	Dirección de Recursos de Revisión
-----------------------	------------------------------------	---	-----------------------------------

Por otra parte, las otras dos Direcciones Generales de la Vicepresidencia Jurídica, abarcan diversas autoridades que están sujetas a la revisión de sus actos, a través del recurso multicitado, por lo que es importante conocer de su estructura y funciones.

La Dirección General de Orientación, Supervisión, Conciliación y Dictaminación de está integran por:

La Dirección de Conciliación	La Dirección de Dictaminación	La Dirección de Orientación, Supervisión y Unidades Especializadas
------------------------------	-------------------------------	--

La Dirección General de Defensoría, Interventoría y Consultiva está integran de la siguiente forma:

Dirección Consultiva	Dirección de De Defensa a Usuarios	Dirección de Interventoría y Asuntos Penales
----------------------	------------------------------------	--

Como se observa, cada Dirección General se encuentra integrada por distintas Direcciones de Área. Y cada Dirección de área está organizada por Departamentos, cuya existencia no esta prevista ni en la Ley ni en el Estatuto; sin embargo, dicha integración obedece al funcionamiento interno de la Comisión, con la única finalidad de proveer con mayor eficiencia los asuntos de su competencia.

1.3.5 DELEGACIONES

La CONDUSEF, contará con unidades administrativas desconcentradas denominadas Delegaciones, las cuales estarán jerárquicamente subordinadas a la administración central. Su creación deriva de la necesidad de atender la problemática de la población en materia de servicios financieros en todo el territorio nacional.

Las distintas Delegaciones Estatales y Locales que forman parte de la CONDUSEF, se encuentran adscritas a Direcciones Generales de que a su vez conforman la Vicepresidencia de Delegaciones, de la siguiente manera:

Dirección General de Delegaciones Centro - Occidente		Dirección General de Delegaciones Norte - Sur	
<ul style="list-style-type: none"> • Aguascalientes, • Colima, • Guanajuato, • Jalisco, • Michoacán, • Nayarit, • San Luis Potosí, • Sinaloa y • Zacatecas. • Estado de México, 	<ul style="list-style-type: none"> • Hidalgo, • Metropolitana Norte, • Metropolitana Oriente, • Metropolitana Sur, • Morelos, • Puebla, • Querétaro y • Tlaxcala. 	<ul style="list-style-type: none"> • Baja California, • Baja California Sur, • Chihuahua, • Ciudad Juárez, • Coahuila, • Durango, • Nuevo León, • Sonora y • Tamaulipas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Campeche, • Chiapas, • Guerrero, • Oaxaca, • Quintana Roo, • Tabasco, • Veracruz y • Yucatán.

La circunscripción territorial de las distintas Delegaciones de la Comisión Nacional, dentro de la que podrán ejercer sus atribuciones, esta determinada por el artículo 25 del Estatuto Orgánico de la CONDUSEF; sin embargo, dicha circunscripción no se traduce en una competencia territorial que limite a

las Delegaciones a actuar en un determinado territorio, que implicaría el ejercicio de funciones jurisdiccionales, pues dicha facultad es exclusiva de los Tribunales de la Federación, Lo anterior ha quedado establecido por la Suprema Corte de Justicia de la Nación en la siguiente tesis jurisprudencial número 2a./J. 46/2004 que a la letra dice:

“CONFLICTO COMPETENCIAL EN MATERIA JUDICIAL. NO PUEDE PRODUCIRSE ENTRE UNA JUNTA DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE Y LA CONDUSEF.

Conforme al artículo 106 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, las cuestiones de competencia, ya sea por razón de la materia o territorial, sólo surgen entre los tribunales de la Federación, entre éstos y los de las entidades federativas, o entre los tribunales de dos o más entidades federativas legalmente constituidos con arreglo a las leyes aplicables. En ese sentido, si los artículos 4o. y 5o. de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros establecen que la CONDUSEF es un organismo público descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propios y con funciones de autoridad administrativa encargada de promover, asesorar, proteger y defender los derechos e intereses de los usuarios frente a las instituciones financieras, y arbitrar sus diferencias de manera imparcial y proveer a la equidad en las relaciones entre éstos, mediante el ejercicio de las atribuciones que le confiere la ley, es evidente que dicho organismo al intervenir en los conflictos que surjan entre los usuarios y las instituciones financieras, lo hace como cualquier árbitro privado designado voluntariamente por las partes, sin que tenga facultades para ejecutar sus decisiones, de manera que no actúa como autoridad jurisdiccional y, por ende, no puede producirse un conflicto competencial entre una Junta de Conciliación y Arbitraje y la referida Comisión para conocer de cualquier controversia judicial. Novena Época, Segunda Sala, Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Tomo: XIX, Abril de 2004, página 426.”

Para mayor claridad, la jurisdicción, como ya se dijo anteriormente, es exclusiva de los tribunales, la cual debe entenderse como una potestad

atribuida e impuesta a un órgano gubernamental para dirimir litigios de trascendencia jurídica, aplicando normas sustantivas e instrumentales, como lo señala Cipriano Gómez Lara al indicar que la jurisdicción es *“una función soberana del estado, realizada a través de una serie de actos que están proyectados o encaminados a la solución de un litigio o controversia, mediante la aplicación de una ley general a ese caso concreto controvertido para solucionarlo o dirimirlo”*⁵, por lo que, la CONDUSEF no ejerce funciones jurisdiccionales, sólo cuenta con la facultad de resolver las controversias entre los usuarios y las instituciones financieras, a través del procedimiento conciliatorio o arbitral; asimismo, tiene plena autonomía técnica para dictar sus resoluciones, y facultades de autoridad para imponer las sanciones previstas en la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, es así que los usuarios tienen la libertad de elegir, de acuerdo a lo establecido por el artículo 65 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, el lugar y la forma en que podrán presentar sus reclamaciones, sin excluir por razón de territorio o de domicilio del usuario, la Delegación en la que deberá presentarse la reclamación, esto es que, de acuerdo a dicho precepto legal los usuarios tienen la posibilidad de presentar su reclamación en las oficinas centrales de la Comisión Nacional ubicadas en la Ciudad de México, o en cualquiera de las Delegaciones ubicadas en todo el territorio nacional, o bien ante la Unidad Especializada de Atención a Usuarios de la institución financiera reclamada.

Ahora bien, es importante señalar que las Delegaciones Regionales, Estatales o Locales de la CONDUSEF, tienen atribuciones conferidas a distintas áreas de la Comisión, ello en razón de que deben proporcionar la misma atención a las reclamaciones que presenten los usuarios tanto en las oficinas centrales como en dichas unidades desconcentradas, esto es, tienen

⁵ GÓMEZ LARA, Cipriano. Teoría General del Proceso. Banco de Preguntas. Oxford. México. 2004. Pág. 39.

facultades para tramitar los procedimientos de gestión inmediata, de conciliación y de arbitraje, elaborar proyectos de laudos y desechar por improcedentes los recursos de revisión que se refieran a actos distintos a los que prevé la Ley, brindar asesoría técnica y jurídica, determinar la procedencia del servicio de defensoría, asignar a los defensores a cada asunto y brindar asistencia jurídica, así como las demás facultades señaladas por el artículo 26 del Estatuto Orgánico de la CONDUSEF.

1.3.6 ÓRGANOS COLEGIADOS

Los órganos colegiados de la CONDUSEF son: el Consejo Consultivo Nacional y los Consejos Consultivos Regionales, Estatales y Locales; los Comités de Dictámenes Técnicos y de Condonación de Multas.

El Consejo Consultivo Nacional estará integrado por el titular de la CONDUSEF, quien presidirá el Consejo, así como por dos representantes de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, un representante de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, un representante de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, un representante de la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el retiro, tres representantes de las instituciones financieras y tres representantes de los usuarios de servicios financieros, dicho Consejo sesionara por lo menos dos veces por año.

Los Consejos Consultivos Regionales y Estatales estarán integrados por los Delegados Regionales o Estatales y serán presididos por el Vicepresidente de Delegaciones, así como por los miembros que acuerde el Consejo Consultivo Nacional y por los representantes de los usuarios y de las instituciones financieras, en el caso de los Consejos Consultivos Locales

serán presididos por el Delegado Estatal correspondiente. Estos Consejos sesionaran por lo menos una vez al año.

El Comité de Dictámenes Técnicos es un órgano colegiado que conoce y, en su caso, aprueba los dictámenes técnicos solicitados a la Comisión Nacional, por los Usuarios de servicios financieros, en términos de lo previsto por el artículo 68 fracción VII de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

El Comité de Condonación de Multas es un órgano que conoce sobre las solicitudes de condonación de multas y dictamina sobre la procedencia de las mismas para en su caso someterlas a la aprobación de la Junta de Gobierno.

1.4. FACULTADES DE LA CONDUSEF

El conocimiento, al menos en lo esencial, de las facultades de las autoridades en materia financiera es de gran importancia, tanto para los usuarios como para las instituciones, pues es el marco obligado de referencia de su actuación, puesto que es el fundamento legal de su funcionamiento y de la emisión de sus actos.

Esto es, las autoridades sólo pueden hacer lo que expresamente la ley les permite, cumpliendo con el principio de legalidad que debe revestir todos sus actos. Lo anterior, ha quedado establecido por el Poder Judicial Federal en el siguiente criterio sustentado por el Poder Judicial Federal cuyo contenido textual es el siguiente:

“AUTORIDADES, FACULTADES DE LAS.

Las autoridades sólo pueden hacer lo que la ley les permite.⁶

Así, la función primordial de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros consiste en resolver las controversias suscitadas entre los usuarios y las instituciones financieras, a través del procedimiento conciliatorio o arbitral, que constituyen una forma alternativa de solución de controversias, que como ya quedo establecido no se trata de facultades jurisdiccionales, por lo que, este organismo sólo puede actuar de manera limitada como conciliador y árbitro en la solución de conflictos, como lo ha sustentado el Poder Judicial de la Federación en la jurisprudencia 1a./J. 84/2002 cuyo rubro es “CONDUSEF. EN EL PROCEDIMIENTO INSTAURADO PARA ATENDER LAS CONSULTAS Y RECLAMACIONES DE AQUELLOS, NO REALIZA FUNCIONES JURISDICCIONALES, SINO DE MERA CONCILIACIÓN EN EL ÁMBITO ADMINISTRATIVO”⁷, es decir, esta Autoridad Administrativa, cuenta con plena autonomía para dictar sus resoluciones y solucionar controversias de forma alternativa a los procesos judiciales ante los tribunales competentes, que tiene como finalidad promover, asesorar, proteger y defender los derechos de los usuarios frente a las instituciones financieras y arbitrar las diferencias, de manera imparcial, de manera que se trata de un medio organizado de heterocomposición voluntaria, en prevención de controversias judiciales entre las instituciones financieras y los particulares usuarios del servicio, esto es, el procedimiento conciliatorio que prevé la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, fue creado como un medio de prevención de conflictos.

⁶ Quinta Época, Semanario Judicial de la Federación CV , Pág. 270

⁷ Novena Época, Instancia: Primera Sala, Materia: Administrativa, Fuente: Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Tomo: XVI, Diciembre de 2002, Tesis: 1a./J. 84/2002, Página: 48

En virtud de lo anterior, la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, establece en su artículo 11 las facultades con las que cuenta la CONDUSEF, para el eficaz desarrollo y correcta aplicación de la Ley, para llevar a cabo su objetivo primordial, que es la de proteger y defender los intereses de los usuarios de servicios financieros; dicho artículo presenta un catálogo de las facultades con las que cuenta la Comisión y de los servicios que ofrece a los usuarios de servicios financieros, los que principalmente son los siguientes:

- Atender y resolver las consultas y las reclamaciones que formulen los usuarios,
- Llevar a cabo los procedimientos de conciliación y arbitraje entre el o los usuarios y la institución financiera, en los términos previstos en la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros,
- Emitir los dictámenes técnicos solicitados por los usuarios,
- Brindar el servicio de orientación jurídica y asesoría legal a los usuarios, en las controversias que se susciten con las instituciones financieras que se entablen ante los tribunales,
- Asistir al usuario que pretenda coadyuvar con el Ministerio Público, cuando sea víctima u ofendido por algún delito derivado de la contratación de productos o servicios financieros
- Emitir recomendaciones a diversas autoridades y a las instituciones financieras
- Autorizar la información dirigida a los usuarios sobre los servicios y productos financieros que ofrezcan las instituciones financieras
- Orientar y asesorar a las instituciones financieras
- Revisar los contratos de adhesión que utilizan las instituciones financieras y proponer modificaciones a los mismos,

- Solicitar información, documentación y todos los elementos que sean necesarios para la substanciación de los procedimientos de conciliación y de arbitraje,
- Imponer las sanciones establecidas y aplicar las medidas de apremio a que se refiere la Ley,
- Conocer y resolver los recursos de revisión que se interpongan en contra de las resoluciones dictadas por la Comisión Nacional,
- Ordenar a las instituciones financieras el registro del pasivo contingente o la constitución e inversión de la reserva técnica específica para obligaciones pendientes de cumplir.

CAPITULO II

SERVICIOS QUE OFRECE LA COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS

La Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros es una ley de carácter Federal, de observancia en toda la República y cuyos principios torales son la equidad, la igualdad y la imparcialidad, mismos que establece nuestra Carta Magna al proscribir la aplicación de leyes que no sean generales, abstractas y permanentes.

Por lo que la CONDUSEF, desde su creación, ha ofrecido sus servicios siguiendo esos principios, siendo la conciliación el instrumento más utilizado por los usuarios, para la solución de sus controversias con las instituciones financieras; sin embargo, este Organismo ofrece otros servicios tales como la asesoría técnica, la asistencia jurídica o la gestión inmediata y no sólo los relacionados con los procedimientos de conciliación y arbitraje.

Asimismo, la CONDUSEF, durante el desarrollo del procedimiento conciliatorio, puede emitir un dictamen técnico, solamente en beneficio del usuario, pues la propia ley establece que un requisito para poder emitirlo es que de los elementos aportados por las partes durante el procedimiento, se pueda suponer la procedencia de lo reclamado, por lo que, éste le podrá servir como prueba al usuario, en caso de que acuda ante los tribunales correspondientes.

Igualmente, este Organismo podrá ordenar el registro del pasivo contingente, o en su caso, la constitución e inversión de la reserva técnica específica para obligaciones pendientes de cumplir, lo cual, es un acto realizado en beneficio del usuario, pues con ello, se garantiza el monto reclamado durante el procedimiento conciliatorio.

La defensoría legal es otro de los servicios que proporciona la CONDUSEF, pero, en particular, este servicio sólo puede ser proporcionado cuando ha concluido el procedimiento conciliatorio, y en caso de que el usuario cumpla con los requisitos establecidos en la ley.

2.1 ASISTENCIA TÉCNICA Y JURÍDICA

El primer contacto de los usuarios con la Comisión se da a través de la ventanilla única, la que recibe las solicitudes de información y las problemáticas planteadas en materia financiera, mismos que son atendidos por la Dirección General de Orientación, Supervisión, Conciliación y Dictaminación de la Comisión, la cual llevará un registro para darle el seguimiento adecuado y debida atención.

Los medios para recibir las solicitudes de los usuarios de los servicios financieros son: por escrito, de manera personal, vía telefónica o bien por correo electrónico.

Los asesores de la CONDUSEF, después de haber escuchado al usuario determinarán si se trata de una consulta o de una inconformidad del usuario.

En el primer caso, es decir, cuando el usuario acude a la Comisión para solicitar información, el asesor de la CONDUSEF le proporcionará la

información solicitada o, en su caso, lo canalizará con un especialista, quien le dará una explicación mas detallada del asunto.

Por otra parte, si se trata de una problemática que enfrenta el usuario con una institución financiera, el asesor de la Comisión, auxiliará al usuario para formular “por escrito” la reclamación en contra de la entidad financiera.

En conclusión, la asistencia técnica y jurídica consiste en canalizar al usuario al área correspondiente a efecto de que inicie un procedimiento de gestión inmediata o de conciliación, en caso de que presente una controversia con una institución financiera; o por otra parte, brindarle la asesoría, respecto al servicio financiero que solicita.

2.2 ATENCIÓN DE LAS RECLAMACIONES

Después de recibir la asesoría respectiva, los usuarios podrán acceder a la instancia conciliatoria; para ello, podrán presentar su reclamación por comparecencia, de forma escrita o por cualquier otro medio. (Artículo 65 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros).

La reclamación es un documento por medio del cual un usuario solicita a la CONDUSEF su intervención a fin de resolver una controversia existente con una institución financiera. La cual debe cumplir con los siguientes requisitos, para que sea procedente:

- 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 de la Institución Financiera contra la que se formula la reclamación. La Comisión Nacional podrá solicitar a la Secretaría y a las Comisiones Nacionales los datos necesarios para proceder a la identificación de la Institución Financiera, cuando la información proporcionada por el Usuario sea insuficiente, y
- V. Documentación que ampare la contratación del servicio que origina la reclamación.

Dichos requisitos están previstos en el artículo 63 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros

Cabe señalar que, los únicos casos en los que la CONDUSEF se deberá abstener de conocer de las reclamaciones presentadas por los usuarios, son los previstos en los artículos 60, segundo párrafo, y 61, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros; es decir, cuando se traten de reclamaciones por variaciones de las tasas de interés, cuando sean consecuencia directa de condiciones generales observadas en los mercados, así como tampoco conocerá de reclamaciones por el cumplimiento de fideicomisos, que no las presenten fideicomitentes o fideicomisarios en contra de las fiduciarias.

La Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, señala que es requisito indispensable para presentar una reclamación, el de mencionar el nombre y domicilio del reclamante, así como el nombre y domicilio de la persona que promueve a nombre del usuario y el documento en el que conste dicha atribución.

Sin embargo, la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros no prevé la forma en que se debe acreditar la personalidad de alguna de las partes durante el procedimiento conciliatorio, por lo que exige entonces la aplicación supletoria del Código Civil Federal, ya que dicho ordenamiento contiene los principios generales que rigen en las diversas ramas del Derecho, de acuerdo a lo establecido en la Tesis VI.1o.185 C, de la Octava Época, visible en la página 563, del Semanario Judicial de la Federación, tomo XV-II, Febrero de 1995, la que textualmente dice:

"SUPLETORIEDAD DEL CÓDIGO FEDERAL DE PROCEDIMIENTOS CIVILES. SALVO DISPOSICIÓN DE LA LEY, TIENE APLICACIÓN EN PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS FEDERALES.

El Código Federal de Procedimientos Civiles debe estimarse supletoriamente aplicable (salvo disposición expresa de la ley respectiva), a todos los procedimientos administrativos que se tramiten ante autoridades federales, teniendo como fundamento este aserto, el hecho de que si en derecho sustantivo es el Código Civil el que contiene los principios generales que rigen en las diversas ramas del Derecho, en materia procesal, dentro de cada jurisdicción, es el código respectivo el que señala las normas que deben regir los procedimientos que se sigan ante las autoridades administrativas, salvo disposición expresa en contrario."

Siendo el reconocimiento de la personalidad, el primer requisito que exige la ley para que sea procedente una reclamación, aquí presentamos, a manera de ejemplo, la resolución de un recurso de revisión en contra de diversas audiencias de conciliación que interpuso Seguros Banorte S.A., en la que fundamentalmente se estableció que una reclamación presentada por el representante del usuario con apoyo en una carta poder simple, es admitida a trámite por este organismo, aun y cuando no comparezca el usuario.

Lo anterior, con base en lo dispuesto por la fracción III del artículo 2551 del Código Civil Federal, que señala que, el mandato escrito puede otorgarse en carta poder sin ratificación de firmas, lo que significa que, la carta poder

firmada por la usuaria no debía ratificarse ante notario público o ante esta Comisión Nacional, para admitirse a trámite.

*“**TERCERO.-** De las actuaciones practicadas en el expediente número 2006/240/299 y que se toman en cuenta para dictar la presente resolución, de acuerdo con lo ordenado en auto de fecha quince de junio de dos mil seis, se advierte la existencia de los actos impugnados, siendo éstos, las actas de audiencia de fechas veinticuatro de febrero, veintinueve de marzo y once de mayo, todas del año dos mil seis, así como el oficio número DESLP/943/2006 de fecha veintinueve de marzo del año dos mil seis, mediante el cual la Delegación Estatal San Luis Potosí de esta Comisión Nacional emplazó a **SEGUROS BANORTE GENERALI, S.A. DE C.V., GRUPO FINANCIERO BANORTE** a multa por no haber presentado el informe y la documentación requerida, para la audiencia de conciliación de fecha en fecha veintinueve de marzo del año dos mil seis, de conformidad con el artículo 67 y 68 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.*

*Respecto al **primer agravio** que hace valer la recurrente, cabe señalar que, la Delegación Estatal San Luis Potosí de esta Comisión Nacional dio entrada a la reclamación presentada por la C. **MARIA**, en contra de **SEGUROS BANORTE GENERALI, S.A. DE C.V., GRUPO FINANCIERO BANORTE**, puesto que, con el escrito inicial se adjuntó una carta poder otorgada a los C.C. Carlos Gustavo Peláez Barrera, María José Peláez Barrera, Gerardo Vela Hernández, Mariana González Ortiz y Ricardo Zúñiga Lomelí, tal como lo exige la fracción II del artículo 63 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, que establece “La Comisión Nacional recibirá las reclamaciones de los Usuarios con base en las disposiciones de esta Ley. Dichas reclamaciones podrán presentarse ya sea por comparecencia del afectado, en forma escrita, o por cualquier otro medio idóneo, cumpliendo los siguientes requisitos:... ..II. Nombre y domicilio del representante o persona que promueve en su nombre, **así como el documento en que conste dicha atribución;**...” y siendo que el procedimiento conciliatorio sustanciado ante este organismo tiene el carácter de ser un medio de solución de controversias, alternativo a los procedimientos judiciales, la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros no prevé mas formalidad para acreditar la calidad de representante de la parte reclamante, que la de presentar el documento en el que conste dicha atribución, por lo que, la Delegación Estatal San Luis Potosí de esta Comisión Nacional actuó conforme a lo establecido por la Ley.*

No es óbice a lo anterior, señalarle a la recurrente que, el hecho de que el procedimiento conciliatorio, se considera como un medio alternativo de solución de controversias, no significa que la personalidad de las partes no deba ser verificada en el desarrollo de dicho procedimiento, siendo un requisito esencial para brindar seguridad y proveer de equidad en las relaciones entre los usuarios y las instituciones financieras, por lo que, si la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros exige la presentación, ante esta Comisión Nacional, del documento que acredite la calidad de representante de la persona

que promueva a nombre del usuario, y que dicha formalidad no esta regulada por la Ley, supone en el caso de que se requiera justificar la personalidad de una de las partes, la aplicación del Código Civil Federal, en virtud de que, según lo dispuesto por el artículo 3 de la Ley de la materia, la misma es de observancia en toda la república, es decir se trata de una ley federal.

*En el caso concreto, la C. MARIA firmó una carta poder en términos de lo establecido por los artículos 2381 fracción III y 2384 del Código Civil para el Estado de San Luis Potosí, consecuentemente el apoderado de la usuaria, presentó en fecha veintiséis de enero del año dos mil seis, escrito de reclamación en contra de **SEGUROS BANORTE GENERALI, S.A. DE C.V., GRUPO FINANCIERO BANORTE**, en uso de las facultades conferidas en dicho mandato, por lo que el C. Carlos Gustavo Peláez Barrera, actuó conforme a derecho y sin que fuera necesario que la Delegación Estatal San Luis Potosí de esta Comisión Nacional solicitara a la reclamante la ratificación de su firma y las de sus testigos, para la substanciación del procedimiento conciliatorio, toda vez que, como establece la fracción III del artículo 2551 del Código Civil Federal, el mandato escrito puede otorgarse en carta poder sin ratificación de firmas, lo que significa que, la carta poder firmada por la C. MARIA no debía ratificarse ante notario público o ante esta Comisión Nacional, como aduce la recurrente en su escrito de cuenta.*

Con relación a lo anterior, el artículo 2251 fracción II del Código Civil Federal y su correlativo, 2381 fracción II del Código Civil para el Estado de San Luis Potosí, establece que el mandato puede otorgarse en 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, lo anterior no indica que, sólo por tratarse de asuntos administrativos el mandatario esta obligado a ratificar su firma y la de sus testigos, solo establece la facultad de elegir la forma en que puede otorgarse un poder, la cual es potestativa del otorgante, por lo que, de haber sido voluntad de la C. MARIA otorgar el poder a sus representantes mediante un escrito privado firmado y ratificado, debía confirmar que se encontraba en alguno de los casos previstos por el artículo 2555 del Código Civil Federal, ya que el dicho precepto instituye la obligatoriedad de otorgar un poder en escritura pública o en carta poder firmada ante dos testigos y ratificadas las firmas, por lo que, si la reclamante optó por otorgar una carta poder sin ratificación de firmas, lo hizo conforme a sus intereses y apegada a derecho.

A mayor ahondamiento, la diferencia esencial entre el escrito privado y la carta poder, mencionados en las fracciones II y III del artículo 2551 del Código Civil Federal, radica en que, la carta es dirigida al mandatario confiriéndole el mandato, mientras que el escrito privado es dirigido a la autoridad haciéndole saber la designación del mandatario, según lo establecido por el Máximo Tribunal en la Tesis de la Quinta Época cuyo rubro es CARTA PODER Y ESCRITO PRIVADO, DIFERENCIAS ENTRE., que establece "independientemente de que un mandato deba constar en carta poder o en escrito privado, para establecer si las firmas respectivas deben o no, ratificarse ante la autoridad a quien se presente

de comprobante del mandato, debe aplicarse el artículo 2556 del Código Civil”, esto es, el hecho de que el procedimiento conciliatorio incoado y substanciado ante la Delegación Estatal San Luis Potosí de esta Comisión Nacional, sea de naturaleza eminentemente administrativa, no significa que ese solo hecho obligue a la reclamante a ratificar su firma plasmada en el poder otorgado a sus representantes, ante esta Comisión Nacional, ya que, la fracción II del artículo 2551 del Código Civil Federal, solamente enlista a las autoridades a las que debe ser ratificado el escrito, mencionando “Notario Público, Juez de Primera Instancia, Jueces Menores o de Paz, o ante el correspondiente funcionario o empleado administrativo” haciendo la aclaración de los casos en los que se ratificara ante una autoridad administrativa, esto es, cuando el mandato se otorgue para asuntos administrativos.

*Sobre el particular, siendo que la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, es un ordenamiento legal de carácter federal y que el capítulo I, del Título Quinto de la misma, refiere al procedimiento conciliatorio al que se sometieron las partes, el artículo 2385 del Código Civil para el Estado de San Luis Potosí, mencionado por la institución financiera, es inaplicable al caso concreto, resultando fundamental aclararle a la recurrente que, es el artículo 2555 del Código Civil Federal el que enumera claramente los casos en que el mandato **debe** otorgarse en escritura pública o en carta poder firmada ante dos testigos y ratificadas las firmas del otorgante y testigos ante notario, ante los jueces o autoridades administrativas correspondientes, siendo estos:*

- I. Cuando sea general;*
- II. Cuando el interés del negocio para el que se confiere sea superior al equivalente a mil veces el salario mínimo general vigente en el Distrito Federal al momento de otorgarse; o*
- III. Cuando en virtud de él haya de ejecutar el mandatario, a nombre del mandante, algún acto que conforme a la ley debe constar en instrumento público.*

*de lo anterior se deduce que, la Delegación Estatal San Luis Potosí de esta Comisión Nacional no incurrió en ninguna omisión, al no solicitar a la **C. MARIA** la ratificación de su firma y la de sus testigos, ya que, no se actualizó alguno de los presupuestos establecidos en las fracciones transcritas.*

*En relación a lo anterior, es cierto que el fundamento legal que establece la usuaria, al conferir a los C.C. Carlos Gustavo Peláez Barrera, María José Peláez Barrera, Gerardo Vela Hernández, Mariana González Ortiz y Ricardo Zúñiga Lomelí, un poder especial, como lo es el otorgado en fecha doce de diciembre del año dos mil cinco, para presentar la reclamación en contra de **SEGUROS BANORTE GENERALI, S.A. DE C.V., GRUPO FINANCIERO BANORTE** por la negativa de pago respecto de la póliza número 72147, no fue el correcto, en virtud de que se no trata de un poder general, como lo señala la recurrente en su escrito de cuenta “...**toda vez que el 2384 nos habla de poderes lógicamente ante Notario Público, no de cartas poderes, por lo que este no es aplicable al caso que nos ocupa.**”, también es cierto que, la usuaria no está obligada a fundar y motivar sus actos, por lo que, el error en que incurre la*

C. MARIA *al señalar que otorgaba el poder en términos del artículo 2384 del Código Civil del Estado de San Luis Potosí(sic) no le causa perjuicio alguno a la recurrente, ya que, de la simple lectura de la carta poder mencionada, se aprecia claramente que no se trata de un poder general, sino de un poder especial, que establece la facultad que otorgó a sus representantes, para presentar su reclamación en contra de **SEGUROS BANORTE GENERALI, S.A. DE C.V., GRUPO FINANCIERO BANORTE**, por las prestaciones derivadas de una póliza número 72147, así como para comparecer al procedimiento conciliatorio, por lo que no es aplicable al caso concreto la fracción I del artículo 2555 del Código Civil Federal.*

*Asimismo no es aplicable la fracción II del mencionado precepto legal, en virtud de que, del escrito de reclamación presentado por el C. Carlos Gustavo Peláez Barrera, en su calidad de apoderado de la C. MARIA en fecha veintiséis de enero del año dos mil seis, se puede observar que, lo que se esta reclamando no es una cantidad determinada, sino "...el pago de la prima, cantidad correspondiente y demás derechos que nacen de la póliza de seguro de automóviles número 72,147...", así como los servicios contenidos en la misma, según se desprende de los puntos 1 y 2 del apartado III del mismo escrito, lo que se corrobora con lo manifestado por la reclamante en la audiencia de conciliación de fecha veinticuatro de febrero del año dos mil seis, al manifestar que no ha recibido una respuesta por parte de **SEGUROS BANORTE GENERALI, S.A. DE C.V., GRUPO FINANCIERO BANORTE** en relación a la reparación o al pago de los daños sufridos por el vehículo siniestrado, por lo que, resulta evidente que, al no existir una valuación respecto a lo reclamado por la usuaria, que pudiera confrontarse con el producto de mil veces el salario mínimo general diario vigente en el Distrito Federal al momento de otorgarse el mandato, mencionado por la fracción II del artículo 2555 del Código Civil Federal, la solicitud de ratificar las firmas de la reclamante y de sus testigos no era procedente.*

Igualmente, la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros no exige que los actos que se llevan a cabo ante esta Comisión Nacional deban constar en un instrumento público, por lo que la fracción III del precepto legal en comento, no es aplicable y por tanto el mandato firmado por la C. MARIA

*a favor de los C.C. Carlos Gustavo Peláez Barrera, Maria José Peláez Barrera, Gerardo Vela Hernández, Mariana González Ortiz y Ricardo Zúñiga Lomelí, fue otorgado conforme a derecho, de conformidad con lo establecido por el artículo 63 de la Ley."*⁸

De tal forma que, una persona puede presentar su reclamación a través de su representante legal, sin la comparecencia de aquel, apoyada en una carta poder otorgada a su favor por el usuario, en virtud de que el artículo 2551 del

⁸ OFICIO No. DGSL/DRR/2006/879, que contiene la resolución emitida por la Dirección de Recursos de Revisión de fecha 14 de Agosto de 2006, dentro del expediente número 2006/240/299.

Código Civil Federal establece que el apoderado de una persona podrá acreditar dicha calidad, con una carta poder simple, siempre que se cumpla con los siguientes requisitos:

- Que el poder otorgado sea especial,
- Que el interés del negocio sea menor a mil veces el salario mínimo general diario vigente en el Distrito Federal y,
- Que el acto que se vaya a ejecutar, en virtud del poder otorgado, no deba constar en un instrumento público.

No obstante, cuando se presenta una persona con una carta poder para presentar una reclamación a nombre del usuario, tanto los asesores como los conciliadores de la CONDUSEF, solicitan que la parte reclamante se presente a la audiencia de conciliación con el fin de verificar que efectivamente el usuario a designado como representante al señalado en su escrito.

En otros casos, si el poder otorgado por el usuario a la persona que presentará su reclamación es general, fue conferido para un negocio cuyo interés es igual o superior a mil veces el salario mínimo general diario vigente en el Distrito Federal y, el acto que se va a ejecutar, en virtud del poder otorgado, deba constar en un instrumento público, entonces, el poder debe ser otorgado en escritura pública o en carta poder firmada ante dos testigos y ratificadas las firmas del otorgante y testigos ante la propia CONDUSEF, en términos del artículo 2555 del Código Civil Federal.

Si se trata de un usuario persona moral, su apoderado o representante deberá acreditar siempre esa calidad, mediante:

- Carta poder ratificada ante notario público, en la que se pueda inferir que la persona que otorgó el poder tiene facultades para ello , o
- Poder otorgado por medio de Escritura Pública, de la que se desprenda que la persona que otorgó el poder tiene facultades para otorgar poderes.

Siguiendo con el análisis de los requisitos para que una reclamación sea procedente, en términos del artículo 63 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, otro de ellos es que se describa el servicio que se reclama y la relación sucinta de los hechos que motivan la reclamación.

En ese sentido, cabe indicar que los usuarios tienen un término de dos años, contado a partir de que los hechos hayan ocurrido, para presentar su queja en contra de la institución financiera.

En caso de que no sea posible determinar el tiempo exacto en que ocurrieron los hechos que motivan la reclamación, se deberá contar los dos años, a partir de la negativa de la institución financiera a satisfacer las pretensiones reclamadas, pues no es alternativo para el reclamante elegir entre una u otra forma de comenzar a contar el término para presentar su reclamación, puesto que esa posibilidad debe desprenderse claramente en las circunstancias objetivas del caso en particular.⁹

Otro requisito que exige la Ley, para la recibir las reclamaciones, es el de indicar el nombre de la institución financiera contra la que se formula la reclamación, sin que sea necesario indicar la denominación exacta de la persona moral reclamada, pues la CONDUSEF suplirá las

⁹ Acuerdo de fecha 24 de agosto de 2006, emitida por la Dirección de Recursos de Revisión, dentro del expediente número DGOC/DC/BCO/0897/2007.

deficiencias en la información que proporcionen los usuarios, cuando ésta sea insuficiente, pues dentro de las facultades con las que cuenta ese Organismo, se encuentra la de solicitar información tanto a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público como a las Comisiones Nacionales: Bancaria y de Valores, de Seguros y Fianzas y del Sistema de Ahorro para el Retiro, para la identificación de la institución financiera.

Sin soslayar el hecho de que las instituciones financieras están obligadas a proporcionar a la CONDUSEF la información correspondiente para establecer y mantener actualizado el Registro de Prestadores de Servicios Financieros, cuyo principal objetivo es el de contar con una base de datos de todas las instituciones que ofrezcan productos y brinden servicios financieros.

Por último, el reclamante deberá proporcionar la documentación que ampare la contratación del servicio que origina la reclamación, para que sea admitida a trámite; siendo importante señalar que, el contrato celebrado entre las partes, no es el único documento con el cual el usuario puede demostrar la existencia de la relación jurídica con la institución financiera, pues la fracción V del artículo 63 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, no obliga al usuario a entregar un documento en específico, como sería el caso del contrato.

Por el contrario, el precepto legal citado permite que dicho requisito puede ser satisfecho con la presentación de algún otro documento con el que se pueda confirmar la existencia del servicio que originó la

reclamación, ello en razón de que en muchas ocasiones, la institución financiera es omisa en entregar al usuario, copia del contrato celebrado por el servicio financiero que le brinda.

Es así, que cumpliendo con éstos requisitos una reclamación es admitida a trámite, aun que su procedencia para iniciar un procedimiento conciliatorio, dependerá de la respuesta de la institución financiera que dé en la gestión inmediata, ya que si la reclamada atiende a las pretensiones del usuario, el procedimiento conciliatorio no se iniciará. Los procedimientos de gestión inmediata y de conciliación se analizarán a detalle más adelante.

Cabe señalar que, con las modificaciones que sufrió la Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito, mediante el Decreto publicado en el Diario Oficial de la Federación de fecha 18 de Junio de 2005, con el cual se adicionaron los artículos 87-B a 87-Ñ a ese ordenamiento, la CONDUSEF fue dotada de la facultad de atender las reclamaciones presentadas por los usuarios en contra de Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, tanto reguladas como no reguladas, con lo que se amplió el campo de protección de este Organismo.

El artículo 87-N de la Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito señala que la Comisión tiene a su cargo la protección y defensa de los usuarios de servicios financieros, respecto a los servicios que brindan las SOFOM, sin hacer distinción alguna entre reguladas o no reguladas; por lo que se someterán a la Ley de Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, a sus

procedimientos y disposiciones de la misma forma que cualquier institución financiera.

Lo anterior, quedó mucho más claro con la entrada en vigor de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros del 15 de junio de 2007, cuyo objetivo principal es el de regular las comisiones y cuotas de intercambio, así como garantizar la transparencia en los servicios financieros y proteger los intereses del público.

En su artículo 20, la Ley para la Transparencia, indica que por cualquier controversia entre los usuarios y las entidades financieras¹⁰, los mismos podrán presentar su reclamación ante la CONDUSEF; igualmente, si existe un conflicto entre un usuario y una SOFOM no regulada, podrá presentar su reclamación ante la CONDUSEF.

Una vez que la reclamación es analizada por los asesores de la CONDUSEF, se dictará un acuerdo en el que se señale que la queja es admitida a trámite, o en su caso, que es rechazada por improcedente. Así, durante esta etapa, la CONDUSEF puede emitir los siguientes actos:

- Acuerdo de radicación de la reclamación, o
- El desechamiento de la reclamación.

El lector puede conocer de las características de dichos actos, para verificar la forma y los términos en los que son dictados, en el apartado de ANEXOS de este trabajo, bajo los numerales 1 y 2, respectivamente.

¹⁰ Dentro de las cuales están incluidas las SOFOM reguladas según la definición establecida en el artículo 3, fracción IX de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.

2.2.1 GESTIÓN INMEDIATA

La gestión inmediata es una etapa, dentro del procedimiento de atención a usuarios, que inicia antes de brindarle acceso al usuario a la instancia conciliatoria, durante la cual las reclamaciones son recibidas y admitidas a trámite, se les asigna un número de expediente y se estudia la posibilidad de solicitar algún tipo de información a la institución reclamada, o comunicarse con la misma para buscar una solución conjunta.

Este procedimiento busca una solución a la problemática del usuario, de manera más rápida y sencilla, lo cual se instauró desde el doce de mayo del año dos mil cinco bajo la figura de la conciliación inmediata, dentro del procedimiento conciliatorio¹¹; sin embargo, pronto fue sustituida por la figura de la gestión inmediata, que en esencia, sigue teniendo la misma función, que es la de simplificar y agilizar los procedimientos.

Ahora, con la entrada en vigor del Decreto que expidió la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, en dieciséis de junio de dos mil siete, la figura de la conciliación inmediata desapareció.

Sin embargo, se adicionó el artículo 59 Bis 1 con el que se instauró la figura de la gestión inmediata, con lo que se formalizó una etapa que en la práctica

¹¹ 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 intentará la conciliación inmediata por cualquier medio, y en caso de alcanzar un acuerdo, será necesario que se confirmen por escrito los compromisos adquiridos. –Texto vigente hasta el 16 de junio de 2007.-

ya se llevaba a cabo, la cual iniciaba cuando a los conciliadores de la CONDUSEF les llegaba una reclamación, analizaban el asunto y se comunicaban con la institución reclamada, con el fin de conocer la posición de la misma y proponer una solución antes de citar a las partes a audiencia de conciliación.

La gestión inmediata, está a cargo de la Dirección de Orientación y Unidades Especializadas de la CONDUSEF, la cual, a través de sus asesores, ayuda en la solución de las controversias planteadas por el usuario de manera anticipada y da mayor agilidad a la solución del problema planteado.

La facultad de los asesores de la CONDUSEF de lograr un arreglo pronto entre las partes por cualquier medio¹², debe entenderse como una atribución potestativa, lo que significa que si las circunstancias lo permiten, el funcionario de la Comisión podrá de manera telefónica o vía electrónica comunicarse con la institución financiera, planteándole las circunstancias específicas del asunto en particular, exponiéndole los hechos y prestaciones reclamadas, proponiéndole soluciones o arreglos a los que podría llegar con el usuario, con el fin de que solucionar la problemática de forma económica antes de iniciar el procedimiento conciliatorio.

Aclarando que, de lograrse un arreglo entre el usuario y la institución financiera reclamada de forma inmediata, las partes sólo comparecerán ante la Comisión Nacional a ratificar por escrito los compromisos adquiridos sin iniciar el procedimiento conciliatorio; sin embargo, si el convenio no se cumple, el único efecto, de acuerdo a la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros es que se inicie el procedimiento

¹² Artículo 59 Bis 1.- La Comisión Nacional podrá realizar todas las acciones necesarias para tratar de resolver las controversias que se le plantean, antes de iniciar con los Procedimientos previstos en el Título Quinto de esta Ley, para lo cual gestionará ante las Instituciones Financieras los asuntos de los usuarios, usando para ello cualquier medio de comunicación y proponiendo soluciones concretas a fin de lograr un arreglo pronto entre las partes.

conciliatorio por las prestaciones reclamadas por el usuario inicialmente, lo que significa que el convenio celebrado durante la gestión inmediata no tiene la fuerza de cosa juzgada que pudiera traer aparejada ejecución.

2.2.2 PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO

Después de las reformas a la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros en fecha dieciséis de junio de dos mil siete, en particular, al artículo 68, el procedimiento conciliatorio, inicia formalmente, cuando la CONDUSEF cita a las partes a la audiencia de conciliación.

La importancia de este procedimiento, consiste en eliminar las irregularidades cometidas por las instituciones financieras en la prestación de los servicios que ofrecen, de manera que se trata de un medio organizado de heterocomposición voluntaria, que de forma anticipada previene que las controversias deriven en procedimientos judiciales.

Esto es, el procedimiento que el Capítulo I del Título Quinto de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros prevé, fue creado como un medio institucional de prevención de conflictos, ya que no es más que la manifestación tuitiva del Estado, a favor de los intereses más desprotegidos, como acontece también en el campo de la procuración de los consumidores, los trabajadores y los campesinos.¹³

Así, en ese esquema diseñado para la protección al público usuario, la CONDUSEF interviene como cualquier árbitro privado designado voluntariamente por las partes, pues es el usuario quien voluntariamente se

¹³ Novena Época, Instancia: Primera Sala, Materia: Administrativa, Fuente: Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Tomo: XVI, Diciembre de 2002, Tesis: 1a./J. 84/2002, Página: 48.

somete a la competencia de la Comisión para encontrar una solución al conflicto que mantiene con la institución financiera, actuando este Organismo sólo de manera limitada como conciliador y árbitro, lo cual sólo constituye una vía de solución alterna a los procedimientos judiciales y al no haberse alcanzado un arreglo entre las partes durante la gestión inmediata, con las propuestas planteadas por los asesores de la CONDUSEF, el usuario estará en posibilidad de presentar su formal reclamación en contra de la institución financiera.

El procedimiento conciliatorio, inicia, como ya se dijo, cuando la CONDUSEF cita a las partes a la junta de avenencia, a la cual la institución financiera está obligada a comparecer y presentar en la misma o con anterioridad a su celebración, un informe en el que de contestación de manera razonada a todos y cada uno de los hechos narrados por el usuario en su escrito de reclamación.

2.2.2.1 LA AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN

Según lo dispone la fracción I del artículo 68 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, el procedimiento conciliatorio inicia en el momento en que las partes son citadas a audiencia de conciliación, misma que tendrá verificativo dentro de los veinte días siguientes a la fecha en que haya tenido conocimiento la Comisión de la reclamación, presentada en contra de la institución financiera.

La CONDUSEF correrá traslado a la institución demandada de la reclamación presentada en su contra, dentro de los ocho días hábiles siguientes a la fecha de recepción de la misma, sin embargo, ese término se actualiza en beneficio del usuario, con el fin de atender con mayor agilidad a

su reclamación, y dar el seguimiento adecuado al procedimiento conciliatorio, por lo que, en el caso de que transcurriera en exceso dicho término, no le causaría perjuicio alguno a la institución financiera, ya que el objetivo de la notificación, se cumpliría en el momento en que la institución financiera tuviera conocimiento del requerimiento formulado por la Comisión Nacional, consistente en la citación a audiencia de conciliación.¹⁴

Es importante señalar que la Ley no prevé, que la notificación del citatorio a la audiencia de conciliación, mediante el cual se hace del conocimiento de la institución financiera de la reclamación presentada en su contra, deba seguir ciertas reglas para que sea considerada como legalmente hecha, pues la misma Ley indica:

“ARTÍCULO 7.- En lo no previsto por esta Ley, se aplicará 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.”

Por lo que, al no existir una disposición expresa en la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, para aplicar supletoriamente otro ordenamiento legal, como se ha sugerido en muchas ocasiones para efectos de las notificaciones dentro del procedimiento conciliatorio, no existe argumento sostenible, que constriña a la CONDUSEF a seguir reglas específicas establecidas en otro ordenamiento legal, pues la aplicación de otra disposición normativa significaría la creación de una formalidad que no fue fijada por el legislador y no la aplicación supletoria de una ley para llenar una laguna, puesto que si el legislador no señaló formalidad alguna para efectuar las notificaciones dentro del procedimiento conciliatorio

¹⁴Este criterio fue sustentado por la Dirección de Recursos de Revisión de la CONDUSEF, en las resoluciones de fechas cinco y doce de abril y diecisiete de agosto de dos mil seis, dentro de los expedientes: 2005/150/4228, 2004/070/1489 y 2005/150/13972, respectivamente.

substanciado ante este Organismo, es por que no quiso fijarlo, de lo contrario se estaría en el absurdo de pretender que existe una laguna y fijar arbitrariamente una formalidad al respecto, con apoyo en otra ley que fue dictada para la substanciación de otros procedimientos, en los cuales el legislador si quiso hacer señalamiento respecto a la forma, por tratarse en la mayoría de los casos de asuntos judiciales, por lo que, resultaría ilógico y absolutamente contrario a la legalidad, pretender establecer una formalidad no exigida por la Ley, por pretendida aplicación supletoria de una ley a un procedimiento alternativo de solución de controversias, en el que se toma en cuenta la buena fe que debe existir en los negocios jurídicos, y cuyo principal objetivo es arribar a una "amigable composición", sin que se imponga obligación alguna a las partes.

No obstante lo anterior, en muchos casos, la notificación del citatorio a audiencia es motivo de impugnación, debido a la supuesta falta de aplicación de las reglas establecidas en el Código Fiscal de la Federación.

Ahora bien, cabe indicar que, el citatorio a audiencia de conciliación trae consigo apercibimientos a las partes. En primer término, si el usuario no justifica su inasistencia a la audiencia de conciliación en un plazo no mayor de diez días hábiles siguientes a la fecha señalada para la celebración de la audiencia de conciliación, se le tendrá por desistido de su reclamación, y no podrá presentar otra ante la Comisión por los mismos hechos.

En cuanto a la institución financiera, ésta se hará acreedora a una sanción por su incomparecencia a la audiencia de conciliación; asimismo, en caso de no presentar el informe de ley o el informe adicional solicitado para la audiencia de conciliación, se actualizará la multa establecida en la fracciones III, inciso b) o c), respectivamente, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

En ese sentido, la ley que rige a la CONDUSEF exige que la institución reclamada debe rendir, por conducto de un representante, un informe por escrito que se presentará con anterioridad o hasta el momento de la celebración de la audiencia de conciliación.

Lo anterior implica que, al momento de presentar el informe la CONDUSEF debe verificar que la personalidad del apoderado de la institución financiera sea acreditada conforme a derecho. Esto es, conforme a los artículos 10 de la Ley General de Sociedades Mercantiles y 2555 del Código Civil Federal, que exigen que el apoderado o representante de una institución financiera deberá acreditar siempre esa calidad, indistintamente, mediante:

- Carta poder notariada, que contenga los antecedentes societarios, así como las facultades del poderdante para transmitir poderes, o
- Poder otorgado mediante escritura pública, siempre que dicho instrumento contenga los antecedentes societarios, así como las facultades del poderdante para transmitir poderes.
- A través de un mandato.

Durante el desahogo de la audiencia de conciliación, se pueden presentar varios supuestos, el primero de ellos es que tanto el usuario como la institución financiera no comparezcan a la audiencia de conciliación, y en este caso, después de verificar que las partes fueron citadas conforme a derecho, se levantará un acta circunstanciada en donde se establezca dicha situación y se harán efectivos los apercibimientos legales decretados en el oficio citatorio.

En el caso de que el usuario si comparezca, mas no así persona alguna que legalmente represente a la institución financiera, se harán efectivos los

apercibimientos legales decretados en el oficio citatorio por las contravenciones en las que incurrió la institución. En este caso, el usuario tendrá la opción de solicitar a la Comisión que cite nuevamente a la institución financiera, difiriendo la audiencia de conciliación, o en su caso, de que se dejen a salvo sus derechos para que los haga valer ante los Tribunales Competentes, declarándose agotado el procedimiento conciliatorio.

Igualmente, si la institución no presenta el informe de ley, la CONDUSEF estará en posibilidad de valorar la procedencia de la reclamación presentada por el usuario, y podrá sancionar a la reclamada con fundamento en el artículo 94 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

Si las dos partes comparecen, y a solicitud de cualquiera de ellas se difiere la audiencia de conciliación, la CONDUSEF señalará nueva fecha para la continuación de la celebración de la audiencia de conciliación, teniendo por notificadas a las partes con los apercibimientos legales correspondientes, con la posibilidad de solicitar a la institución financiera un informe adicional en caso de requerir mayor información.

Cabe señalar que, en caso de que la institución financiera comparezca a la audiencia de conciliación pero no presente el informe de ley en términos de lo establecido por las fracciones II y III del artículo 68 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, la CONDUSEF tendrá por no presentado dicho informe y le solicitará nuevamente el informe a la institución reclamada, con fundamento en los mismos preceptos legales y en el artículo 95 del mismo ordenamiento, que dispone que además de imponer las sanciones correspondientes por las infracciones cometidas por la institución financiera, la Comisión requerirá el cumplimiento de la obligación omitida.

Finalmente, es importante señalar que el objetivo del procedimiento conciliatorio se cumplirá, cuando las partes comparezcan a la audiencia de conciliación y se logre la conciliación de sus intereses, en este caso, la Comisión deberá explicar al usuario los efectos y alcances del acuerdo al que haya llegado con la institución financiera, el cual deberá constar por escrito y lo firmaran las partes, fijándose un término para acreditar su cumplimiento, el cual deberá ser probado por la institución.¹⁵ Cabe señalar que el convenio firmado por las partes tiene fuerza de cosa juzgada y trae aparejada ejecución.

En el caso de que las partes comparezcan a la audiencia de conciliación pero no sea posible llegar a un acuerdo conciliatorio, la Comisión invitará a las partes a que, de común acuerdo designen como arbitro a la propia Comisión para resolver su controversia, quedando a elección de las mismas que el juicio arbitral se desarrolle en amigable composición o de estricto derecho.

Si es voluntad de las partes no someterse al arbitraje, se dejarán a salvo sus derechos para que los hagan valer en la vía que proceda y, en su caso, se turnará el expediente para acordar lo que en derecho corresponda en relación a la orden de registro del pasivo contingente o la constitución de la reserva técnica específica para obligaciones pendientes de cumplir.

En resumen, el procedimiento conciliatorio puede concluir de tres formas: cuando las partes logran conciliar sus intereses, o bien, cuando no es posible

¹⁵ Según lo supuesto por la fracción IX, del artículo 68 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros la reclamada tiene la carga de la prueba respecto al cumplimiento del convenio celebrado entre las partes, y en caso de omisión se hará acreedora de la sanción correspondiente.

conciliar sus intereses y se dejan a salvo los derechos de las partes, para hacerlos valer ante los tribunales competentes y finalmente por el desistimiento del reclamante, en cualquiera de ellas la Comisión levantará un acta en la que se declare concluido el procedimiento. El lector puede conocer de las características de dichas actas, para verificar la forma y los términos en los que son dictados, en el apartado de ANEXOS de este trabajo, bajo los numerales:

3. Acuerdo de audiencia en el que no compareció ninguna de las partes;
4. Acuerdo de conciliación;
5. Acuerdo en el que se dejan a salvo los derechos de las partes; y

2.2.2.2 EMISIÓN DE DICTAMEN TÉCNICO

La CONDUSEF tiene la facultad de emitir un dictamen técnico, que es una opinión que se formula a petición expresa del usuario, respecto a las prestaciones reclamadas. El usuario deberá solicitar la emisión del dictamen por escrito, durante el desarrollo del procedimiento conciliatorio, en la audiencia de conciliación o una vez concluido el procedimiento, pues aun cuando la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros no establece que el dictamen técnico se emitirá una vez agotado el procedimiento conciliatorio, se debe entender que es de esa manera, pues uno de los requisitos para la emisión del dictamen es que las partes hayan

rechazado someter su controversia al arbitraje propuesto por esta Comisión Nacional.¹⁶

Para el usuario, el dictamen técnico representa un apoyo importante, al ser ofrecido como prueba dentro del juicio que, en su caso, promueva ante los tribunales competentes, a fin de crear convicción en el juzgador y sea tomado en cuenta por el mismo. Por su parte, en el sector financiero se genera una mayor cultura financiera, ya que con el contenido del dictamen técnico permite tanto a los usuarios como a las autoridades conocer de los criterios que se dan en el ámbito financiero derivado de las controversias que son sometidas a esta Comisión Nacional.

Dicha opinión sólo puede ser emitida cuando se cumplen los supuestos establecidos por la fracción VII, del artículo 68, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros; primero, que la institución financiera no comparezca a la audiencia de conciliación o como ya se mencionó, que las partes rechacen el arbitraje; segundo, que de las constancias que integran el expediente en que se actúa se desprendan elementos que a juicio de la CONDUSEF permitan suponer que las prestaciones del reclamante son procedentes, esto es, el dictamen técnico que emite la Comisión Nacional contendrá una **valoración técnico-jurídica** elaborada con base en la información, documentación o elementos que existan en el expediente, el cual requiere necesariamente, presumir la procedencia de lo reclamado por el usuario.

¹⁶ Criterio sustentado por la Dirección de Recursos de Revisión en la resolución de fecha nueve de agosto de dos mil seis, dentro del expediente 2005/150/6025.

Es importante mencionar la CONDUSEF tiene la facultad de poder allegarse de todos los elementos que a su parecer juzgue necesarios, para emitir el dictamen técnico que contenga su opinión, por lo que no es legal que esta Comisión determine no estar en posibilidad emitir el dictamen técnico solicitado por el usuario, aduciendo la falta de elementos para elaborar el dictamen.

Asimismo, cabe indicar que cada solicitud de dictamen, se someterá a la aprobación del Comité respectivo; sin embargo, su aprobación y emisión, no podrá exceder del término de 90 días, contado a partir de la fecha en que se recibió la solicitud. La CONDUSEF entregará al reclamante, contra pago de su costo, copia certificada del mismo, a efecto de que lo pueda hacer valer ante los tribunales competentes.

2.2.2.3 NEGATIVA DE EMISIÓN DE DICTAMEN TÉCNICO

La atribución que tiene la CONDUSEF de emitir un dictamen técnico, al no ser una facultad irrestricta e ilimitada, no esta obligada a emitirlo cuando de los elementos aportados por las partes, durante el procedimiento conciliatorio, no sea factible suponer la procedencia de lo reclamado o cuando ésta revele alguna conclusión que no favorezca los intereses del usuario, respecto a la procedencia de las prestaciones exigidas.

En ese sentido, esta Comisión Nacional se encontrará imposibilitada para emitir el dictamen técnico solicitado por la reclamante cuando no se cumplan

con los requisitos señalados en el artículo 68, fracción VII, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

Sin embargo, dicha determinación debe estar justificada en los hechos y circunstancias especiales del caso en particular, es decir, la CONDUSEF llevara a cabo un análisis jurídico de lo que se esta reclamando y del informe presentado por la institución bancaria, para emitir o no, la opinión solicitada por el usuario, ya que si bien es cierto, la emisión del dictamen técnico es una facultad discrecional de esta Comisión Nacional, dicha atribución debe sustentarse en elementos que permitan justificar y motivar su determinación, igualmente, la imposibilidad para emitirlo debe sujetarse a lo estrictamente establecido por el artículo 68, fracción VII, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

Lo anterior, no es mas que el derecho tutelado por nuestra Constitución de exigir que las autoridades, al emitir un acto fundamenten y motiven la aplicación de una disposición legal al caso concreto. Por lo que, la emisión del dictamen técnico o en su caso, la negativa para dictarlo, como cualquier otro acto que emita la CONDUSEF, debe señalar los elementos y circunstancias especiales para justificar su actuación. En el caso en particular, el lector puede conocer de las características tanto de la emisión del dictamen técnico como el acuerdo dictado para declarar la improcedencia del mismo, en el apartado de ANEXOS de este trabajo, bajo los numerales 6 y 7, respectivamente.

2.2.2.4 ORDEN DE REGISTRO DEL PASIVO CONTINGENTE

El pasivo contingente es una obligación futura de la institución reclamada, de dar o pagar determinada suma de dinero, en acato de una resolución desfavorable dictada en el juicio o arbitraje que eventualmente inicie en su contra el reclamante, esto es, como lo señala Raúl Niño Álvarez una condición o situación cuyo resultado final sólo se confirmará si acontecen o dejan de acontecer uno o más futuros inciertos, pues esta clase de pasivo está formado por obligaciones no precisas que tienen la característica de que se duda sobre su existencia¹⁷ por lo que están sujetas a la realización de un hecho, y desaparecen o se convierten en pasivos reales cuando se verifica ese hecho.

Si durante el procedimiento conciliatorio las partes no logran llegar a un acuerdo, la CONDUSEF está obligada a ordenar a la institución financiera, el registro del pasivo contingente, cuyo objetivo principal es el de garantizar el pago que el usuario reclama de la institución reclamada, durante el periodo que contempla la fracción X del artículo 68 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, en caso de recurrir a la autoridad jurisdiccional.

Dicho registro se trata de una medida precautoria, con la que se avala el monto de la reclamación interpuesta en contra de la institución financiera, en el caso de que resulte procedente su reclamación ante los tribunales correspondientes, el registro puede 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

¹⁷ Cfr. NIÑO ÁLVAREZ, Raúl. Contabilidad Intermedia I, 7ª ed. Trillas. México. 1992. Pág. 29

derechos ante la autoridad judicial competente o no ha dado inicio al procedimiento arbitral regulado por la misma Ley, por lo que no se puede considerar que con ese registro se afecta los derechos de la institución financiera.

Asimismo, cabe indicar que el registro del pasivo contingente no prejuzga respecto a la procedencia de las prestaciones reclamadas por el usuario, por lo que, al ser sólo una anotación contingente en los registros contables de la institución financiera, no se ve afectando el patrimonio de la institución financiera, tal y como lo señala el Poder Judicial de la Federación en la tesis 2a. CXXII/2002, que textualmente dice:

"INSTITUCIONES FINANCIERAS Y DE SEGUROS. LA ORDEN DE REGISTRO DEL PASIVO CONTINGENTE O, EN SU CASO, DE CONSTITUCIÓN E INVERSIÓN DE UNA RESERVA TÉCNICA ESPECÍFICA PARA OBLIGACIONES PENDIENTES DE CUMPLIR, A QUE SE REFIERE EL ARTÍCULO 68, FRACCIÓN X, DE LA LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS, NO CONSTITUYE UN ACTO PRIVATIVO Y, POR ENDE, NO REQUIERE DE AUDIENCIA PREVIA.

El artículo citado establece que la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros ordenará a la institución financiera correspondiente el registro del pasivo contingente y, en el caso de instituciones o sociedades mutualistas de seguros, la constitución e inversión de una reserva técnica específica para operaciones pendientes de cumplir cuyo monto no exceda de la suma asegurada, si concluidas las audiencias de conciliación con motivo de una reclamación presentada por el usuario en contra de esas instituciones, las partes no llegan a un acuerdo; así como que el registro podrá ser cancelado por las propias instituciones y bajo su responsabilidad, si transcurridos 180 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 previsto en la propia ley. Ahora bien, la orden de registro del pasivo contingente o de la partida contable relativa a la reserva técnica específica para obligaciones pendientes de cumplir no constituye un acto privativo que requiera de audiencia previa, ya que se trata de una medida provisional para garantizar específicamente el pago de las obligaciones que puedan resultar a cargo de la institución financiera o de seguros en caso de que la reclamación del usuario resulte procedente y, por tanto, no tiene como fin privar en definitiva de sus propiedades o derechos a las referidas instituciones. Segunda Sala, Novena Época, Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Tomo XVI, Octubre de 2002, página 469."

Igualmente, la orden del registro del pasivo contingente, también es una garantía que se constituye por disposición de la CONDUSEF, para el caso de que la institución financiera incumpla con cualquiera de las obligaciones derivadas del convenio de conciliación, pues en el caso de que se llegue a un arreglo entre las partes, durante el procedimiento conciliatorio, la institución deberá acreditar el cumplimiento al convenio celebrado, en caso de no hacerlo se deberá asegurar la cantidad reclamada por el usuario, por la indisponibilidad de la institución financiera a satisfacer las pretensiones reclamadas.

De todo lo anterior, se infiere que el objetivo del pasivo contingente estriba en que la institución financiera reclamada prevea la contingencia consistente en una obligación futura de dar o pagar determinada suma de dinero, en acato de una resolución desfavorable dictada en el juicio o arbitraje que eventualmente inicie en su contra el reclamante, pudiéndose reflejar dicho registro en los estados financieros, o bien, a juicio del propio contador de la institución financiera, en las notas anexas a ellos, esto último debido a que de conformidad con las Normas de Información Financiera para México,¹⁸ la trascendencia de reconocer contablemente la presencia de una contingencia, es que los estados financieros reflejen la situación patrimonial presente y futura de la empresa y por ende en caso de que razonablemente, no existan elementos que nos permitan suponer que la contingencia tiene probabilidades reales de actualizarse, su reconocimiento a través de una cantidad determinada que pudiera afectar los balances de la empresa, carecería de objeto.

¹⁸ NIF A-5 “Elementos básicos de los estados financieros” emitidas por el Consejo Mexicano para la Investigación y Desarrollo de Normas de Información Financiera A.C.

Es importante señalar que la orden de pasivo contingente, aun y cuando no se trata de un acto que ponga fin al procedimiento conciliatorio, dicha circunstancia se presume, toda vez que esa orden tiene lugar únicamente cuando se ha concluido con el procedimiento, en términos de la fracción X del artículo 68 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros. El lector puede conocer de las características de la orden de registro de pasivo contingente, en el apartado de ANEXOS de este trabajo, bajo el numeral 8.

2.2.2.5 ORDEN DE CONSTITUCIÓN E INVERSIÓN DE LA RESERVA TÉCNICA ESPECÍFICA PARA OBLIGACIONES PENDIENTES DE CUMPLIR

De la misma forma que la orden del pasivo contingente, la orden de constitución e inversión de la reserva técnica, es consecuencia de no llegar a un arreglo entre la institución y la parte reclamante, una vez concluidas las audiencias conciliatorias, y haber dejado a salvo los derechos de las partes, sin embargo, como lo señala el segundo párrafo de la fracción X del artículo 68 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, la constitución de la reserva se ordena únicamente a las instituciones de seguros.

Las reservas técnicas constituidas por las instituciones financieras, representan las provisiones necesarias, que deben ser respaldadas con inversiones, para hacer frente a los riesgos asumidos en condiciones adecuadas de seguridad, rentabilidad y liquidez, por lo que la orden de constitución e inversión de una reserva técnica para obligaciones pendientes

de cumplir obedece a la potestad tuitiva del Estado para proteger los intereses de los usuarios de los servicios financieros, al verificar los supuestos señalados en la fracción X del artículo 68 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, esto es, que las audiencias conciliatorias hayan concluido y que las partes no hayan llegado a un arreglo.

La orden de constitución e inversión de la reserva técnica, al igual que la orden de registro de pasivo contingente no le causa perjuicio alguno a la institución financiera reclamada, ya que no prejuzga respecto a la procedencia de las prestaciones exigidas por el usuario, toda vez que se trata de una medida para garantizar específicamente el pago de las obligaciones que puedan resultar a cargo de la aseguradora, en caso de que sea procedente la reclamación del usuario ante la autoridad jurisdiccional.

El monto ordenado por este Organismo como reserva técnica no deberá exceder de la suma asegurada, pues dicha cantidad sería la que en su caso, le correspondería desembolsar a la institución financiera, en el supuesto de que se verificara el siniestro amparado por el seguro contratado, esto es, si la aseguradora se comprometió con la parte reclamante a la indemnización por los riesgos ocurridos al presentarse un siniestro, la consecuencia lógica es que esta Comisión Nacional ordene la constitución e inversión de la reserva técnica específica para obligaciones pendientes de cumplir, por el monto de la suma asegurada de la cobertura o coberturas afectadas.

Cabe indicar que la orden de registro de pasivo contingente, como la constitución de la reserva técnica específica para obligaciones pendientes de cumplir, son actos que la CONDUSEF debe motivar correctamente, igualmente debe fundar correctamente su actuación, en cumplimiento a lo

dispuesto por los artículos 14 y 16 constitucionales, señalando las circunstancias especiales para concluir que el caso en particular encuadra en el supuesto previsto por la norma legal invocada como fundamento. De no ser así, las instituciones financieras tienen la posibilidad de impugnar ese acto.

La forma y los términos en los que la CONDUSEF emite la orden de reserva técnica, se encuentran plasmados en el apartado de ANEXOS de este trabajo, bajo el numeral 9.

2.2.2.6 NEGATIVA DE ORDEN DE REGISTRO DE PASIVO CONTINGENTE O CONSTITUCIÓN DE RESERVA TÉCNICA.

La CONDUSEF tiene la facultad de abstenerse de ordenar el registro del pasivo contingente o la constitución de a reserva, cuando no existe los elementos suficientes para emitir dicha orden, tal y como lo establece el último párrafo, de la fracción X, del artículo 68, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

Cabe aclarar que, el hecho de que no se ordene el registro del pasivo contingente o la constitución de la reserva técnica, no es contradictorio de que en el mismo asunto se pueda emitir un dictamen técnico en el que se presuma la procedencia de lo reclamado, toda vez que, las razones por las que esta Comisión llegue a la determinación de no ordenar el pasivo o la reserva, pueden no referirse a la improcedencia de las pretensiones reclamadas por el usuario.

Un ejemplo de ello, se presenta en las controversias suscitadas entre los usuarios y las afores, donde la orden del registro del pasivo contingente no tiene razón de ser, ya que en la mayoría de los casos, no se encuentra en controversia la obligación de la institución financiera para entregar los recursos de la cuenta individual, sino más bien la controversia estriba en la transferencia de esos recursos de una afore a otra, y que el usuario no solicitó, o existe una discrepancia entre los beneficiarios del titular de la cuenta, por lo que si bien es cierto, existe una obligación de dar por parte de la administradora de fondos para el retiro, esta obligación no es la que estaría sujeta a controversia, pues los recursos de la cuenta, solamente serán entregados por esa institución, hasta que exista una resolución que le confiera al usuario un derecho sobre esos recursos.

En este mismo caso, la entrega de los recursos de la cuenta individual se encuentra sujeta a la normatividad emitida por la autoridad supervisora para tal efecto, de tal suerte que la administradora se encuentra impedida para hacer la entrega de los recursos si no se cumple con los requisitos establecidos en dicha normatividad, de lo que se concluye que no existe una obligación a cargo de la administradora, pues la obligación existiría hasta que la reclamante cumpla con esos requisitos, por lo que no es procedente ordenar el registro del pasivo contingente. Sin embargo, en el caso de que el usuario solicite la emisión de un dictamen técnico, es muy probable que el dictamen sea favorable para el usuario.

Otro ejemplo de ello, es cuando lo que se está reclamando es el cargo a su tarjeta de crédito, por consumos no reconocidos por un usuario, en este caso, no es procedente ordenar el registro del pasivo contingente, en virtud de que el reclamante mantiene un relación de deudor con la institución financiera, por lo que se deduce que esa institución no tendría una obligación futura de dar o pagar determinada suma de dinero, en caso de existir una

resolución desfavorable dictada en el juicio o arbitraje que eventualmente inicie en su contra el reclamante, es decir, en caso de que esta última obtuviera una resolución condenatoria, ello no implicaría la entrega de determinada cantidad de dinero al usuario por parte de la institución financiera, por lo que la anotación contable que en su caso correspondería efectuar a la institución financiera por haber concluido la audiencia de conciliación sin haber llegado a un convenio conciliatorio, no tendría razón de ser.

Ahora bien, en el caso de las aseguradoras, la CONDUSEF puede abstenerse de ordenar la constitución de la reserva técnica por diversas razones, un ejemplo que también se puede presentar en el caso del pasivo, es cuando lo que se está reclamando es la entrega de un documento, un recibo, una póliza, lo cual no constituye una obligación de dar por parte de la institución reclamada.

Asimismo, si las pretensiones del usuario son cubiertas durante el procedimiento conciliatorio, entonces toda obligación pendiente que pudiera tener esa institución con el usuario se extinguiría, y en consecuencia el mismo procedimiento, por lo que, se deduce que la orden de registro de pasivo contingente, o en su caso, la constitución e inversión de reserva técnica no es procedente, en virtud de que no existe una obligación futura de la institución que se deba asegurar.

Como estos, diversos casos se pueden presentar para que la CONDUSEF se abstenga de ordenar el registro del pasivo contingente o la constitución de la reserva técnica, sin embargo, como todos los actos que emite esta Comisión, los mismos deberán cubrir con los requisitos de fundamentación y motivación que deben contener todo acto de autoridad, de no hacerlo así, los afectados tendrán el derecho de impugnarlos por la vía correspondiente.

2.3 DEFENSORÍA LEGAL

La CONDUSEF tiene la facultad de representar al usuario frente a los tribunales, brindándoles la defensoría legal gratuita, en caso de que el usuario lo requiera y cumpla con los requisitos establecidos por la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, que esencialmente son, que el usuario demuestre que no tiene los recursos económicos para contratar un defensor especializado, y que se haya agotado el procedimiento conciliatorio, siempre y cuando las partes no se hayan sometido a un procedimiento arbitral en el que la CONDUSEF haya sido designada como arbitro.

Para recibir este servicio el usuario deberá presentar una solicitud por escrito, debiendo quedar plenamente acreditado que el usuario es susceptible de que se le preste el servicio, para lo cual esta Comisión tiene la facultad de mandar practicar estudios socioeconómicos, que comprueben que el usuario, efectivamente, no dispone de los recursos necesarios para contratar un defensor particular.

La defensa legal que ofrece la CONDUSEF se debe apegar a lo que establece la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, y lo que señalan las Bases y Criterios a los que se sujetará esta Comisión Nacional para brindar el servicio de Defensoría Legal Gratuita, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 2 de noviembre de 2001.

La Defensa Legal es la asistencia jurídica en tribunales, que de manera gratuita proporciona la Comisión Nacional, cuyo objetivo es el de Prestar el servicio de Defensoría Legal Gratuita, con la finalidad de proteger los

derechos e intereses de los usuarios frente a las instituciones que integran el Sistema Financiero Mexicano, en los procesos judiciales.

El desempeño del servicio de defensoría será gratuito, corriendo a cargo del usuario los gastos y costas que se originen durante la tramitación del juicio.

El usuario deberá promover ante los tribunales competentes por su propio derecho, y autorizar al defensor, exclusivamente para oír y recibir notificaciones e imponerse de autos.

Para el Sector Financiero, la defensoría legal gratuita que ofrece la CONDUSEF, permite lograr relaciones de equidad y, a través de la resolución de conflictos, identifica aquellos servicios o productos que están provocándole mayores problemas, con la finalidad de tomar las medidas pertinentes para evitar tales conflictos.

2.4 ORIENTACIÓN JURÍDICA

La Orientación Jurídica se brinda al usuario por única vez. La cual se otorga a los usuarios que habiendo solicitado Defensa Legal Gratuita les haya sido negada, debido a que de conformidad con los resultados del estudio económico practicado, del que se desprenda que el usuario cuenta con recursos para la contratación de un defensor particular, o por la improcedencia jurídica de las prestaciones reclamadas, se determinó no es posible representar al usuario frente a los tribunales.

El objetivo de la orientación jurídica es otorgar elementos a los usuarios que hagan más equitativa sus relaciones con las Instituciones Financieras.

Sus características principales son:

- Proporciona a los Usuarios asesoría jurídica imparcial de un profesional en la materia.
- Otorga elementos jurídicos a los usuarios para la defensa de sus intereses ante los tribunales, sin la representación de la CONDUSEF.

La orientación jurídica le da al usuario la oportunidad de contar con una opinión jurídica por escrito, elaborada por un abogado especializado, respecto del asunto que fue planteado, lo que le permitirá al usuario valorar la posibilidad de acudir o no al Órgano Jurisdiccional.

2.5 OTROS PROCEDIMIENTOS

2.5.1. EL PROCEDIMIENTO ARBITRAL.

En caso de que no sea posible la conciliación entre las partes, la CONDUSEF invitará a las partes a que, voluntariamente y de común acuerdo, la designen árbitro o, bien a alguno de los árbitros que ésta les proponga, para resolver su controversia, quedando a elección de las mismas que el juicio arbitral sea en amigable composición o en estricto derecho. (Artículo 68, fracción VII, de Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros).

Conviene decir que el arbitraje se define, en sentido estricto, como un medio solucionador de controversias, que implica un actuar procesal. Es decir, como un método o una técnica mediante la cual se tratan de resolver las controversias surgidas entre dos o más partes, a través de la actuación de una o varias personas (árbitro o árbitros) los cuales derivan sus poderes de acuerdo consensual de las partes involucradas en la controversia.¹⁹

La Enciclopedia Jurídica Omeba, en el Tomo XVII, define al arbitraje como la “Decisión dictada por uno o varios jueces particulares, elegidos por las partes, con arreglo a Derecho y al debido procedimiento, sobre una cuestión o cuestiones determinadas o dentro del término, establecidos en el contrato arbitral.”

Acosta Romero considera que, al igual que el proceso jurisdiccional, el arbitraje es “una figura heterocompositiva de solución de litigios, es decir, un instrumento de composición de litigios caracterizado porque las soluciones de éstos provienen de un tercero ajeno a la relación sustancial”.²⁰

Así tenemos que la naturaleza jurídica del arbitraje no es de carácter jurisdiccional, ya que aun cuando se trata de un medio de solución heterocompositivo de solución de controversias, que se somete a la decisión de un árbitro, el mismo no tiene atribuida una función estatal y sus actos no tienen *imperium* o valor imperativo de autoridad.

Sin embargo, el laudo que dicta el árbitro puede considerarse como una verdadera sentencia, ya que aunque es emitido por un órgano privado asume una función jurisdiccional.²¹ En tal sentido, “*el arbitraje es visto ya no como*

¹⁹ Cfr. SIQUEIROS, José Luis. El Arbitraje en los Negocios Internacionales de Naturaleza Privada. Escuela Libre de Derecho. México 1992. Pág. 7.

²⁰ ACOSTA ROMERO, Miguel. Nuevo Derecho Bancario, 8ª ed. Porrúa. México. 2000. Pág. 656.

²¹ Cfr. PALLARES, Eduardo. Derecho Procesal Civil, 10ª ed. Porrúa. México. 1983. Pág. 586.

un equivalente jurisdiccional, sino como un auténtico proceso jurisdiccional con la sola peculiaridad de que en él actúan árbitros nombrados por las partes por permitirlo así la ley”.²²

Es importante señalar que el arbitraje puede establecerse en un contrato, como un compromiso arbitral o mediante la inserción de una cláusula compromisoria, en el contrato principal que celebren las partes.

En caso de que se trate de un contrato arbitral, el mismo produce efectos de derecho privado, cuya determinación es obligatoria, debido al principio de obligatoriedad de los contratos, que obliga a los árbitros a formular un proyecto de sentencia.

Por lo tanto, el árbitro tiene jurisdicción desde que acepta el cargo, en virtud del compromiso arbitral acordado entre las partes. En ese contexto, las partes renuncian al conocimiento y a la resolución de su controversia por la autoridad jurisdiccional; de tal modo que renuncian a una solución procesal, esto implica, que la solución de controversias proviene de un tercero imparcial que es el árbitro.²³

Ahora bien, si el arbitraje se entiende como una forma de resolver los conflictos, reemplazando a jueces públicos por jueces o árbitros seleccionados por las partes en conflicto, entonces el juicio arbitral es un procedimiento sustitutivo de uno propiamente jurisdiccional.

Pallares, dice que el juicio arbitral es el que se tramita ante personas que no son jueces del Estado o que siéndolo no actúan como tales, sino como

²² ACOSTA ROMERO: op. cit. Pág. 603.

²³ ACOSTA ROMERO, Miguel. Derecho de la Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros Mexicanos. Porrúa. México. 2002. Pág. 42

particulares. En algunas legislaciones se permite a los funcionarios judiciales ser árbitros; pero al serlo no desempeñan una función del Estado.²⁴

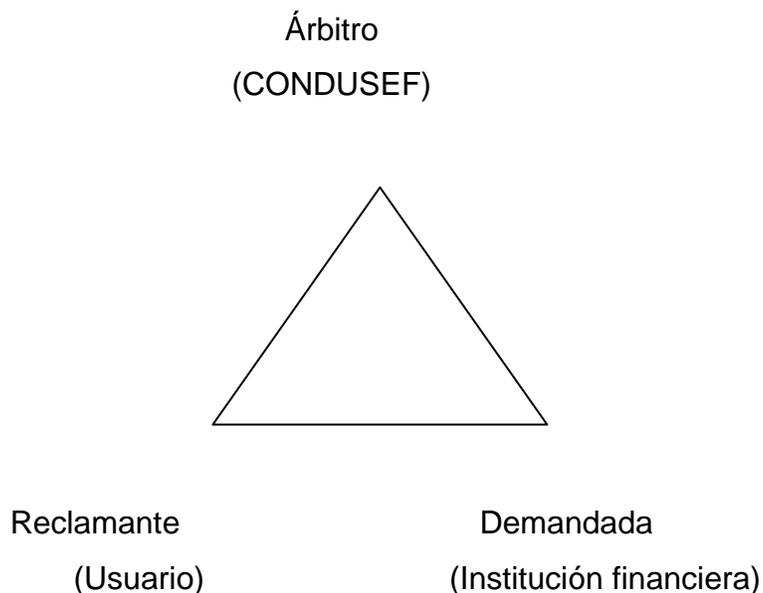
Podemos decir, conforme a lo antes expuesto que, el arbitraje es un sustituto de jurisdicción derivado de la voluntad de las partes y de su deseo de valerse de un árbitro confiable, con alto grado de especialización, independencia de criterio e imparcialidad en el juicio, que resuelva la controversia de la manera más justa y reservada, en el menor tiempo; esto implica, una renuncia al conocimiento del conflicto por la autoridad judicial.

Sin embargo, en términos generales, el arbitraje que ofrece la CONDUSEF ha sido rechazado²⁵, acaso por el desconocimiento e ignorancia más que por la identificación plena de sus beneficios, como señala José Luis Siqueiros en su libro “El Arbitraje en los Negocios Internacionales de Naturaleza Privada”, quien afirma que las razones por las que se ha inhibido el desarrollo y la práctica del arbitraje son: el desconocimiento de la institución; la falta de imperio de los árbitros, ya que en ciertos territorios no se le reconoce; la dificultad para ejecutar los laudos; y, en gran medida el celo de jueces y abogados.

El juicio arbitral, dentro de la CONDUSEF, desde un punto de vista estructural, constituye una relación jurídica triangular, la cual podemos representar de la forma siguiente:

²⁴ PALLARES, Eduardo. op. cit. Pág. 579.

²⁵ Durante el primer semestre del año dos mil siete, solo se registraron tres arbitrajes, y durante el año dos mil seis, únicamente se sometieron dos controversias al arbitraje que ofrece la CONDUSEF, según las estadísticas que publicó la propia Comisión en su portal electrónico.



En los juicios arbitrales en amigable composición o de estricto derecho, las partes de común acuerdo, podrán adherirse a las reglas del procedimiento establecidas por la CONDUSEF, total o parcialmente, mismas que fueron publicadas el 6 de julio del 2000 en el Diario Oficial de la Federación, para tal efecto.

Las Reglas de Procedimiento a que se refiere el artículo 72 bis de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, establecen las bases a las que deben someterse las partes durante el arbitraje, la normatividad genérica, el compromiso arbitral, las funciones y las cualidades que deberán reunir los árbitros, el derecho aplicable, las características, la forma del laudo y los honorarios de los árbitros y los peritos.

El artículo 15 de dichas reglas establece que los requisitos que debe contener el compromiso arbitral son:

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

- III. Determinación del domicilio de la Institución Financiera, para efectos del emplazamiento;
- IV. Una relación sucinta de los hechos que motivan el arbitraje;
- V. Materia objeto del arbitraje;
- VI. La referencia a si el arbitraje será en amigable composición o de estricto derecho;
- VII. La determinación de si la resolución de la controversia se dejará a la decisión de la Comisión Nacional, de un árbitro único o bien de un tribunal arbitral. Si las partes no convienen el número de árbitros, la controversia será sometida a un árbitro único;
- VIII. La designación del árbitro o árbitros que, en su caso, integrarán el tribunal arbitral;
- IX. Domicilio en que se llevará a cabo el arbitraje;
- X. Compromiso de las partes de acatar total o parcialmente las Reglas señalando, en su caso, aquellas que no serán aplicables, y
- XI. Fecha de celebración del Compromiso Arbitral.

Asimismo, dicho ordenamiento establece que el arbitro estará a cargo de la conducción del procedimiento arbitral y emisión del laudo regulado en el Compromiso Arbitral, ya sea que se trate de un árbitro único, de un tribunal arbitral o de la Comisión Nacional cuando actúe como tal. (Artículo 2, fracción VI, de las Reglas de Procedimiento a que se refiere el artículo 72 bis de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros).

Por su parte, la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros establece que para poder fungir como árbitro, deberán reunirse los siguientes requisitos:

- I. Ser ciudadano mexicano en pleno goce de sus derechos;
- II. Tener título y cédula profesional de Licenciado en Derecho o su equivalente;
- III. Contar por lo menos con tres años de práctica legal en asuntos financieros;
- IV. Haber residido en el país durante el año inmediato anterior a su designación;
- V. Gozar de reconocida competencia y honorabilidad, y

- VI. No ser accionista, consejero, comisario o ejercer cualquier tipo de empleo en alguna Institución Financiera. (Artículo 72 Ter de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros).

Ahora bien, en cuanto al procedimiento, el artículo 30 de las Reglas de Procedimiento a que se refiere el artículo 72 bis de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros establece los requisitos que deberá contener el escrito inicial de demanda, mismos que continuación se enlistan:

- I. Nombre o denominación y domicilio del actor y, en su caso, de su representante o persona que promueva en su nombre;
- II. Denominación de la Institución Financiera contra la que se presenta la demanda;
- III. Las pretensiones del actor incluyendo, en su caso y en la medida de lo posible, la indicación de la suma reclamada, y
- IV. Exposición de los hechos en que el actor funde su petición, narrándolos sucintamente con claridad y precisión de tal manera que el demandado pueda producir su contestación y defensa.

Igualmente, en ese mismo ordenamiento se indican los requisitos que deberá contener el escrito mediante el cual se de contestación a la demanda, los cuales son los siguientes:

- I. Denominación y domicilio de la Institución Financiera;
- II. Nombre y domicilio del representante o persona que promueve en nombre de la Institución Financiera;
- III. Las observaciones respecto de los hechos y actos que constituyan los antecedentes de las pretensiones del actor, y
- IV. Las excepciones y defensas que correspondan a cada una de las pretensiones que el actor hubiere expresado en el escrito de demanda. (Artículo 33 de las Reglas de Procedimiento a que se refiere el artículo 72 bis de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros).

Las personas que acepten ser designados como árbitros se obligan a acatar el compromiso arbitral hasta el cabal cumplimiento de sus funciones. La CONDUSEF llevará un registro de árbitros diferenciado según las distintas

especialidades de la materia financiera; solamente podrán fungir como árbitros las personas que se encuentren inscritas en ese registro. (Artículo 16 de las Reglas de Procedimiento a que se refiere el artículo 72 bis de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros).

El árbitro, después de analizar y valorar las pruebas y alegatos aportados por las partes, emitirá un laudo con el cual se dará fin a la controversia planteada por el usuario y este será emitido en un plazo de 60 días, contado a partir de que hubiere declarado cerrada la etapa probatoria, según lo establecido por el artículo 41 de las Reglas de Procedimiento a que se refiere el artículo 72 bis de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

Cabe indicar que un laudo es la decisión definitiva dictada por el árbitro para resolver el conflicto sometido al arbitraje, podríamos considerar que es una resolución equivalente a la sentencia que se pronuncia durante un proceso jurisdiccional. En ese sentido, el laudo que se emita durante el procedimiento deberá ser firmado por el funcionario de la CONDUSEF autorizado para hacerlo de conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias.

La notificación del laudo tendrá que hacerse personalmente o por correo certificado con acuse de recibo; si es personal, se citará a las partes a una audiencia en donde el árbitro dará a conocer el laudo. Para el cumplimiento del laudo que condene a la Institución, la CONDUSEF le fijará un plazo de quince días hábiles contado a partir de la notificación; si la Institución Financiera no cumple en el tiempo señalado, la CONDUSEF enviará el expediente al Juez competente para su ejecución.

En consecuencia, corresponde a la CONDUSEF adoptar todas las medidas necesarias para el cumplimiento de los laudos.

2.5.1.1 EL PROCEDIMIENTO ARBITRAL EN AMIGABLE COMPOSICIÓN.

Si las partes acuerdan designar como arbitro a la CONDUSEF, el compromiso arbitral deberá hacerse constar en el acta que se levante con motivo de la celebración de la audiencia de conciliación respectiva, determinándose si se someten a arbitraje de amigable composición o de estricto derecho. (Artículo 68, fracción VII, de Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros).

Si las partes se sometiesen al arbitraje de amigable composición, en el compromiso arbitral que se establezca en el acta de audiencia, deberán fijarse las cuestiones que serán materia de arbitraje y establecerse las normas del procedimiento que se deberán observar.

En relación con el procedimiento, las partes determinarán los términos para regular el desarrollo del arbitraje, y si se sustanciaran incidentes. Ello en virtud de que la orientación básica en el arbitraje de en composición amigable. En este, el arbitro se aparta de las normas del derecho vigente, tanto materiales, como de procedimiento, que el arbitro de estricto derecho no puede dejar de aplicar.²⁶

Acosta Romero afirma que la no sujeción del arbitraje de equidad a términos y a la eliminación de las cuestiones incidentales permite al arbitrador o amigable componedor actuar con mayor flexibilidad y rapidez.

El árbitro cuenta con la facultad de allegarse de los elementos que juzgue necesarios para resolver las cuestiones que se le hayan sometido a arbitraje,

²⁶ ACOSTA ROMERO, Miguel. Id. Pág. 48

facultad que se asemeja a la de los jueces para ordenar pruebas para mejor proveer, en los procesos jurisdiccionales modernos de orientación publicista. Esta facultad es congruente con la enorme libertad y discrecionalidad de que disfruta el árbitro para conocer y resolver la controversia que se le somete a su decisión.²⁷

La decisión del árbitro, en el arbitraje en amigable composición, puede no fundarse en normas expresas del derecho vigente, ya que se le confieren potestades discrecionales, en el sentido de que queda autorizado para no sujetarse a la ley vigente o al derecho positivo.

La consecuencia de esta discrecionalidad del amigable componedor es que no puede verse sometido a la crítica y al control de las autoridades, ya que no da razón de sus puntos resolutiveos y con ello impide que se le juzgue lógico-jurídicamente.

La Enciclopedia Jurídica Mexicana, del Instituto de Investigaciones Jurídicas establece que la voz amigable procede del latín *amicabilis*, que es lo amistoso, propio de amigos. Es por tanto, ésta una forma de solucionar conflictos de intereses entre las partes por obra de terceros, sin sujetar sus procedimientos a normas de derecho preestablecidas y sin apearse para la decisión más que a la equidad y la buena fe.²⁸

La CONDUSEF tiene libertad de resolver el conflicto en conciencia, a verdad sabida y buena fe guardada, de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 73 del la Ley de la materia. Entendamos por conciencia y buena fe a “la obligación de conducirse honrada y concienzudamente en la formación y ejecución del negocio jurídico sin atenerse necesariamente a la letra del

²⁷ idem

²⁸ INSTITUTO DE INVESTIGACIONES JURÍDICAS, UNAM. *Enciclopedia Jurídica Mexicana*, 2ª ed., Porrúa, México, 2004, p.234.

mismo”.²⁹ En consecuencia, se entiende que el árbitro puede dictar el laudo según las reglas de equidad y justicia.

El compromiso arbitral en amigable composición debe fijarse de común acuerdo y previa opinión de la CONDUSEF; deberá contener los requisitos referidos anteriormente, con la diferencia que en éste se hará constar que las partes optan por este tipo de procedimiento y que el árbitro tendrá facultades para decidir, sin necesidad de justificar sus puntos resolutivos, es decir, en equidad y como amigable componedor. Las reglas del procedimiento, en este tipo de arbitraje, serán aquellas que las partes hayan decidido, o bien, aquellas que hayan elaborado para tales efectos.

En el laudo arbitral que se dicte dentro del arbitraje en amigable composición no es necesario justificar sus considerandos y el árbitro sólo deberá cuidar que su resolución sea apegada a los principios de justicia o equidad, por lo que se resolverá en conciencia, verdad sabida y buena fe guardada.

2.5.1.2 EL PROCEDIMIENTO ARBITRAL EN ESTRICTO DERECHO.

Si las partes se sometieron al arbitraje de estricto derecho, en el compromiso arbitral que se pacte en la junta de avenencia y que se plasme en el acta correspondiente, las partes deberán convenir las reglas del procedimiento arbitral que se seguirá. Si no se fijara convencionalmente el procedimiento o este fuere incompleto, se aplicara supletoriamente el Código de Comercio, con excepción del artículo 1235 y a falta de disposición de dicho ordenamiento, será aplicable supletoriamente en segundo termino el Código

²⁹ Ibid. p. 567.

de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal, salvo lo dispuesto en el articulo 617.

El arbitraje de estricto derecho se da cuando los árbitros se ven constreñidos a resolver la controversia atendiendo a las reglas del derecho positivo, ya sean sustantivas o adjetivas. Este tipo de arbitraje es el más recurrido en la actualidad porque trae mayor seguridad jurídica a las partes. El objetivo de este tipo de arbitraje es resolver la controversia planteada; pero siempre respetando la legalidad y los principios del derecho positivo, con ello, se asegura el respeto de las garantías individuales y el apego al debido proceso legal.

Por lo que, se admite la posibilidad de impugnar el laudo emitido durante el procedimiento arbitral de estricto derecho, sólo por medio del juicio de amparo. (Artículo 78 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros).

En este tipo de arbitraje, deberán establecerse las etapas, formalidades, términos y plazos a que se deberá sujetar el arbitraje, según a lo dispuesto en el artículo 75 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros que textualmente dice:

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

1.- 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 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 en dicho escrito la documentación en que se funden las excepciones y defensas correspondientes, así como las pruebas que puedan servir a su favor en el juicio o en su caso ofrecerlas;

III.- Salvo convenio expreso de las partes, contestada la demanda o transcurrido el plazo para hacerlo, se dictará auto abriendo el juicio a un período de prueba de quince días hábiles, de los cuales los cinco primeros serán para ofrecer aquellas pruebas que tiendan a desvirtuar las ofrecidas por el demandado y los diez restantes para el desahogo de todas las pruebas. Cuando a juicio del árbitro y atendiendo a la naturaleza de las pruebas resulte insuficiente el mencionado plazo, éste podrá ser ampliado por una sola vez. Concluido el plazo o la prórroga otorgada por el árbitro, sólo les serán admitidas las pruebas supervenientes, conforme a lo previsto por el Código de Comercio;

Se tendrán además como pruebas todas las constancias que integren el expediente, aunque no hayan sido ofrecidas por las partes;

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

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

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

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

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

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

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

Al final la CONDUSEF dictará un laudo arbitral, el cual tendrá la característica primordial de que se efectúa conforme a la ley, es decir, que el árbitro para dictar su resolución se sujeta a las normas de derecho, esto es, existe un sometimiento a las reglas impuestas por el régimen o sistema jurídico.³⁰

2.5.2. PROCEDIMIENTO DE SANCIÓN

Es el procedimiento mediante el cual se sancionan los incumplimientos de las instituciones financieras a lo dispuesto por la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, en relación con los procedimientos de conciliación y arbitraje, así como la presentación de información general con respecto de su constitución y de informes trimestrales de las Unidades Especializadas de las Instituciones Financieras.

³⁰ DE LA FUENTE RODRÍGUEZ, Jesús. Tratado De Derecho Bancario y Bursátil, 4ª Ed, Porrúa, México, 2002, Pág. 956,

Para el usuario, el procedimiento de sanciones crea una garantía de efectividad en la intervención de esta Comisión Nacional.

Para la CONDUSEF el procedimiento, en general, le proporciona los recursos adicionales incrementando su patrimonio. En distintas disposiciones se encuentra previsto un proceso sancionador a cargo de este organismo.

Dentro de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros son los siguientes, el procedimiento tiene las siguientes características:

- La Comisión analizará la procedencia de la sanción;
- Brindará su garantía de audiencia a la institución financiera presuntamente infractora;
- Tomará en cuenta sus condiciones económicas, la gravedad de la falta cometida, así como la necesidad de evitar reincidencias y prácticas tendientes a contravenir las disposiciones contenidas en esta Ley.
- Se le requerirá el pago de la multa y si esta no se cubre dentro del término establecido por la propia Comisión, la misma se hará efectiva a través del Servicio de Administración Tributaria.

(Artículo 96 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros).

Cabe indicar que, con la entrada en vigor del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, el cuatro de octubre de dos mil siete, las unidades administrativas que antes contaban con facultades para sancionar a las instituciones financieras por contravenciones a la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, ahora deberán remitir todos los asuntos en los que consideren que hay un incumplimiento a la Dirección de

Arbitraje y Sanciones de este organismo, quien es ahora, la única unidad administrativa de ese organismo para multar a las instituciones financieras.

De acuerdo al artículo 94³¹ de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, la CONDUSEF estará facultada para imponer las siguientes sanciones:

A instituciones financieras.

- Por no proporcionar información. (SIPRES)
- Por no presentar documentación, elementos o información.
- Por no rendir el informe de ley.
- Por no presentar información adicional.
- Por no comparecer a la audiencia de conciliación.³²
- Por no acreditar el cumplimiento al convenio.
- Por no registrar o no registrar en tiempo el pasivo contingente
- Por no constituir o no constituir en tiempo la reserva técnica.
- Por no acreditar o no acreditar en tiempo el registro del pasivo o la constitución de la reserva
- Por no cumplir con el laudo arbitral.
- Por no cumplir con lo dispuesto en el artículo 50 bis. (UNE)
- Por utilizar un contrato que no esté inscrito en el registro.
- Por cobrar cualquier comisión no reportada a la Base de datos.
- Por prohibir al usuario de contratar con otra institución.

A cualquier persona

³¹ Reformado por el ARTÍCULO TERCERO del DECRETO de 15 junio 2007.

³² Con las reformas sufridas al artículo 94 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, se estableció que la sanción por no comparecer a la audiencia de conciliación será de hasta por el monto de lo reclamado, siempre que dicho importe sea menor a diez mil unidades de inversión; y para el caso de que el importe reclamado por el Usuario sea superior al monto antes señalado, la sanción será de diez mil unidades de inversión. Lo cual constituye una equivocación por parte del legislador, toda vez que, hay reclamaciones que no siempre son cuantificables en una cantidad específica, por tratarse de obligaciones de dar por parte de la reclamada, y por tanto es imposible cuantificar la sanción a la institución financiera que no comparezca a la audiencia.

- Por enviar publicidad de una institución financiera a un usuario registrado en la base de datos de la CONDUSEF.

Por otra parte, con la entrada en vigor de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, ahora la CONDUSEF podrá sancionar a las SOFOM's ENR por las siguientes razones:³³

- Por no presentar la información y documentación solicitada.
- Por infracciones distintas a las señaladas en el artículo 46.
- Por no contar con información actualizada en sucursales, establecimientos y pagina web.
- Por no expresar en términos anuales las tasas de interés ordinarios y moratorios.
- Por realizar prácticas discriminatorias
- Por incumplir con disposiciones de carácter general que emita Banco de México.
- Por incumplir con disposiciones de carácter general que emita Banco de México, respecto a la fórmula, componentes y metodología de cálculo del CAT.
- Por cobrar intereses por adelantado.

En materia de contratos de adhesión:

- Por no realizar modificaciones a sus modelos.
- Por no remitir los modelos a la Comisión.
- Por no suspender el uso de contratos.
- Por incumplir con disposiciones de carácter general.

En materia de publicidad:

- Por no suspender la publicidad.
- Por incumplir con disposiciones de carácter general.

En materia de estados de cuenta:

³³ Art. 40, 45 y 46 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.

- Por no modificarlos.
- Por incumplir las disposiciones de carácter general.
- Por no contener o no resaltar en forma clara el CAT.
- Comprobantes:
- Por incumplir las disposiciones de carácter general.

En materia de comisiones:

- Por no registrarlas.
- Por cobrar comisiones diferentes a las establecidas en el contrato de adhesión.
- Por cobrar cargos adicionales por terminación de contrato.

En la propia Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros³⁴, se establece un procedimiento sancionador con características especiales e innovadoras, cuyas características son las siguientes:

- Caduca en 5 años.
- Autónoma de la reparación de daños y perjuicios.
- Se practicará en días y horas hábiles.
- Se notificará conforme al CFF.
- Se notificará el incumplimiento.
- Garantía de audiencia.
- Se admiten todo clase de pruebas.
- Formulación de alegatos.
- Elementos a considerar para la imposición de la multa.
- Posibilidad de amonestar.
- Posibilidad de no imponer sanciones.
- Monto máximo por varias infracciones.
- Publicar las sanciones impuestas.

Asimismo, la Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia establece que la CONDUSEF podrá imponer las siguientes sanciones a las SOFOM, E.N.R. que:

³⁴ Art. 24 a 32, 34, 35, 37 y 39 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.

- Se abstengan de utilizar las claves de prevención, de observación o los manuales operativos.
- Omita enviar a la Sociedad de Información Crediticia los originales de las autorizaciones de los Clientes en el plazo señalado.
- Omitan proporcionar al Cliente los datos obtenidos de la Sociedad.
- Se abstengan de realizar de inmediato las modificaciones en su base de datos, relativas a la aceptación total o parcial de lo señalado en la reclamación presentada por el Cliente o no lo notifique a la Sociedad que haya mandado la reclamación y deje de remitirle a ésta la corrección efectuada a su base de datos, o bien, omitan adjuntar copia de la evidencia que sustente su respuesta.
- No informen, en el plazo establecido, a la Sociedad del laudo emitido por la CONDUSEF.
- Omitan hacer del conocimiento a la Sociedad los convenios celebrados con el Cliente.
- Se abstengan de informar sobre la venta o cesión de la cartera a las Sociedades en el plazo establecido.
- Omitan actualizar la información ante la Sociedad de los créditos adquiridos con el carácter de cesionaria, o bien, se abstenga de utilizar, en los envíos de información, el mismo número que tenía de tales créditos la Sociedad antes del traspaso o se abstengan de atender las reclamaciones de los Clientes.
- Se abstengan de actualizar la información de los créditos cedidos o no atiendan las reclamaciones de los Clientes en los casos de venta o cesión de cartera.
- Se abstengan de proporcionar al Cliente el Reporte de Crédito Especial.
- Envíen nuevamente a la Sociedad la información, previamente contenida en la base de datos de ésta y que se haya modificado o eliminado.
- Omitan entregar la información sobre operaciones crediticias.
- Incumplan con las disposiciones de carácter general que emita el Banco de México.
- Se abstengan de actualizar ante la Sociedad, en el plazo señalado, el pago realizado por el Cliente.

2.5.2.1. EMPLAZAMIENTO A MULTA

Una vez que la CONDUSEF ha determinado que existe una contravención a alguna de las distintas disposiciones legales mencionadas, por parte de la institución financiera o SOFOM ENR, la Comisión notificará a la presunta infractora de su incumplimiento y le otorgará un plazo de diez días hábiles para que, en ejercicio de su garantía de audiencia, manifieste lo que a su interés convenga.

Anteriormente, el emplazamiento a multa era frecuentemente impugnado, ahora, dicha etapa procedimental no es susceptible de ser combatida directamente mediante el recurso de revisión que prevé la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, no obstante lo anterior, al momento de recurrir la multa, la institución sancionada puede alegar la juridicidad en el procedimiento, incluyendo, desde luego, la etapa de emplazamiento a multa, en la que se le otorgó su garantía de audiencia.

Así, durante esta etapa, la CONDUSEF esta obligada a emitir los siguientes actos:

- Notificación de incumplimiento; y
- Oficio de sanción.

El lector puede conocer de las características de dichos actos, para verificar la forma y los términos en los que son dictados, en el apartado de ANEXOS de este trabajo, bajo los numerales 10 y 11, respectivamente.

Hay ocasiones en las que la CONDUSEF determina que, aun cuando existen infracciones cometidas por la institución financiera, existen elementos que no

le permiten sancionar a la infractora. En estos casos, se emite un oficio de no imposición de multa.

Finalmente, cuando la CONDUSEF impone la sanción correspondiente a la institución financiera, y ésta solicita la condonación de la multa, en términos de los artículos 11, fracción XXV y 107 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, el Presidente de la Comisión deberá determinar si es procedente o no la solicitud de condonación, en caso de que así fuera turnará el asunto al Comité de Condonación de multa para la resolución de la misma.

CAPITULO III.

EL RECURSO DE REVISIÓN EN LA LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS

Es conveniente comenzar esta parte de la investigación, analizando brevemente al acto administrativo, ya que es un presupuesto indispensable para la existencia del propio recurso de revisión. Pues, como ya vimos, la CONDUSEF emite varios actos al prestar sus servicios a los usuarios de servicios financieros y en el ejercicio de sus funciones.

Esto es, el recurso de revisión previsto por el artículo 99 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, tendrá que interponerse, necesariamente, contra un acto administrativo emitido por la Comisión, la cual forma parte de la administración pública federal.

Así, podemos decir que el acto administrativo es *“una manifestación de voluntad que conforme a derecho debe realizar una autoridad administrativa competente en la esfera de sus atribuciones legales y que tiende a crear, reconocer, confirmar, modificar o extinguir derechos y obligaciones en interés de la satisfacción de necesidades colectivas, sobre todo para lograr la*

eficiente prestación de servicios públicos que están a cargo del poder ejecutivo del Estado.”³⁵

Ahora bien, Acosta Romero conceptúa al acto administrativo como: *“una manifestación unilateral y externa de voluntad, que expresa una decisión de una autoridad administrativa competente, en ejercicio de la potestad pública. Esta decisión crea, reconoce, modifica, transmite, declara o extingue derechos u obligaciones, es generalmente ejecutivo y se propone satisfacer el interés general.”³⁶*

Andrés Serra Rojas define al acto administrativo como: *“una declaración de voluntad, de deseo, de conocimiento y de juicio, unilateral, externa, concreta y ejecutiva, que constituye una decisión ejecutoria, que emana de un sujeto: la Administración Pública, en ejercicio de una potestad administrativa, que crea, reconoce, modifica, transmite o extingue una situación jurídica subjetiva y su finalidad es la satisfacción del interés general.”³⁷*

Por su parte, Ignacio Burgoa al definir el acto administrativo señala que este no se puede confundir con los actos legislativos ni con los actos jurisdiccionales, pues: *“independientemente de su contenido material, se*

³⁵ SÁNCHEZ GÓMEZ, Narciso. Primer Curso de Derecho Administrativo, 2ª ed. Porrúa. México. 2000. Pág. 325.

³⁶ ACOSTA ROMERO, Miguel. Teoría General del Derecho Administrativo. Porrúa. México. 2004. Pág. 843.

³⁷ SERRA ROJAS, Andrés. Derecho Administrativo. 24ª ed. Porrúa, México. 2003. pág. 238

caracteriza por los elementos concreción, particularidad y personalidad, frente a los actos legislativos o leyes, y respecto a los actos jurisdiccionales, que también ostentan los mismos elementos, en que, a diferencia de estos no resuelven ninguna cuestión controvertida.”³⁸

Normalmente el acto administrativo surte efectos desde el momento de su expedición. Esta cualidad del acto administrativo es muy importante, ya que para que sea exigible su observancia no necesitara ninguna clase de formalidad a su emisión, en atención al principio de presunción de validez.

Sin embargo, de las circunstancias de que el acto sea válido no se sigue indefectiblemente de que sea eficaz, pues existen casos que para surtir efectos requieren del transcurso de un término o de un acontecimiento futuro, bien sea por que la ley así lo establezca o porque la autoridad le haya impuesto alguno de estos requisitos.

Es por ello que Marienhoff considera como acto perfecto a aquel que además de ser válido es eficaz. *“el principio general es que los actos administrativos surten efectos o rigen desde que adquieren carácter de actos perfectos, o sea, desde que son simultáneamente válidos y eficaces, vale decir, tales actos rigen desde que existen jurídicamente.”*

³⁸ BURGOA ORIHUELA, Ignacio. Derecho Constitucional Mexicano. 17ª ed. Porrúa. México. 2005. pág. 791

Por otra parte, el acto administrativo no debe tener efectos retroactivos, sino que su eficacia siempre debe proyectarse hacia el futuro, sin embargo, cuando el beneficio es para el administrado y no lesiona ningún interés, podrá tener tales efectos, ya que la irretroactividad es una garantía para el particular.

Asimismo, puede acaecer que un acto administrativo surta efectos aunque sea ilegal; no obstante ello, tal eficacia resulta precaria, pues en el momento en que se demuestra su irregularidad, el acto dejará de tener vida jurídica.

Al respecto, enseña Jesús González Pérez que *“cuando un acto reúne todos los requisitos que el ordenamiento exige, producirá todos y solo los efectos normales. La finalidad prevista en el ordenamiento jurídico para la concreta función administrativa se realiza plenamente”*.³⁹

El estudio del acto administrativo afectado de ilegalidad, constituye el paso obligado para arribar al punto toral de este trabajo. Pues son, precisamente, este tipo de actos de autoridad, la materia de todo recurso administrativo.

³⁹ GONZÁLEZ PÉREZ, Jesús. Procedimiento administrativo federal. México. UNAM, Instituto de Investigaciones Jurídicas. 2000. Pág 349.

En el caso en particular, el objetivo del recurso de revisión previsto en la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros es verificar que un acto emitido por la CONDUSEF, cumpla con las formalidades establecidas en la Ley, sea emitido por una autoridad competente y contenga una voluntad sana libre de vicios y que tenga un objeto lícito que no afecten su juridicidad.

En ese sentido, Héctor Jorge Escola en su libro Recursos Administrativos Pág. 134 nos dice: *“el conocimiento de las irregularidades y vicios que pueden incidir sobre el acto administrativo tiene especial importancia, ya que se vincula directamente con la teoría general de los recursos administrativos.”*

Los vicios del acto administrativo *“son las fallas o defectos con los que este aparece en el mundo de derecho y que, de acuerdo al orden jurídico vigente afectan la perfección del acto, sea en su validez o su eficacia, obstando ello a la subsistencia o a la ejecución del acto.”*

Podemos concluir que el acto administrativo ilegal es el que, o bien, proviene de una autoridad incompetente, o la voluntad que en él se manifiesta este viciada, no cumple con el requisito de licitud de su objeto o no llena las formalidades establecida en la ley.

Ahora bien, una vez definido que lo que es un acto administrativo, y cuando carece de legalidad, cabe indicar que el mismo, puede ser impugnado a

efecto de que la autoridad revise la legalidad del mismo, mediante el medio de impugnación previsto por la propia ley.

Así, podemos tomar algunas ideas para definir propiamente al concepto de impugnar o recurrir, en ese sentido Héctor Jorge Escola indica que *“recurrir es, en sentido general, acudir ante un juez u otra autoridad, con alguna demanda o petición, para que sea resuelta; es también acogerse al avor de alguien o emplear medios no comunes para el logro de una finalidad.”*

Agustín A. Gordillo señala que *“todos los remedios o medios de protección al alcance del administrado para impugnar los actos y hechos administrativos ilegítimos, y en general para defender sus derechos respecto de la administración pública.”*⁴⁰

Margain Manautou señala que el recurso de revisión *“es todo medio de defensa al alcance de los particulares para impugnar ante la administración pública, los actos y resoluciones por ella dictados en perjuicio de los propios particulares, por violación al ordenamiento aplicado o falta de aplicación de la disposición debida.”*

⁴⁰ GORDILLO, Agustín. Tratado de derecho administrativo. Porrúa. México. 2004. Pág. 87

Jesús González Pérez señala que *“el recurso administrativo puede, pues, definirse como la impugnación de un acto administrativo ante un órgano de este carácter.”*⁴¹

Alcalá Zamora cataloga al recurso administrativo como: *“una de las especies de la autodefensa, por medio de la cual la administración regulariza aquellos actos que se desvían de la legalidad, cuya observancia constituye su fin primordial.”*⁴²

Agustín A Gordillo precisa que el recurso administrativo es un acto que se refiere al ejercicio efectivo y concreto del derecho a recurrir, o sea, a la presentación de un escrito para interponer el remedio procesal pertinente.⁴³

Esto es, el recurso de revisión previsto en el artículo 99 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros se interpondrá necesariamente contra un acto emitido por la CONDUSEF, a través de las distintas unidades administrativas analizadas en Capítulo I del presente trabajo, cuyo objeto será determinar si el acto combatido contiene o no, los requisitos para que sea considerado como legal.

⁴¹ GONZÁLEZ PÉREZ, Op. cit. Pág 747.

⁴² ALCALÁ ZAMORA Y CASTILLO, Niceto. Proceso, Autocomposición y Autodefensa. México. Jurídica Universitaria. 2001. Pág. 48.

⁴³ Cfr. GORDILLO, Agustín. Op. cit. Pág. 93

3.1. EL ARTÍCULO 99 DE LA LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS.

El artículo 99 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros prevé la figura del recurso de revisión que se interpone en contra de los actos que emite la CONDUSEF, el cual, inicialmente se podría pensar que fue dispuesto en la ley, a efecto de que las instituciones financieras pudieran impugnar las sanciones que la Comisión les impusiera por algún incumplimiento a la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, lo anterior, en virtud de que tanto las sanciones como el recurso de revisión se encuentran regulados en un mismo Título de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, es decir, en el Título Séptimo del mencionado ordenamiento legal denominado “De las sanciones y del recurso administrativo”.

No obstante ello, y dado que la citada ley no establecía una clara procedibilidad del recurso de revisión, durante mucho tiempo el recurso de revisión fue interpuesto en contra de casi cualquier acto de la Comisión, pues no había justificación para desecharlos, y sobre todo porque se sustentaba en la prerrogativa de los usuarios e instituciones financieras de legalidad de los actos de la Comisión, es decir, en la facultad de poder de exigir a la administración, en este caso, la CONDUSEF, que se sujetará en su funcionamiento a las normas legales establecidas al efecto y que, en consecuencia, los actos que realizará se verificarán por los órganos competentes, incluyendo citatorios, requerimientos de información, ordenes de reserva o pasivo, etc., y no sólo la imposición de sanciones.

De esa forma el recurso de revisión previsto en la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros se ha convertido en el

instrumento ideal para proteger el derecho que, la propia administración debe otorgar a los gobernados, para obtener la reparación debida, en caso de violación, o para lograr la modificación o la anulación del acto lesivo.

En este contexto, el recurso administrativo puede ser definido como: *“un medio legal de que dispone el particular, afectado en sus derechos o intereses por un acto administrativo determinado, para obtener en los términos legales, de la autoridad administrativa una revisión del propio acto, a fin de que dicha autoridad lo revoque, lo anule o lo reforme en caso de encontrar comprobada la ilegalidad o la inoportunidad del mismo.”*⁴⁴

*“Es todo medio de defensa al alcance de los particulares para impugnar, ante la administración pública, los actos y resoluciones por ella dictados en perjuicio de los propios particulares, por violación al ordenamiento aplicado o falta de aplicación de la disposición debida.”*⁴⁵

Cabe señalar que los recursos administrativos, dentro de los cuales se encuentra el recurso de revisión, se establecieron por la necesidad de que la administración contara con un adecuado medio de control de sus actos, a través del cual se le permitiera recorrer nuevamente el procedimiento que los genera, con el fin de verificar si se ajustan al orden legal administrativo, o si son oportunos.

Este medio de autotutela se pone a disposición del administrado para hacer ver a la administración las fallas o deficiencias legales de su actuación, y de esta manera, optar por una resolución que se encuentre apegada a la ley.

⁴⁴ FRAGA, Gabino. Derecho Administrativo. 45ª ed. Editorial Porrúa. Pág. 435

⁴⁵ MARGAIN MANAUTOU, Emilio. El recurso administrativo en México. Porrúa. México. 7ª ed. 2004. Pág. 18

El objeto fundamental del recurso administrativo es controlar la actividad de la autoridad para que esta se ajuste a las disposiciones contenidas en la ley.

Por lo que debe contar al menos con las siguientes características:

- Importar una autolimitación de sus atribuciones discrecionales.
- Proteger los derechos e interés jurídico de los administrados.
- Ser una forma de control propio sobre la actividad administrativa.

El recurso administrativo implica la autolimitación de las atribuciones discrecionales de la autoridad ya que al emitir una resolución tendrá que tomar en cuenta, que si esa facultad no la ejerce conforme a derecho, el particular podrá impugnar el acto que se deriva del ejercicio, mediante el recurso administrativo correspondiente.

El control administrativo tendrá siempre por objeto pugnar por el sostenimiento de la juridicidad del acto de administración, el cual se realiza a través de un proceso administrativo, es decir, a través de una serie de actos orientados al control de la legitimidad y la oportunidad, merito o conveniencia del quehacer jurídico de los órganos de la administración pública, y que sirve, al propio tiempo, de garantía de los administrados.

El recurso administrativo se puede clasificar como un medio de control a posteriori, ya que se interpone, precisamente, después de verificados los actos emitidos por la autoridad.

Hay autores que consideran que el recurso administrativo es un derecho de instancia del particular, pero por otra parte hay quienes sostienen que se trata de una prerrogativa de la autoridad.

Entre estos tenemos a Jesús González Pérez quien dice que si la autoridad puede por si, sin acudir a los tribunales dirimir los conflictos que surgen entre ella y los administrados, es precisamente en ejercicio de esta facultad.

Hauriou opina que los recursos administrativos son una forma de que la administración publica se haga justicia por si misma, ya que mediante el recurso administrativo se le da la oportunidad a la administración pública de corregir sus errores, pero ello no significa que su finalidad sea otorgar una prerrogativa a la autoridad, sino mas bien es su consecuencia, pues fundamentalmente sirve de instrumento al particular para que éste, en la vía prejudicial, pueda obtener de la autoridad la modificación o la invalidación de una resolución ilegal,

En ese sentido, aun cuando sea considerado como una prerrogativa de la administración para subsanar sus errores, siempre prevalecerá el derecho del gobernado para exigir el cumplimiento de las disposiciones normativas y la garantía de legalidad que debe ser tutelada por la administración.

Por lo que, para que este medio de defensa cumpla con su objetivo y sea procedente, debe contar con los elementos que la propia ley establezca, que en general pueden clasificarse en esenciales y secundarios. Los elementos esenciales determinan la existencia del recurso y son aquellos que necesariamente deben cumplirse para la procedencia de los mismos. Los secundarios, no deben cumplirse necesariamente para que el recurso sea procedente.⁴⁶

Los elementos esenciales del recurso administrativo son:

⁴⁶ SÁNCHEZ PICHARDO, Alberto. Los medios de impugnación en materia administrativa. México 1997
Porrúa Pág. 101-123

1. Que el recurso este contemplado en una ley. El que este contemplado en ley implica la existencia de un procedimiento para resolverlo, al cual se debe apegar la autoridad en base al principio de legalidad que provee de seguridad jurídica al gobernado. Si no existiera contemplado formalmente el recurso en la ley, la autoridad no estaría obligada a contestar el escrito de interposición del mismo, siguiendo un procedimiento legal para la valoración de pruebas y de agravios que alegue la recurrente, en apego al principio de la legalidad, lo que haría en la resolución que ponga fin al procedimiento administrativo que sustancia el recurso interpuesto, hubiera una valoración discrecional en detrimento de los intereses del afectado. Por otra parte tiene importancia el hecho de que el recurso este contemplado en la ley, y no en el reglamento de la misma, pues si fuera este último caso, el particular no está obligado a respetar el principio de definitividad.⁴⁷
2. Que exista un acto administrativo previo que sirva de causa y antecedente del recurso. El recurso para existir debe tener como causa un acto administrativo que incida en los derechos legalmente tutelados del gobernado, de otra forma, no existe interés jurídico para promover un recurso administrativo, pues no existe lesión al interés privado, ni actuación de la autoridad en tal sentido. Por tanto, no existe sustancia alguna sobre la cual proponer agravios. El acto de autoridad previo es el parámetro a partir del cual el particular habrá de elaborar y estructurar sus argumentos de ilegalidad, refiriéndose a él en sí mismo (al impugnar su motivación y fundamentación, por ejemplo); o bien, a su proceso formativo (defectos en el desarrollo del procedimiento), o a ambos simultáneamente.

⁴⁷ En el caso de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros el recurso de revisión está previsto como un medio de control legal optativo al juicio de nulidad ante el Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa, por lo que el principio de definitividad no impera en la interposición de este medio de impugnación.

El acto administrativo de autoridad previo, se refiere tan solo a la necesidad formal de que exista un antecedente al cual, en estricta lógica jurídica, el recurso administrativo habrá de referirse como marco paradigmático, ya que al tener toda la solución administrativa presunción iuris tantum respecto a su legalidad, corresponde probar lo contrario al gobernado en su recurso administrativo.

3. Que exista una autoridad administrativa que deba tramitarlo y resolverlo. Debido a la naturaleza del recurso administrativo, es la propia autoridad administrativa quien debe resolverlo determinando si existieron ilegalidades o no en el procedimiento de formación del acto. Asimismo, la ley debe contemplar quien debe resolverlo, si la propia autoridad emisora del acto, o un superior jerárquico, o bien, una instancia administrativa especial que este facultada para tales fines. Todo esto otorga seguridad jurídica al contribuyente sobre la autoridad receptora competente del recurso administrativo que se interponga, y sobre la autoridad responsable para el caso de que siendo ilegal el acto administrativo, este sea indebidamente confirmado.
4. Que afecte un derecho del recurrente. El acto administrativo debe afectar algún bien del gobernado tutelado legalmente, es decir, debe afectar su interés jurídico, consistiendo éste no sólo en que un acto administrativo incida ilegalmente en su patrimonio o en su persona, sino en el derecho que le asiste para que en todo ese procedimiento por el que se formó el acto de autoridad se observe los lineamientos procedimentales que la ley precisa (principio de legalidad y de seguridad jurídica), mas aún tratándose de actos emitidos por entidades estatales que, por su propia naturaleza, tienen una relación

de mayor a menor con respecto a lo gobernados. Sirven de apoyo, lo establecido por el Poder Judicial Federal en las tesis siguientes.

“INTERES JURIDICO, NO LO JUSTIFICA EL SER SEÑALADO COMO PARTE EN UN JUICIO. ES NECESARIO QUE LA RESOLUCION EMITIDA EN ESTE LE CAUSE PERJUICIO.

Aun cuando la quejosa fue señalada como parte demandada en el juicio agrario de origen y no se le emplazó, tales circunstancias no bastan para justificar el interés jurídico necesario en la instancia constitucional, porque no es suficiente que una persona sea parte de un procedimiento para estimar actualizado el mencionado interés en la instancia de mérito, requiriéndose en forma indispensable que la resolución definitiva reclamada le perjudique y, si esto no queda demostrado, no se actualiza la existencia de un agravio personal, inmediato y directo que acredite el interés jurídico de la quejosa en el juicio de garantías.”

“LEGITIMACIÓN PARA INTERPONER RECURSOS EN EL JUICIO DE AMPARO. REQUIERE MATERIALMENTE DE UN AGRAVIO QUE LE CAUSE PERJUICIOS.

Tratándose del juicio de amparo, la legitimación para interponer recursos requiere de la satisfacción de las siguientes condiciones: a) Ser parte en el juicio de amparo; y, b) Tener interés para que subsista o desaparezca una resolución. Es por ello que no basta ser formalmente parte en el juicio de garantías, para estar ya en aptitud de interponer el recurso de revisión, sino que es preciso que la sentencia del Juez de amparo cause al recurrente un agravio personal y directo, esto es, que materialmente se vean afectados sus intereses, como un elemento fundamental y estructural del principio de instancia de parte agraviada.”

“REVISION, LEGITIMACION PARA LA PROCEDENCIA DEL RECURSO DE. EXAMEN PREVIO.

Los Tribunales del Poder Judicial de la Federación a quienes corresponde conocer del recurso de revisión, conforme a las reglas de competencia establecidas para ese efecto, deben examinar previamente la procedencia de tal recurso y, desde luego, verificar la legitimación de quien lo interpuso, para después, al fallarlo, avocarse al examen del contenido de las alegaciones, al tenor de los agravios relativos, porque es la interposición del propio recurso por parte legitimada para ello, lo que hace posible que dichos Tribunales analicen las cuestiones sometidas a su jurisdicción, y de resultar que el recurso interpuesto es improcedente, quedarían, por ese solo hecho, impedidos para revisar la legalidad de los fallos impugnados, sin importar el contenido de los alegatos que se formulen en vía de agravio, así se invoque la operancia de alguna causa de improcedencia, pues admitir lo contrario sería tanto

como otorgar procedencia oficiosa a los recursos en el amparo y se violaría, lo expresamente dispuesto por el artículo 86 de la ley de la materia, que establece el principio de que la revisión únicamente procede a instancia de parte."

5. Que exista una obligación de la autoridad de dictar una resolución en cuanto al fondo. En virtud de que el recurso administrativo debe estar contemplado en la ley, dentro de esta también debe contemplarse la obligación de la autoridad para resolverlo, y el tiempo para hacerlo. De hecho la obligación de la autoridad de resolver y sustanciar el recurso interpuesto es consecuencia de la obligación que tiene de ajustar sus actos a lo que está previsto en la ley (principio de legalidad), que le determina y compele en su actuación, en tales casos, a resolver el recurso administrativo interpuesto por un particular. La obligación de resolver, no es sólo consecuencia del principio de legalidad sino que también deriva del derecho de petición

Los elementos secundarios del recurso administrativo.

1. El plazo de interposición del recurso. El plazo es un requisito secundario, de tal forma que si no constara este elemento en la ley, no por esto el recurso no existiría sino que podría ser interpuesto en cualquier momento. Sin embargo, cuando la ley determina el plazo de interposición, este lapso de tiempo es el parámetro dentro del cual el particular debe presentar su recurso administrativo, de otra forma, el acto administrativo tendría efectos de ejecutabilidad en su contra. Ahora bien, para la determinación del cómputo del plazo legal de interposición debe tenerse en cuenta lo que al efecto determine la legislación aplicable sobre los días que se determinen como inhábiles, a lo cual deberá ajustarse la autoridad para fundamentar su desecamiento si es que el recurso es presentado fuera de término.

2. Formalidades que debe cumplir el escrito de interposición del recurso. Las formalidades que debe cumplir el recurso administrativo que se interponga son fundamentalmente las siguientes:
- El nombre del recurso que se interpone; aunque existe criterio del entonces Tribunal Fiscal de la Federación en el sentido de que no es necesario dicho requisito, si del contenido del escrito se desprende el tipo de recurso que se interpuso, en cuyo caso habrá de prevenir al recurrente para que se subsane la supuesta deficiencia y tramitarle precisamente como impugnación administrativa.
 - Nombre, denominación o razón social, domicilio. La falta de estos requisitos no da lugar al desechamiento del recurso, sino a requerir al gobernado para que los subsane, máxime si estos datos constan en el expediente que obra en los archivos de la autoridad emisora del acto impugnado, que sirvió de base para elaborar el acto que se impugna.
 - Domicilio para recibir notificaciones y nombre de los autorizados. Si bien existe criterio en el sentido que en algunos casos no existe obligación del particular para designar domicilio para oír y recibir notificaciones, debe tenerse presente que en caso de no haberlo presentado, se puede dar una justificación a la autoridad para que, si no emite la resolución administrativa en tiempo, alegue que no lo hizo por no tener el domicilio donde notificar al recurrente las actuaciones administrativas correspondientes, además de que no hay violación al artículo 8

constitucional, si la autoridad no emite en tiempo su resolución, por carecer de domicilio donde notificarla.

- Autoridad a la que se dirige y propósito de la promoción. Al señalar a la autoridad a la que se dirige el recurso, se obliga a esta a contestar la promoción y a hacerlo dentro del marco de la legalidad, conforme lo determinan los artículos 8º y 14 de nuestra Carta Magna. Cuando se menciona el propósito de la promoción, y se tiene por presentado el recurso, se obtienen beneficios al particular como lo son la interrupción de las plazos de ejecución en su contra (siempre que garantice el interés de la administración pública), la interrupción de la prescripción y el de señalar el principio de la instancia (lo que significa grado de conocimiento, y no meramente promoción o gestión ante las autoridades).
- El acto que se impugna. Cuando dicho acto no fuera exhibido junto al recurso administrativo interpuesto, debe recurrirse al particular para que lo haga.
- Los agravios que cause el acto impugnado. Es necesario, dada la presunción de legalidad del acto administrativo que el actor sea quien deba controvertir la ilegalidad del mismo.
- Las pruebas. Es importante la exhibición de las pruebas con las que el recurrente justifica la procedencia de sus argumentos o agravios esgrimidos en el escrito por el que se interpone el recurso administrativo.

3. Posible suspensión y requisitos de la misma. “La suspensión implica que la ejecutividad del acto administrativo que se recurre sea dejada provisionalmente sin efectos hasta que sea emitida la resolución que ponga fin al procedimiento.”

Por otra parte, cabe señalar que los documentos que deben anexarse al recurso administrativo, son:

- Documentos que acrediten la personalidad .Cuando la personalidad ha sido acreditada fehacientemente en un procedimiento administrativo relacionado con el del recurso que se interpone, el recurso debe ser admitido por la autoridad.
- Documento en el que conste el acto impugnado.
- Constancia de notificación del acto impugnado, excepto cuando se declare bajo protesta no haberla recibido.

Como vemos, el recurso administrativo en general debe satisfacer distintos requisitos para su admisibilidad. En el caso particular del recurso de revisión, previsto en la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, estos requisitos se encuentran medianamente establecidos en la propia ley, pero en algunos casos, no tienen regulación específica, como es el caso del ofrecimiento y valoración de las pruebas.

Sin embargo, el recurso de revisión puede y ha sido sustanciado desde la entrada en vigor de la propia Ley de Protección y Defensa, subsanando las deficiencias aplicando supletoriamente otros ordenamientos legales.

La propuesta en el presente trabajo es precisamente que una de estas deficiencias sea aclarada. Pues, la falta de disposición expresa de los casos

de improcedencia del recurso de revisión, es la principal causa de controversia, incluso en el propio organismo.

Para ello, es necesario analizar la evolución que ha tenido el Capítulo II del Título Séptimo de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, que en su artículo 99, como se ha dicho, se prevé la existencia del recurso de revisión.

3.1.1. ANTES DE LAS REFORMAS

El artículo 99 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, hasta antes de mayo de dos mil cinco, permitía impugnar cualquier acto que emitiera la CONDUSEF. Su contenido era el siguiente:

“Artículo 99.- En contra de las resoluciones de la Comisión Nacional dictadas fuera del procedimiento arbitral, con fundamento en las disposiciones de esta Ley, se podrá interponer por escrito recurso de revisión.”

Ya que, como se ha mencionado, aunque se encuentra ubicado en el Título correspondiente al de las sanciones, su procedencia no fue acotada únicamente al de la impugnación de multas.

3.1.2. REFORMA DEL 12 DE MAYO DE 2005

Ahora bien, en fecha doce de mayo del año dos mil cinco, se reformó el "primer párrafo" del artículo 99 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario

de Servicios Financieros, según se puede observar en el decreto publicado en el Diario Oficial de la Federación en esa misma fecha, quedando de la siguiente manera:

“Artículo 99.- Procede el recurso de revisión contra aquellas resoluciones dictadas fuera del procedimiento arbitral que pongan fin a un procedimiento, o bien, cuando a través de las mismas se imponga una sanción.”

Cabe señalar que, en el Diario Oficial de la Federación de esta fecha hubo un error al señalar que se reformaba el "primer párrafo" del artículo 99 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, ya que hasta ese momento dicho precepto legal sólo contaba con un párrafo.

3.1.3. REFORMA DEL 7 DE JULIO DE 2005

En fecha siete de julio del año dos mil cinco, mediante decreto publicado en esa misma fecha en el Diario Oficial de la Federación se adicionó un párrafo al artículo 99, publicándose de la siguiente manera:

“Artículo 99.- En contra de las resoluciones de la Comisión Nacional dictadas fuera del procedimiento arbitral, con fundamento en las disposiciones de esta Ley, se podrá interponer por escrito recurso de revisión.

La interposición del recurso de revisión será optativa para el interesado antes de acudir al Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa.”

Como se podrá apreciar, no sólo se adicionó un párrafo, sino que se reformó el primer párrafo del artículo en cita, lo que le dio vigencia al texto ya derogado del artículo 99 de la ley.

Artículo 99.- Procede el recurso de revisión contra aquellas resoluciones dictadas fuera del procedimiento arbitral que pongan fin a un procedimiento, o bien, cuando a través de las mismas se imponga una sanción.

Párrafo reformado DOF 12-05-2005

La interposición del recurso de revisión será optativa para el interesado antes de acudir al Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa.

Párrafo adicionado DOF 07-07-2005

Ante tal situación, las instituciones financieras y los usuarios promovían, nuevamente, recursos de revisión en contra de cualquier acto que emitía la CONDUSEF y que consideraban violatorio y perjudicial a sus intereses.

No obstante, el decreto publicado en fecha siete de junio de dos mil cinco, la Dirección de Recursos de Revisión señaló en la resolución de fecha diecinueve de mayo de dos mil seis, dentro del expediente 2005/210/415, formado en la Delegación Estatal Puebla de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, que el texto vigente del artículo 99 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, establecía que el recurso de revisión procedía en contra de aquellas resoluciones dictadas fuera del procedimiento arbitral que pusieran fin a un procedimiento, o bien, cuando a través de las mismas se impusiera una sanción, dejando claro que el texto vigente del primer párrafo del artículo 99 de la Ley, era el reformado el 12 de Mayo de 2005.

Lo anterior, en virtud de que, el decreto de fecha siete de julio de dos mil cinco, no le dio vigencia al texto del artículo 99 de la Ley antes de la reforma del doce de mayo, ya que, si bien es cierto que en el Diario Oficial de la Federación se publicó el texto ya derogado del primer párrafo del artículo 99 de la Ley, también es cierto que ello se debió a un error técnico legislativo, el cual fue aclarado por la entonces Dirección General Contenciosa, ahora Dirección General de Servicios Legales, que publicó de inmediato un análisis de la controversia, justificando la aplicación del “técnicamente” derogado párrafo primero del artículo 99 de la Ley, en un error técnico legislativo al publicar las reformas al citado precepto legal.

3.1.4. REFORMA DEL 6 DE JUNIO DE 2006

Finalmente, el legislador “reformó” nuevamente el artículo 99 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, en fecha seis de junio del año dos mil seis, la cual fue publicada en el Diario Oficial de la Federación de la siguiente forma:

“Artículo 99.- Procede el recurso de revisión contra aquéllas resoluciones dictadas fuera del procedimiento arbitral que pongan fin a un procedimiento, o bien, cuando a través de las mismas se imponga una sanción.

...”

Como se observa, la aclaración que en su momento realizó la Dirección Contenciosa a las reformas hechas al artículo 99 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros culminó en esta última reforma.

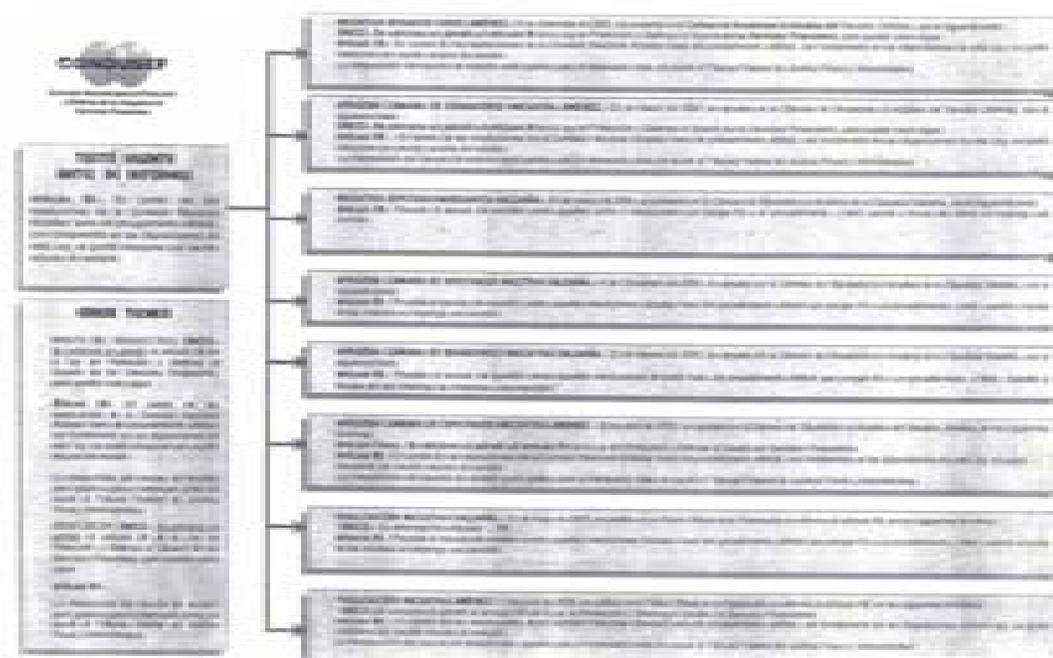
3.2. PROCEDENCIA DEL RECURSO DE REVISIÓN.

Frente a tales inconsistencias, la determinación de la CONDUSEF, y en particular de la Dirección de Recursos de Revisión, que en su momento actuó, se apegó al texto del artículo 99 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros después de la reforma del 12 de mayo de 2005, para desechar los recursos que se interpusieron con posterioridad, lo cual contribuyó a la consolidación del recurso de revisión como un medio de control y de protección de los derechos e intereses de los administrados, que cumpliera con la iniciativa de la Diputada Margarita Saldaña, que más adelante analizaremos.

Sin embargo, lo sostenido por los diversos funcionarios de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios

PROBLEMÁTICA DE LA APLICACIÓN DEL RECURSO DE REVISIÓN PREVISTO POR EL ARTÍCULO 99 DE LA LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS

Financieros, quienes en su momento publicaron el siguiente cuadro, no fue apegado a derecho.



Lo anterior es confirmado por los ahora servidores públicos adscritos a la Dirección de Recursos de Revisión, quienes me permitieron tomar algunas de sus palabras en relación a este apartado. Y que cobran gran importancia

pues es, precisamente, en ellos en quienes recaerá la responsabilidad de dar cumplimiento a la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

La Licenciada Magdalena Caballero Jiménez, Jefa de Departamento de Recursos Foráneos y Coordinación de la CONDUSEF señala que la interpretación formulada en su momento, por la Dirección de Recursos de Revisión no fue adecuada, pues se desecharon recursos en contra de actos que la propia ley permitía su admisión y que el error técnico que se aduce en dicho cuadro no justificó la aplicación de un texto ya derogado de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.⁴⁸

De esta forma, los actos que antes podían ser recurridos mediante el recurso de revisión, ahora sólo pueden ser revisados hasta que haya concluido el procedimiento o bien cuando sea sancionada la institución financiera.

En este contexto, los recursos interpuestos en contra de actos como la orden de reserva técnica, la emisión del dictamen técnico o solicitud de información, son recibidos y admitidos a trámite, no obstante que su procedencia no está claramente establecida en la Ley. Así, hasta el momento, el catalogo de admisibilidad y de procedencia del recurso de revisión en la Comisión es el siguiente:

- El oficio por el cual se desecha por improcedente una reclamación;
- La orden de registro de Pasivo Contingente;
- La orden de constitución e inversión de la Reserva Técnica;
- El Dictamen técnico;
- El acuerdo de improcedencia del Dictamen Técnico;
- La negativa de ordenar el registro de Pasivo Contingente;
- La negativa de ordenar la constitución e inversión de la Reserva Técnica

⁴⁸ Comentarios esgrimidos por la funcionaria en entrevista de fecha 22 de junio de 2007.

- La solicitud de información;
- El oficio por el se resuelve no imponer sanción.

Lo anterior, toda vez que, aun y cuando dichos actos no ponen fin a un procedimiento, en su mayoría, suponen necesariamente la conclusión del procedimiento conciliatorio.

Y desde luego la imposición de multa, es un acto que puede ser recurrido por las instituciones financieras, al estar así contemplado en el artículo 99 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

3.3. IMPROCEDENCIA DEL RECURSO DE REVISIÓN.

Las causas de ilegalidad que pueden hacerse valer ante la CONDUSEF en contra de un acto o resolución de la misma autoridad son, entre muchas otras: la incompetencia del funcionario que haya dictado, ordenado o tramitado el procedimiento del que deriva la resolución; la omisión de los requisitos formales de fundamentación y motivación; por vicios en el procedimiento que afecten la defensas del particular y trasciendan la sentido de la resolución impugnada; por violaciones al procedimiento administrativo de notificación; por contravención de las disposiciones aplicables al caso en particular o que se hayan dejado de aplicar, y cuando la resolución administrativa dictada en ejercicio de facultades discrecionales no corresponda a los fines para los cuales la ley confiere dichas facultades.

Para poder estar en posibilidad de proponer en el presente trabajo, cuáles serían las posibles causas de improcedencia, a continuación se mencionan las razones principales que señala Emilio Margáin en la 7ª edición de su libro

“*El Recurso Administrativo En México*” de editorial Porrúa, para no admitir un recurso, mismas que son las siguientes:

1. QUE NO ESTÉ PREVISTO EN ORDENAMIENTO LEGAL ALGUNO.

Como buen numero de recursos administrativos los promueven los propios afectados, sin asesorarse debidamente, quienes piensan que con una aclaración bien hecha por escrito pueden lograr que la autoridad deje sin efecto su acto, ignorando que ella, al no estar previsto recurso alguno que admita su inconformidad, simplemente les contestara que no existiendo en el ordenamiento en que se apoye el acto de tal medio de defensa, se desecha su promoción dejándolos para entonces imposibilitados para enderezar su defensa.

2. QUE NO EXISTA LA RESOLUCIÓN QUE SE IMPUGNA.

En ocasiones las particulares se inconforman en contra de los criterios que se atribuyen a la autoridad, perjudiciales para ellos, sin estar concretizados en un acto personal; contra rumores de que la autoridad esta obrando en determinado sentido, violatorio de la ley, es improcedente este medio de defensa.

Si la autoridad ha manifestado un criterio que se estima ilegal debe de plantearse la consulta correspondiente y si la respuesta que contiene la resolución lo confirma, entonces si debe agotarse el recurso administrativo previsto en la ley.

Sólo cuando se está en presencia de una resolución negativa podría agotarse el recurso administrativo sin existir resolución expresa, acompañando la copia sellada por la Oficialía de Partes de la autoridad.

3. QUE LA RESOLUCIÓN QUE SE IMPUGNA NO SEA DEFINITIVA.

Si se esta frente a un acto desfavorable pero que admite revisión de oficio es improcedente el agotar el recurso administrativo contra el mismo, en virtud de que no se esta en presencia de una resolución definitiva.

La quinta sala Regional Metropolitana del Tribunal Fiscal en el exp. 13215\88 con fecha 29 de mayo de 1989, sostuvo que:

“Estaremos ante un acto definitivo cuando sea emitido con apoyo en una ley o en un reglamento de policía y buen gobierno que prevea la existencia de un recurso administrativo que comprenda la materia del acto; si se esta frente a un acto de tramite en que se emite una opinión desfavorable o ante una acta final que contiene hechos que perjudican al visitado y si contra ellos se promueve el recurso este será desechado por improcedente al no estarse ante una resolución definitiva.”

4. QUE LA RESOLUCIÓN SEA GENERAL, ABSTRACTA E IMPERSONAL.

Cuando la resolución es general, abstracta e impersonal no afecta a particulares y estos podrán combatir lo que ella contenga en exceso.

5. QUE LA RESOLUCIÓN NO CAUSE AGRAVIO O PERJUICIO.

Se ha resuelto que para considerar que el inconforme ha expuesto un concepto de agravio en contra del acto recurrido debe de señalarse con claridad la parte del acto que lesione alguno de sus derechos, mencionar el numeral o numerales que en su opinión se abstuvo de aplicar o aplico indebidamente la autoridad, exponiendo igualmente los razonamientos lógico jurídicos por los que llega a la conclusión de que realmente existe omisión o indebida aplicación de los preceptos aplicables al caso. Por lo tanto, si en forma genérica el inconforme manifiesta que se violo en su perjuicio determinado precepto, pero se abstiene de exponer el porque del acto combatido le causa un perjuicio o lesiona sus derechos, deberá rechazarse el recurso hecho valer ante la falta de agravios o señalamiento de perjuicios.

Además, cuando la resolución recurrida contiene varias consideraciones en que ella se sustenta y los agravios expuestos sólo aluden a algunas de ellas, siendo insuficientes para dejar sin efectos al acto impugnado en atención a los fundamentos o razonamientos expuestos en el y que no fueron combatidos en su totalidad, no habrá lugar a desechamiento por improcedencia pero no prosperara la inconformidad por no haberse combatido la resolución, en toda su extensión.

6. QUE SEAN RESOLUCIONES DICTADAS EN RECURSO ADMINISTRATIVO O EN CUMPLIMIENTO DE SENTENCIAS.

Cuando la autoridad administrativa resuelve el recurso administrativo o un tribunal dicta sentencia para el efecto de que se emita nueva resolución, sea por omisión de los requisitos formales o vicios de procedimiento o en ejercicio de facultades discrecionales que no corresponden a los fines para los cuales la ley confiere dichas

facultades, el nuevo acto, de ser dictado otra vez en perjuicio del recurrente, no debe ser impugnado a través del recurso administrativo sino acudir directamente al juicio de nulidad o al juicio de amparo, según sea el caso.

7. QUE LA RESOLUCIÓN NO SEA NUEVA.

No se está en presencia de un acto nuevo cuando el problema planteado ya fue resuelto con anterioridad al mismo promovente y quedó firme o está en trámite en algún medio de defensa o bien que no fue impugnado en su oportunidad y vuelve a plantearse el mismo problema.

Si la resolución es consecuencia de la que era nueva y esta quedó firme, aquella sigue la suerte de esta salvo que contenga elementos no propios de la primera y contra ellos se expongan agravios diferentes.

La resolución no es nueva cuando haya sido materia de un recurso administrativo resuelto por la autoridad, siempre que haya identidad de recurrente y se trate del mismo acto impugnado, aunque las violaciones alegadas sean diferentes; cuando haya consentimiento, entendiéndose que hay consentimiento cuando no se promovió en su oportunidad el recurso administrativo; esto es, dentro del plazo que la ley señala; que sea materia de un recurso o juicio que se encuentra pendiente de resolución ante una autoridad administrativa o ante un tribunal.

8. POR DESISTIMIENTO DEL RECURRENTE

Promovido el recurso el recurrente, por las causas que ustedes quieran, se desiste del mismo quedando firme el acto impugnado, declarándose improcedente el recurso como consecuencia de ello.

9. POR NO ESTAR FIRMADO EL ESCRITO AGOTANDO EL RECURSO.

Por descuido se omite por quien aparece promoviendo el recurso administrativo firmar el escrito a través del cual se agota.

En este caso las autoridades han procedido a desecharlo por estimar que un escrito que no esta firmado carece de valor jurídico, equivale a la nada jurídica, resolviendo los tribunales que la autoridad administrativa no está en la obligación de requerir al promovente para que se presente a firmarlo, con apercibimiento de desechar su instancia.

10. POR NO ESTAR ACREDITADA LA PERSONALIDAD.

Cuando quien firma el escrito el recurso administrativo no acredita ser el representante legal de la persona que promueve, se le debe requerir para que acredite su personalidad dentro del plazo que se le señalara con apercibimiento que de no hacerlo se desechara su promoción.

Si al presentarse el escrito agotando el recurso administrativo no se acredita la personalidad y efectuándose el requerimiento para que se acredite, el poder que se presente tiene que poseer a más tardar la fecha en que se presentó la instancia. Si es de fecha posterior procede el des echamiento ya que cuando se promovió el recurso se carecía de personalidad para ello.

11. POR NO SATISFACERSE EL REQUERIMIENTO CON APERCIBIMIENTO.

Salvo el recurso previsto en el Código Fiscal de la Federación en los restantes, existentes en cualquier otro ordenamiento, tenemos que si el escrito agotando el recurso es irregular u oscuro, o se olvida acompañar el documento con el cual se acredita la personalidad, o se omite anexar el acto impugnado, o aclarar si este se notifico por correo registrado con acuse de recibo o en forma personal, o se olvido agregar a las pruebas documentales o por parte de ellas, o se dejo de rendir el peritaje ofrecido, la autoridad, con apoyo de los artículos 235 y 297 del Código Federal de Procedimientos Civiles o en tratándose del recurso de inconformidad previsto en la Ley del Seguro Social, con base en el Reglamento del articulo 274 de dicha Ley, se requerirá al promovente para que en el plazo que se le señalara presente lo omitido con apercibimiento que de no hacerlo se le desechara su instancia o la prueba o pruebas ofrecidas.

12. QUE SEA CONEXO A OTRO IMPUGNADO EN VÍA DISTINTA.

El vigente Código Fiscal recoge lo anterior en la fracción del articulo 124, al establecer que es improcedente el recurso contra actos administrativos.”*Que sean conexos a otro a otro que haya sido impugnado por medio de un recurso o medio de defensa diferente*”; causal de improcedencia que solo procede en contra de resoluciones que puedan ser recurridas a través del recurso de revocación previsto en dicho ordenamiento o a través del recurso de inconformidad existente en la Ley del Instituto Nacional del Fondo de la Vivienda para los Trabajadores.

13. POR ALEGARSE VIOLACIONES CONSTITUCIONALES.

Cuando la resolución administrativa se apoya en preceptos de un ordenamiento que se consideran constitucionales, violatorios de garantías individuales, debe ser ella impugnada ante los Tribunales Federales en los términos de artículo 103 de la Constitución Federal, conforme al procedimiento y formas jurídicas que señale la Ley de Amparo, resultando improcedente que autoridades dependientes del Ejecutivo Federal puedan juzgar a través del recurso administrativo los actos del Poder Legislativo, por ser ello violatorio de la división de poderes que recoge el artículo 49 de la propia constitución.

Sin embargo la Ley de Amparo prevé la posibilidad de que una resolución administrativa primero se impugne mediante el recurso administrativo, cuando el recurrente estima que son causales de ilegalidad pueda dejarse sin efecto; en caso de no lograrse ello el afectado puede cambiar su defensa de ilegalidad a agravios de inconstitucionalidad acudiendo ahora, contra la resolución recaída en el recurso, directamente ante el Juzgado de Distrito correspondiente.

14. CUANDO ES REVOCADO EL ACTO POR LA AUTORIDAD ADMINISTRATIVA.

Sucede en un buen número de casos de que al agotarse el recurso administrativo la autoridad que emitió el acto impugnado se percata de que en efecto incurrió en las causales de ilegalidad expuestas y para evitar un mayor cúmulo de labores en perjuicio de la que legalmente le corresponda resolverlo, decide revocarlo dejándolo sin efectos, en ocasiones para emitir uno nuevo, visto que el acto no estaba fundado o motivado, o bien expidiendo otro concediéndole la razón del particular.

15. POR EL SOBRESEIMIENTO DEL RECURSO.

El recurso administrativo de revocación será sobreseído cuando el recurrente se desista expresamente por escrito, sea por que se ha percatado que no le asiste el derecho o por que aun no es el momento de agotarlo; cuando durante el tramite del recurso se repare por la autoridad administrativa que en el caso se presenta una causal de improcedencia antes examinadas; cuando se repara que no existe el acto o resolución que se está impugnando, o cuando hayan cesado los efectos del acto o resolución impugnada, esto es, haya sido dejado sin efecto dicho acto o resolución por la autoridad recurrida.

16. POR AGOTARSE EXTEMPORÁNEAMENTE.

Ya hemos visto que el recurso administrativo debe hacerse valer dentro del plazo que el ordenamiento que lo contenga señale; por lo que en caso de presentarse fuera de él se desechara por extemporáneo.

En este contexto, la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros sólo establece que se podrá rechazar por improcedente el recurso de revisión en el que no se señale el acto impugnado o no se expresen agravios, por lo que, aunque el recurrente señale el acto impugnado, pero éste no le cause agravio alguno; o que el mismo se desista de la interposición del medio de impugnación solicitado; o que exista alguna causa de sobreseimiento, como en el caso de los recursos que se interponen en contra de actos consumados, el recurso de revisión no puede ser desechado de oficio, ante el principio máximo de legalidad.

Lo anterior, resulta un gran conflicto para el área encargada de la atención y substanciación de los recursos de revisión que se interponen en contra de los actos que emite la CONDUSEF, principalmente porque no hay una disposición legal que pueda ocuparse como disposición supletoria de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, que resuelva problemas como la falta de personalidad del recurrente al presentar el medio de impugnación respectivo, o qué pasa cuando no se da respuesta al requerimiento con apercibimiento para que subsane la falta de personalidad o cuando un recurso es conexo a otro.

3.4. SUPLETORIEDAD

La supletoriedad sería entonces la herramienta idónea para la solución de esos conflictos, entendiéndose a ésta como el recurso que una ley concede al intérprete de la misma, previendo la posibilidad de que alguna de sus hipótesis pueda generar una consecuencia desprovista de solución en su texto y consiste en señalar específicamente cual es la segunda o tercera ley que se aplicará en el caso en concreto, por considerar que son con las cuales tiene mayor afinidad.⁴⁹

En ese sentido, la Dirección de Recursos de Revisión de la CONDUSEF ha sostenido, a través de los funcionarios que en su momento la conducían que, ante las diversas lagunas legales que se han encontrado en la regulación del recurso de revisión y que obstaculizan el desahogo de dicho proceso, debe tenerse al Código de Comercio como legislación supletoria en cuanto a lo no previsto en la substanciación y resolución del recurso administrativo previsto

⁴⁹ Cfr. DAVALOS MEJIA, Carlos Felipe. Derecho Bancario y Contratos de Crédito, 2ª ed. México, Oxford. 2001. Pág. 573.

en el artículo 99 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.⁵⁰

Lo anterior, en virtud de que el Código de Comercio es el encargado de regular todos los actos de comercio, y como la materia sobre la que versa la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros al igual que las controversias que se ventilan ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios, son netamente mercantiles, debe entenderse que el mencionado Código, como legislación especializada, debe suplir las deficiencias de la ley que rige el quehacer de la Comisión.

Sin embargo, para algunos funcionarios de la propia Comisión esta disposición se encuentra descontextualizada y lo correcto sería tomar como legislación supletoria a la Ley Federal de Procedimiento Administrativo de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros en cuanto a la substanciación del recurso de revisión. En ese sentido, el Licenciado Roberto Guerra Aguirre, Jefe de Departamento de la Dirección Contenciosa de la CONDUSEF señala:

"si hacemos un análisis de los actos que son materia de recurso de revisión ante la CONDUSEF, nos daremos cuenta que se impugnan siempre los requisitos y efectos de los actos administrativos que emite este organismo, que afectan la esfera jurídica de las instituciones financieras y de los usuarios de servicios financieros, por tal motivo, si bien es cierto que las controversias que se ventilan ante la CONDUSEF, derivan de los servicios u operaciones que proporciona el sector financiero, también lo es que, los procedimientos que se llevan a cabo en esta Comisión son indudablemente administrativos, tan es así que no tiene facultad de jurisdicción para estudiar el fondo de las controversias planteadas, ni para valorar ningún tipo de documental"

No obstante, de acuerdo con lo establecido en la Tesis VI.1o.185 C, de la Octava Época, citada con anterioridad, considero que debe prevalecer, ante la falta de disposición expresa de un ordenamiento legal que supla las

⁵⁰ Cfr. Acuerdo de fecha 16 de marzo de 2006, que contiene la resolución emitida por la Dirección de Recursos de Revisión, dentro del expediente número DGQCA/SF/2066/2000.

deficiencias de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, el Código Federal de Procedimientos Civiles, como se expuso en el punto 2.2 del Capítulo II del presente trabajo.

Por otra parte, aun siendo como sugieren diversos funcionarios, aplicar supletoriamente otros ordenamientos a la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, considero que no es la forma mas ortodoxa de solucionar las deficiencias de la ley, lo ideal es que en las cuestiones especiales que no están previstas ni podrán encontrarse en otros ordenamientos, como es el caso de la improcedencia del recurso de revisión, sean adicionadas a la propia ley que rige al organismo. Pues en la medida que son removidos los funcionarios encargados de la substanciación del recurso de revisión, se adopta criterios distintos para su deshago.

CAPITULO IV.

PROBLEMÁTICA DE APLICACIÓN DEL ARTÍCULO 99 DE LA EN LA LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS

4.1 ÁMBITO TEMPORAL DE APLICACIÓN DE LA LEY

Es cierto que si fue voluntad de nuestros legisladores fijar un específico ámbito temporal de validez a cada una de las reformas antes vistas, y que todas ellas tuvieron aplicación al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial de la Federación, era de esperarse que la autoridad debía someterse a esa voluntad, con independencia de que ello implicara afectar derechos adquiridos o, en el extremo contrario, respetar meras expectativas de derecho, como es el caso en particular, pues a juicio de la CONDUSEF, durante el periodo comprendido entre el siete julio del año dos mil cinco al seis de junio del año dos mil seis, muchos recursos de revisión que se interpusieron en contra de actos no definitivos fueron desechados, considerando que por error del propio legislador la disposición que permitía la admisión de esos recursos, no estaba vigente.

Esa fue, precisamente, una de las limitantes que tuvo en su momento la Dirección de Recursos de Revisión para desechar los recursos que se interpusieron en contra de citatorios o requerimientos de información durante el periodo señalado, pues según el texto vigente para esa fecha se podía

interponer recurso de revisión, en contra de cualquier acto que emitiera la CONDUSEF y no obstante ello, fueron desechados por improcedentes.⁵¹

4.2 DEROGACIÓN TÁCITA DE LA LEY

Como ya vimos, la reforma del siete de julio de dos mil cinco, aun cuando no ordenó expresamente que se derogará el primer párrafo del artículo 99 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, era de intuirse, dado el conflicto en su aplicabilidad.

Lo anterior, se apoya en la Tesis Jurisprudencial P./J. 32/98, de la Novena Época, visible en la página 5 del Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta VIII, Julio de 1998, cuyo contenido es el siguiente:

“CONFLICTO DE LEYES. ES INEXISTENTE CUANDO OPERA LA DEROGACIÓN TÁCITA DE LA LEY ANTERIOR POR LA POSTERIOR.

Cuando el conflicto de leyes se plantea entre una ley anterior y una posterior en la regulación que realizan sobre la misma materia, si ambas tienen la misma jerarquía normativa, fueron expedidas por la misma autoridad legislativa y tienen el mismo ámbito espacial de vigencia, cabe concluir que no existe conflicto entre ellas, porque aun cuando no haya disposición derogatoria, opera el principio jurídico de que la ley posterior deroga tácitamente a la anterior en las disposiciones que le sean total o parcialmente incompatibles.”

Esto es, aun y cuando el 12 de mayo de 2005 se ordenó la derogación del párrafo primero, del artículo 99 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, que permitía la interposición del recurso de revisión en contra de cualquier acto que emitiera la CONDUSEF, para acotar el universo de los actos recurribles, con la reforma del 7 de julio del mismo año

⁵¹ Criterio sostenido por la Dirección de Recursos de Revisión en la resolución de fecha diecinueve de mayo de dos mil seis, dentro del expediente número 2005/210/415.

se volvió a la redacción del párrafo 99 originario, en virtud de que, aunque la iniciativa de reforma del 7 de julio de 2005 fue presentada con anterioridad a la del 12 de mayo; ésta fue la primera en aprobarse, lo cual no percibió el legislador y modificó el mismo precepto, dándole vigencia a un texto ya derogado.

Lo lógico, en este contexto era que no ocurriera ningún conflicto de aplicabilidad, pues se esperaba que el legislador previendo tal conflicto ordenara la derogación de la parte del precepto legal que pudiera ir en contra de la reforma. Sin embargo, en el caso en particular, como ya vimos, ante la falta de disposición expresa del legislador operó la derogación tácita de la ley.

No obstante, lo que ocurrió con el artículo 99 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros rompió con ese esquema y no quedó más que recurrir a una nueva reforma.

El problema fue que dos iniciativas fueron presentadas en el Congreso con relación al mismo precepto, el artículo 99 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros; pero la que fue presentada primero fue la última en ser aprobada y publicada.

Esto fue lo que ocasionó todo el camino de reformas que sufrió el mencionado artículo 99, y la apelación por parte de los gobernados, al considerar que fueron desechados en base a un precepto que no estaba vigente.

4.2.1 INICIATIVA Y APROBACIÓN DEL PROYECTO DE ADICIÓN AL ARTÍCULO 99 DE LA LEY PRESENTADA POR EL SENADOR DAVID JIMÉNEZ GONZÁLEZ

Las reformas al artículo 99 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, tienen su inicio cuando el Senador David Jiménez González presentó ante el Congreso de la Unión una iniciativa con proyecto de decreto de reforma del artículo 99 en **diciembre de 2003**, cuyo principal objetivo fue el de dar el carácter de opcional al recurso de revisión contemplado por ese mismo ordenamiento legal. La iniciativa fue presentada en los siguientes términos:

“CÁMARA DE SENADORES DE LA LIX LEGISLATURA DEL HONORABLE CONGRESO DE LA UNIÓN

P R E S E N T E

David Jiménez González, Senador de la LIX Legislatura del H. Congreso de la Unión, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 71, fracción II, y 72 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 97, 119, 120 y 124 del Reglamento para el Gobierno Interior del Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos, someto a consideración del H. Congreso de la Unión la presente INICIATIVA DE REFORMA AL ARTÍCULO 99 DE LA LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS, con base en las siguientes consideraciones:

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS:

En un estado de derecho es imperativo que exista un control de legalidad sobre los actos de la autoridad administrativa, a fin de que se encuentren acordes con las leyes que los rigen y permita a los particulares, cuyos intereses puedan resultar lesionados por las violaciones que a las mismas se cometan, tener una adecuada protección.

El derecho de los particulares a la legalidad de los actos de administración, consiste en el poder que el gobernado tiene de exigir a la administración pública que se sujete en su funcionamiento a las normas legales establecidas al efecto, lo que significa que los actos que realice dicha Administración se verifiquen por los órganos competentes de acuerdo con las formalidades legales, por los motivos que fijen las leyes, con el contenido que éstas señalen y persiguiendo el fin que las mismas indiquen.

Una manera de ejercer un control de legalidad sobre los actos de administración que permiten, a la vez, el restablecimiento de esa legalidad se ha sufrido alguna alteración

indebida, es a través de los medios de defensa legalmente establecidos y al alcance de los particulares, que proporcionan a éstos la oportunidad de obtener la anulación de los actos dictados con violación a la ley aplicada o sin la aplicación de la debida. De estos medios de defensa, los que se hacen valer ante la propia autoridad administrativa, se denominan, genéricamente, recursos administrativos.

Emilio Margain define al recurso administrativo como "todo medio de defensa al alcance de los particulares, para impugnar ante la administración pública los actos y resoluciones por ella dictados en perjuicio de los propios particulares, por violación al ordenamiento aplicado o por falta de aplicación de la disposición debida".

Es importante el recurso administrativo, porque normalmente la ley establece que es improcedente acudir ante los organismos jurisdiccionales si en el ámbito administrativo existe algún medio de defensa que permita al gobernado obtener la anulación del acto administrativo y legal.

Pero hay ordenamientos legales en los que se prevé algún recurso administrativo cuya redacción no es clara y da lugar a que el particular considere que no debe agotar el recurso administrativo antes de acudir a las instancias jurisdiccionales, convirtiendo el recurso administrativo en trampas procesales porque si el gobernado deja de agotar el recurso administrativo correspondiente creyendo que no es obligatorio y hace valer el juicio correspondiente, y éste se sobresee por falta de definitividad del acto administrativo, el particular queda indefenso, conculcándose en su perjuicio la garantía de seguridad jurídica que prevé el artículo 16 Constitucional.

Esto sucede con la redacción que contiene el artículo 99 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, que establece que en contra de las resoluciones de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, dictadas fuera del procedimiento arbitral y con fundamento en la ley antes referida, "se podrá interponer por escrito recurso de revisión". La palabra "podrá" en este artículo, da lugar a pensar que el recurso de revisión referido es de carácter optativo y el particular, lego en la materia de derecho, puede escoger entre agotar el recurso de revisión ante la Comisión mencionada o agotar el juicio contencioso administrativo ante el Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa.

Sin embargo, el artículo 11, primero y último párrafos de la Ley Orgánica del Tribunal referido, establecen que una resolución es definitiva en el ámbito administrativo cuando no haya recurso administrativo previo que agotar, antes de interponer el juicio contencioso administrativo; a menos que ese recurso sea de carácter optativo.

El Primer Tribunal Colegiado en Materia Administrativa del Primer Circuito a través de una tesis ha establecido cuándo deben de considerarse los recursos administrativos optativos y cuándo obligatorios. Tal tesis dice lo siguiente:

"RECURSOS ADMINISTRATIVOS, CUANDO SON OPTATIVOS Y CUANDO OBLIGATORIOS. Si el particular resulta afectado por una resolución administrativa y la Ley del acto le otorga la posibilidad de recurrirla empleando el vocable "podrán", éste no debe ser interpretado como la posibilidad optativa o alternativa a cargo del particular de elegir específicamente entre recurrir la resolución que le afecta, o bien, la no

interposición del recurso, pues la intención del legislador al utilizar el vocablo "podrán" sólo da cumplimiento al imperativo constitucional, de legítima defensa y garantía de audiencia al establecer para el afectado por una resolución un camino o posibilidad de solicitar ante la autoridad inmediata superior de la responsable la revisión de dicha resolución, es decir, se da la oportunidad al particular de que en caso de que no esté de acuerdo con la resolución apoyada en la Ley del acto puede elegir entre recurrir la resolución o no recurrirla, lo que traería consigo en este último supuesto el consentimiento tácito de la citada resolución, pero nunca la oportunidad para acudir directamente al juicio de nulidad ante el Tribunal Fiscal de la Federación y obviar la tramitación del recurso administrativo precedente. Asimismo, el vocablo "podrán" (inflexión del verbo poder) significa según el diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, en su vigésima edición, "tener expedita la facultad de potencia de hacer una cosa. Ser contingente o posible que suceda una cosa. Tener facilidad, tiempo o lugar de hacer una cosa", significados que difieren absolutamente con el término "optar" y "optativo", que significa, según el diccionario de referencia, "escoger una cosa entre varias, acción de". De tal manera que, semánticamente, ambos términos no tienen equivalente entre sí, menos aún posibilidad de sinonimia, por lo que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 91 de la Ley de Protección al Consumidor no es dable el interpretar la voz "podrán" como facultad para optar o elegir entre la interposición del recurso de revisión (ante la inmediata autoridad superior de la responsable) o la posibilidad de promover un juicio de nulidad ante el Tribunal Fiscal de la Federación, circunstancia que nos permite concluir que el recurso administrativo que las personas afectadas por las resoluciones dictadas con fundamento en la Ley de la materia que actualiza el mismo, "podrán" interponerlo con apoyo en el propio ordenamiento legal, no siendo optativo o alternativo agotarlo, sino obligatorio y previo el juicio fiscal."

"PRIMER TRIBUNAL COLEGIADO EN MATERIA ADMINISTRATIVA DEL PRIMER CIRCUITO.

"Amparo en revisión 1541/87. Margarita Borrego Parcayo Vda. de Salgado y otro. 20 de abril de 1988. Unanimidad de votos. Ponente: Samuel Hernández Viazcán. Secretario: Francisco Javier Cárdenas Ramírez.

"Revisión fiscal 451/90. Saúl Régules. 28 de junio de 1990. Unanimidad de votos. Ponente: Samuel Hernández Viazcán. Secretario: Salvador Mondragón Reyes."

En la tesis I.2o.A.24 A , el Segundo Tribunal Colegiado en Materia Administrativa del Primer Circuito, estableció que para que los recursos administrativos sean optativos, debe de establecerse expresamente en la ley respectiva. Dicha tesis indica:

"RECURSOS ADMINISTRATIVOS. SU OPCIONALIDAD PARA EFECTOS DE ESTABLECER LA PROCEDENCIA DEL JUICIO FISCAL. Si el artículo 202, fracción VI, del Código Fiscal de la Federación dispone que es improcedente el juicio ante el Tribunal Fiscal de la Federación contra los actos que puedan impugnarse por medio de algún recurso o medio de defensa, con excepción de aquellos cuya interposición sea optativa, es claro que tal opcionalidad debe establecerse expresamente en las disposiciones que regulan el medio de defensa citado, en la inteligencia de que lo opcional no reside en la facultad misma de agotar un recurso o no, la cual, por lo demás es común a todos, porque la ley nunca constriñe al particular a combatir las resoluciones que lo perjudican, sino que dicha opcionalidad consiste en que la propia ley disponga que el afectado puede promover desde luego el juicio de anulación, o bien agotar primero el recurso correspondiente."

"SEGUNDO TRIBUNAL COLEGIADO EN MATERIA ADMINISTRATIVA DEL PRIMER CIRCUITO.

"Amparo directo 1692/88. Bonetera Fenicia, S.A. 24 de enero de 1989. Unanimidad de votos. Ponente: Ma. Antonieta Azuela de Ramírez. Secretario: Francisco de Jesús Arreola Chávez.

"Amparo directo 2272/88. Laboratorios Ayerst, S. de R.L. 21 de junio de 1989. Unanimidad de votos. Ponente: Guillermo I. Ortiz Mayagoitia. Secretario: Cuauhtémoc Carlock Sánchez.

"Amparo directo 2572/95. Santiago Álvarez García. 14 de septiembre de 1995. Unanimidad de votos. Ponente: Ma. Antonieta Azuela de Ramírez. Secretaria: Carmen Vergara López.

"Amparo en revisión 3372/99. Manejo Fácil, S.A. de C.V. 14 de diciembre de 1999. Unanimidad de votos. Ponente: Pedro Arroyo Soto, secretario de tribunal autorizado por el Pleno del Consejo de la Judicatura Federal para desempeñar las funciones de Magistrado."

Por ello se propone la reforma al artículo 99 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros para establecer que el recurso de revisión sea optativo, para que el particular pueda escoger entre agotar el recurso de revisión o el juicio contencioso administrativo ante el Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa.

DECRETO

ARTICULO UNICO.- Se reforma el artículo 99 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros para quedar como sigue:

"Artículo 99. En contra de las resoluciones de la Comisión Nacional dictada fuera del procedimiento arbitral, con fundamento en las disposiciones de esta Ley, se podrá interponer por escrito recurso de revisión.

"La interposición del recurso de revisión será optativa para el interesado antes de acudir al Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa."

TRANSITORIOS

ÚNICO. Este Decreto entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

Palacio Legislativo de Xicoténcatl, sede de la Cámara de Senadores del Honorable Congreso de la Unión de los Estados Unidos Mexicanos, a los nueve días del mes de diciembre de dos mil tres."

Como se puede apreciar, la iniciativa con proyecto de decreto de reforma del artículo 99 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financiero que presentó el Senador David Jiménez González ante el Senado de la República incluye el texto del primer párrafo de ese precepto tal y como

fue redactado originalmente cuando se creó la Ley, pues hasta ese momento estaba vigente.

El proceso para su aprobación concluyó el 7 de junio de 2005 cuando se publicó esta adición en el Diario Oficial de la Federación, como fue propuesta por el Senador Jiménez; sin embargo, para esta fecha ya había sido aprobada y publicada otra reforma al artículo 99 de la Ley, por lo que el texto que manejaba la iniciativa ya no estaba vigente.

4.2.2 INICIATIVA Y APROBACIÓN DEL PROYECTO DE REFORMA AL ARTÍCULO 99 DE LA LEY PRESENTADA POR LA DIPUTADA MARGARITA SALDAÑA HERNÁNDEZ

En efecto, **en marzo de 2004**, después de que el Senador Jiménez presentara su iniciativa ante el Congreso, la Diputada Margarita Saldaña Hernández presentó una iniciativa con proyecto de decreto que reforma, adiciona y deroga varias disposiciones contenidas en la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, incluyendo el multicitado artículo 99.

Esta iniciativa contemplaba la modificación al “único” párrafo del artículo 99 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, y la misma fue aprobada y publicada con anterioridad a la iniciativa del Senador Jiménez.

La iniciativa de la Diputada Margarita Saldaña fue presentada en los siguientes términos:

"CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA LIX LEGISLATURA DEL HONORABLE CONGRESO DE LA UNIÓN.

PRESENTE.

La suscrita, Margarita Saldaña Hernández, Diputada integrante del Grupo Parlamentario del Partido Acción Nacional de la LIX Legislatura del H. Congreso de la Unión, en ejercicio de la facultad que me otorgan los artículos 71, fracción II de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y 55 fracción II del Reglamento para el Gobierno Interior del Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos, me permito someter a consideración del H. Congreso de la Unión la presente Iniciativa de decreto que reforma, adiciona y deroga diversas disposiciones de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, conforme a la siguiente

Exposición de motivos:

[...]

Por lo que se refiere al recurso administrativo de revisión se propone establecer su carácter optativo, a fin de reconocer la posibilidad de que el afectado pueda demandar el juicio de nulidad ante el Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa sin tener necesariamente que agotar este recurso. Por otra parte, se establece también una nueva redacción especificando la procedencia del recurso, exclusivamente contra aquellas resoluciones que pongan fin al procedimiento o impongan una sanción con el propósito de evitar que este medio de defensa sea utilizado exclusivamente como táctica dilatoria que dificulte y desvirtúe el procedimiento conciliatorio respectivo.

Por lo anteriormente expuesto se somete a la consideración de esta H. Cámara, la siguiente

Iniciativa de decreto que reforma, deroga y adiciona diversas disposiciones de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

ARTICULO PRIMERO: Se REFORMAN los artículos 2, fracción IV; 9; 11, fracciones XX y XXVI; 12; 26, fracción XIX; 39; 42; 50 Bis, fracciones IV y V; 63, fracción V; 65; 66; 67; 68, fracciones III y VII, en donde el párrafo segundo pasa a ser el tercero; 69; 72 Bis; 75 fracciones III y V; 81 y 99; se ADICIONAN los artículos 11, fracciones XVII, con segundo párrafo; XX, con un segundo y tercer párrafos y XXVII; 26, fracción XX; 50 Bis fracción V; 59 Bis; 67, con un segundo párrafo; 68 fracciones I, con un segundo párrafo, VII con un segundo, cuarto y quinto párrafos y X con un tercer párrafo; 68 Bis; 70 con un segundo párrafo y 95 Bis; se DEROGAN los artículos 2, fracción IV, segundo párrafo y 22, fracción XVIII, para quedar como sigue:

[...]

Artículo 99. Procede el recurso de revisión contra aquellos actos o resoluciones que pongan fin a un procedimiento, o bien, cuando a través del mismo se imponga una sanción.

(Iniciativa del Sen. David Jiménez González, del Grupo Parlamentario del Partido Revolucionario Institucional)

"La interposición del recurso de revisión será optativa para el interesado antes de acudir al Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa."

TRANSITORIO

PRIMERO. El presente decreto entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

México, DF, a 30 de marzo de 2004.— Dip. Margarita Saldaña Hernández, grupo parlamentario del Partido Acción Nacional.»

El Presidente diputado Juan de Dios Castro Lozano:

Muchas gracias, Margarita Saldaña Hernández.

Como lo pide, insértese el texto íntegro del documento en el Diario de los Debates y publíquese en la Gaceta Parlamentaria, en caso de que no haya sido publicada y se turna a la Comisión de Hacienda y Crédito Público."

En la iniciativa de la Diputada Saldaña sólo se proponía la modificación al primer párrafo del artículo 99 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, para delimitar los actos que pueden ser recurribles mediante el recurso de revisión, incluso ya contemplaba la propuesta del Senador Jiménez para hacer opcional este medio de impugnación; sin embargo, no se aprobó de esta forma la modificación del precepto legal citado y se incurrió en un error que no pudo subsanarse ni con los pobres intentos de la CONDUSEF para interpretar ese artículo.

De esta forma se puede apreciar que, no sólo era necesario modificar el primer párrafo del artículo 99 de la ley que rige a la CONDUSEF sino que además resulta necesario dotar de mayores elementos a este organismo para procurar la equidad y la legalidad a la hora de revisar de nueva cuanta los actos emitidos por las distintas áreas que la conforman.

Así, sirva como antecedentes y exposición de motivos el presente análisis de las reformas al artículo 99 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros para lo que más adelante será la propuesta de

reformas a dicho ordenamiento legal que se plantea en este trabajo de investigación.

4.3 PROPUESTA DE SOLUCIÓN Y APLICACIÓN DEL ARTÍCULO 99 DE LA LEY

4.3.1 PROCEDENCIA DEL RECURSO DE REVISIÓN

Si bien la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros establece que se podrá interponer recurso de revisión en contra de los actos que pongan fin a un procedimiento y en contra de las sanciones, también es cierto que la propia ley no establece que actos “ponen fin a un procedimiento”, lo cual, deja en estado de incertidumbre al gobernado y la CONDUSEF en un marco de poca confiabilidad, pues como ya vimos, hay actos que son susceptibles de impugnarse y que considero caben en la hipótesis prevista en el artículo 99 de la ley antes señalada. Dichos actos son, entre otros:

- El auto que desecha una reclamación
- La orden de registro de Pasivo Contingente;
- La orden de constitución e inversión de la Reserva Técnica;
- El Dictamen técnico;
- El acuerdo de improcedencia del Dictamen Técnico;
- La negativa de ordenar el registro de Pasivo Contingente;
- La negativa de ordenar la constitución e inversión de la Reserva Técnica
- El oficio por el se resuelve no imponer sanción.

Sin embargo, resulta perjudicial para el recurrente enumerar los actos que sí son recurribles, dada la constante evolución de la legislación de la que se ha desprendido nuevas facultades para la CONDUSEF que se traducen en

actos que podrían no estar contemplados en una lista que limite al recurrente.

En ese sentido, enunciar en la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros una lista con actos recurribles sería absurdo y limitativo, por lo que en el presente trabajo propongo la incorporación de causales de improcedencia del recurso, que tendrá por objeto darle sustento al desechamiento que haga la CONDUSEF de aquellos recursos de revisión que se interpongan contra actos que no sean recurribles o no se apeguen a los principios generales que rigen el orden jurídico mexicano.

4.3.2 IMPROCEDENCIA DEL RECURSO DE REVISIÓN

La siguientes propuesta tiene como objetivo dotar de eficacia a la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, en cuanto a la procedencia del recurso de revisión y proveer de mayor seguridad a los gobernados al momento de interponer ese medio de impugnación en contra de los actos que emite la CONDUSEF.

Si tomamos en cuenta que el artículo 104 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros establece que la autoridad competente podrá desechar por improcedente el recurso de revisión, esto no es suficiente para fundamentar el acto de autoridad que al efecto se emita para desechar un recurso, por lo que la siguiente propuesta intenta ser el soporte que le de la juridicidad necesaria al desechamiento del recurso de revisión.

Por lo que, de todo lo anteriormente expuesto, se concluye que la solución a la problemática de aplicación del recurso de revisión, previsto en el artículo 99 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros es

la modificación del ordenamiento legal que lo contiene, es decir, establecer una regulación específica acorde con el sistema jurídico vigente, siendo evidente que la Ley de Protección no es una legislación que actualmente cumpla con el requisito de especialización en materia de impugnación.

Así, la siguiente propuesta es resultado de la investigación, del análisis y de la crítica a la substanciación del recurso de revisión, tal y como se ha venido dando hasta ahora en la CONDUSEF, y que se trató de plasmar en los capítulos anteriores.

PROPUESTA DE MODIFICACIÓN A LA LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS, RESPECTO A LA SUBSTANCIACIÓN DEL RECURSO DE REVISIÓN.

La actividad de la autoridad debe estar sometida a un mecanismo de control, propio o externo, para asegurar la inviolabilidad de la norma jurídica por parte de la misma autoridad.

En el caso de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros ese medio de control es el recurso de revisión, previsto por el artículo 99 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

El recurso de revisión tiene como fin principal el de hacer de los particulares una herramienta de la legalidad exigible a la autoridad, la cual se debe sujetar a las normas legales establecidas al efecto, lo que significa que los actos que realice las distintas áreas de la CONDUSEF se verifiquen por la propia Comisión, revisando la legalidad de los mismos.

Una manera de proveer de mayores elementos de seguridad para el recurrente fue las diversas reformas al artículo 99 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros durante los años 2005 y 2006, que permitieron acotar los actos que son susceptibles de ser recurridos a sólo aquellos que ponen fin a un procedimiento o en caso de que se traten de multas.

Sin embargo, la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros no es clara en cuanto a que actos “ponen fin a un procedimiento”, pues, aun cuando se puede presumir que varios de ellos se pueden impugnar, precisamente, cuando ha concluido el procedimiento conciliatorio, no es certero afirmar que con ellos se pone fin al mismo, lo cual deja indefenso al recurrente al no tener seguridad del alcance del medio de impugnación que interpone, conculcándose en su perjuicio la garantía de seguridad jurídica que prevé el artículo 16 Constitucional.

El artículo 104 de la Ley de Procedimiento Administrativo señala que la resolución del recurso de revisión podrá desechar, confirmar, mandar reponer por uno nuevo que lo sustituya o revocar el acto impugnado; sin embargo no, señala en que casos se puede desechar o si posible sobresee o acumular el medio de impugnación referido.

Por lo que se propone establecer la facultad de la CONDUSEF para sobreseer ese medio de impugnación, y las causas de desechamiento del recurso de revisión, con el fin de proveer mayores elementos de seguridad al gobernado que considere vulneradas sus garantías por los actos emitidos por la CONDUSEF, para quedar de la siguiente forma:

Artículo 104.- La autoridad encargada de resolver el recurso de revisión podrá desecharlo o sobreseerlo.

En caso de ser procedente el recurso, la autoridad podrá confirmar, mandar reponer por uno nuevo que lo sustituya o revocar el acto impugnado, para lo cual tendrá un plazo de treinta días hábiles para dictar la resolución correspondiente.

Por otra parte, se sugiere establecer una nueva redacción del artículo 102 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, estableciendo la posibilidad de tener por no ofrecidas las pruebas que el recurrente omitiere señalar.

Artículo 102.- En el escrito en que la parte afectada interponga el recurso, deberán expresarse el acto impugnado y los agravios que el mismo cause, y se acompañarán u ofrecerán, según corresponda, las pruebas que al efecto se consideren convenientes. Si se omitieran señalar las pruebas, se tendrán por no ofrecidas.

Con base en las anteriores consideraciones, estimo conveniente además la adición de los siguientes artículos que establecen las causas de desechamiento y sobreseimiento del recurso de revisión, para así contribuir en la eficiente substanciación del recurso de revisión. Los numerales que propongo adicionar son los siguientes:

Artículo 99 Bis.- Se tendrá por no interpuesto el recurso de revisión cuando:

- I. Se presente fuera de plazo;**
- II. No se haya acompañado la documentación que acredite la personalidad del recurrente o no satisfaga el**

requerimiento con apercibimiento para acreditar su personalidad o,

III. No aparezca suscrito por quien deba hacerlo.

Artículo 99 Bis 1.- Se desechará por improcedente el recurso de revisión:

- I. Cuando no se señale el acto impugnado o no se expresen agravios;
- II. Contra actos que sean materia de otro recurso y que se encuentre pendiente de resolución, promovido por el mismo recurrente y por el propio acto impugnado;
- III. Contra actos que no afecten los intereses jurídicos del promovente;
- IV. Contra actos consumados o consentidos expresamente;
- V. Cuando se esté tramitando ante los tribunales algún recurso o defensa legal interpuesto por el promovente, que pueda tener por efecto modificar, revocar o nulificar el acto respectivo.
- VI. Si son revocados los actos por la autoridad.

Artículo 99 BIS 2.- Será sobreseído el recurso de revisión cuando:

- I. El promovente se desista expresamente del recurso;
- II. El agraviado fallezca durante el procedimiento, si el acto respectivo sólo afecta su persona;
- III. Si durante la substanciación del recurso se presenta alguna de las causas de improcedencia a que se refiere el artículo anterior;
- IV. Cuando hayan cesado los efectos del acto respectivo; o
- V. Por falta de objeto o materia del acto respectivo.

Lo anterior, pretende ser una pequeña contribución para lograr el perfeccionamiento de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, en el sentido de establecer en la ley una regulación mas específica respecto al recurso de revisión que establece el artículo 99 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

Como podemos observar, la regulación propuesta anteriormente, en caso de ser oída, traería como consecuencia los siguientes beneficios en la substanciación del recurso de revisión:

- El respecto por la legalidad, ya que si en la propia Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros se establecen las causas de desechamiento o improcedencia del recurso de revisión, la autoridad tendrá que ceñirse a lo estrictamente establecido en ella, esto es, si el acto combatido puede o no ser recurrido o, si es procedente o no el medio de impugnación interpuesto.
- Asimismo, traería como consecuencia mayor seguridad jurídica, pues el usuario o la institución financiera que decida interponer el recurso de revisión en contra de los actos que emite la CONDUSEF y que consideran les causa un perjuicio, tendrían la confianza de que el medio de impugnación será resuelto en

atención a la legislación vigente y no al arbitrio de los funcionarios que en ese momento se encarguen de la substanciación del mismo.

- Finalmente, repercutiría en la confianza de los usuarios que acuden a este organismo, y de las instituciones financieras que son citadas a los procedimientos conciliatorios, toda vez que, con la aplicación de la regulación propuesta en este trabajo, se agilizaría el procedimiento de substanciación del recurso de revisión y de esta forma la CONDUSEF sería más expedita en la atención de los usuarios de servicios financieros.

Razón por la cual considero que, la propuesta que hoy realizo en la presente investigación es de suma importancia para el fortalecimiento de la CONDUSEF, en virtud de que el perfeccionamiento de los procedimientos que en la misma se desarrollan debe ser con el objetivo siempre fiel de asesorar, proteger y defender los intereses de los usuarios de servicios financieros.

CONCLUSIONES

1. La Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros carece de varias disposiciones que acoten y suscriban al recurso de revisión a un plano de completa seguridad jurídica.
2. El artículo 104 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros sólo establece dos causas de improcedencia del recurso de revisión; sin embargo, existen otras circunstancias que en la práctica se han percibido, pueden ser causas de desechamiento.
3. Asimismo, la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros carece de disposición expresa para sobreseer o tener por no interpuesto el medio de defensa que prevé el artículo 99 del mismo ordenamiento, cuando se han detectado casos en los que no es posible admitir el recurso de revisión.
4. Con la adición propuesta del artículos 99 bis 1 a la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros se pretende señalar con precisión los casos de improcedencia del recurso de revisión, respetando los motivos de la reforma que tuviera el artículo 99 de la Ley en mayo de 2005, cuyo propósito fue evitar que este medio de defensa sea utilizado exclusivamente como táctica dilatoria que dificulte y desvirtúe el procedimiento respectivo, interponiendo recursos en contra de actos de trámite.

5. Por otra parte, con la adición propuesta de los artículos 99 bis y 99 bis 2 a la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros se busca establecer con claridad los casos de sobreseimiento del recurso de revisión y la facultad de la CONDUSEF para tener por no interpuestos dichos recursos.

ANEXOS

ANEXO 1 ACUERDO DE RADICACIÓN DE LA RECLAMACIÓN



OTDOCA	OTDOCA/IN
OTDOCA/IN	OTDOCA/IN
OTDOCA/IN	OTDOCA/IN

VICEPRESIDENCIA JURÍDICA
DIRECCIÓN GENERAL DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE
DIRECCIÓN DE CONCILIACIÓN DE BANCOS, CASAS DE BOLSA Y
ORGANIZACIONES AUXILIARES DE CRÉDITO

RODRIGO
VS
HSBC MÉXICO, S.A., INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE, GRUPO
FINANCIERO HSBC.
EXPEDIENTE DOCA/BCO/0896/2005
FOLIO 2005/0900/115

México, D.F., a 22 DE FEBRERO DEL 2005

Con esta fecha el C. Conciliador Lic. Claudia I. Ríos Cobo da cuenta a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, con el escrito presentado a la Dirección General de Conciliación y Arbitraje con fecha diecisiete de febrero de dos mil cinco, mediante el cual el C. RODRIGO presenta reclamación en contra de HSBC México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero HSBC, misma que cumple con los requisitos previstos por el artículo 63 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y del cual se infiere que solicita se lleve a cabo el procedimiento conciliatorio a que se refiere el artículo 68 del referido ordenamiento legal.

EL C. CONCILIADOR


LIC. CLAUDIA I. RÍOS COBO

México, D.F., a 22 DE FEBRERO DEL 2005.

Esta Comisión Nacional tiene con esta fecha el C. RODRIGO presentando reclamación en contra de HSBC México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero HSBC, en términos del escrito de cuenta.

De conformidad con el artículo 11 fracciones II y III, y el Título Quinto, Capítulo Uno de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, con el escrito de reclamación presentado, fórmese expediente y regístrese bajo el número de expediente DOCA/BCO/0896/2005.

En términos de lo dispuesto por el artículo 67 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, córrase traslado a la Institución Financiera reclamada con las copias simples que integran la presente reclamación a fin de iniciar el procedimiento conciliatorio a que se refiere el artículo 68 de la mencionada Ley con los apendices respectivos.

Notifíquese a las partes el presente acuerdo para que surta los efectos legales a que haya lugar. Así lo previó y firma el Director de Conciliación de Bancos, Casas de Bolsa y Organizaciones Auxiliares de Crédito Lic. Alberto Montemayor Reyes con fundamento en los artículos 13 fracción V y penúltimo párrafo, 18 fracciones I, II, III, XIV y XV y 45 párrafo primero del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros publicado en el Diario Oficial de la Federación del veintidós de febrero de dos mil dos.


EL C. DIRECTOR
LIC. ALBERTO MONTEMAYOR REYES

**ANEXO 2
ACUERDO DE DESECHAMIENTO DE LA RECLAMACIÓN**



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

DELEGACIÓN PUEBLA

PUEBLA, PUEBLA, A 15 DE OCTUBRE DEL
2007

GUILLERMO
VS
BANCO SANTANDER, S.A.
INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE.
Expediente No. 2007/210/4594

ASUNTO: El que se indica

C. GUILLERMO
CAMINO AL BATAN NO. 1, COL. SANTA MARIA LA CALERA
C.P. 72000
PUEBLA
PUEBLA
PRESENTE.

En relación con el escrito de fecha 4 de octubre de 2007, referente al problema que tiene con BANCA SERFIN, S.A. actualmente denominado BANCO SANTANDER, S.A., INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE, me permito comunicarle que no es posible dar trámite a su asunto, en virtud de que ya conoce del mismo una autoridad judicial, como usted lo manifiesta en su escrito.

Lo anterior de conformidad con lo que establece el artículo 62 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

ATENTAMENTE
DELEGADO

Lic. Irigoy Ochoa Rojas



LMW

ACUSE

19

RECIBI EN/ENHE
23/10/07 a
JOSÉ ALBERTO MOLINA T...
[Handwritten signature]

ANEXO 3

AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN NO COMPARECE TANTO EL USUARIO COMO LA INSTITUCIÓN



DELEGACIÓN ESTATAL CAMPECHE

MARISOL

VS

**GE MONEY BANK, S.A., INSTITUCIÓN DE BANCA
MÚLTIPLE, GE CAPITAL GRUPO FINANCIERO**
EXP. No. 2007/040/1044

En la Ciudad de Campeche, Campeche, siendo las diecisiete horas del día diecinueve de abril del año dos mil siete, día y hora señalados para que tenga verificativo la audiencia de conciliación a que se refiere el artículo 68 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, ante el C. DELEGADO C.P. Luis Lanz Novelo, asistido por el C. Subdelegado Jorge Aceves Rojas designado por esta Comisión Nacional, se hace constar que después de una espera de quince minutos, no comparece la C. **MARISOL**

, ni persona alguna que legalmente lo represente no habiendo en autos constancia de alguna de haber sido debidamente notificada del Oficio No. DECAM: 784/2007; asimismo, no comparece el apoderado o persona alguna que legalmente represente a **GE MONEY BANK, S.A., INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE, GE CAPITAL GRUPO FINANCIERO** y se tiene por no presentado el informe de Ley, no obstante haber sido debidamente notificada con fecha 02 de abril de 2007, según consta en el acuse del Oficio No. DECAM: 784/2007.

Por lo anterior, se dicta el siguiente:

ACUERDO.- Vistas las constancias que obran en el expediente en que se actúa y que en este acto no comparece el C. **MARISOL**, ni persona alguna que legalmente lo represente a la presente audiencia de conciliación no habiendo en autos constancia de alguna de haber sido debidamente notificada del Oficio No. DECAM: 784/2007, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 69 del ordenamiento legal invocado, se le tendrá por desistido de la reclamación y no podrá presentar otra ante esta Comisión Nacional por los mismos hechos en caso de no presentar dentro de los diez días hábiles siguientes a esta fecha, justificación de su inasistencia, lo anterior una vez acreditado el hecho de haber sido debidamente notificado del oficio DECAM: 784/2007. Asimismo, y toda vez que en este acto no comparece **GE MONEY BANK, S.A., INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE, GE CAPITAL GRUPO FINANCIERO**, por conducto de su apoderado o persona alguna que legalmente la represente y no presentó el informe requerido en términos de lo dispuesto en el artículo 68 fracciones I, II y III de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros respectivamente, no obstante haber sido debidamente notificada, tómese el presente asunto al Delegado Estatal, para determinar lo que en derecho corresponda a **GE MONEY BANK, S.A., INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE, GE CAPITAL GRUPO FINANCIERO** por su inasistencia a la presente audiencia de conciliación y por ser omisa respecto del informe solicitado. Explícase copia autógrafa de la presente acta a las partes, con lo que se da por terminada la presente actuación, siendo las diecisiete horas con veinte minutos, del día en que se actúa, firmando al calce los que en ella intervinieron. **NOTIFIQUESE.-** Así lo proveyó y firma el DELEGADO C.P. Luis Lanz Novelo asistido en este acto por el C. Subdelegado Jorge Aceves Rojas con fundamento en el artículo 28 fracciones VI, VIII, y IX, y 45 párrafo quinto del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, publicado en el Diario Oficial de la Federación el veintidós de diciembre del dos mil cinco. **CONSTE.**

EL C. DELEGADO

C.P. LUIS LANZ NOVELO.

EL C. SUBDELEGADO

JORGE ACEVES ROJAS.

ANEXO 4

ACUERDO DE CONCILIACIÓN



DELEGACIÓN ESTATAL CAMPECHE

C. AUREA MARIA BAUTISTA PADILLA

V/L

BANCO AZTECA, S.A., INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE

EXP. No. 2006/046/3742

En la Ciudad de Campeche, Campeche, siendo las doce horas del día veintidós de enero del año dos mil siete, día y hora señalados para que tenga verificativo la audiencia de conciliación a que se refiere el artículo 68 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, ante el C. DELEGADO C.P. Luis Lanz Novelo, asistido por el C. Conciliador Lic. Carmen Presuel Canepa designado por esta Comisión Nacional, comparece la C. AUREA MARIA BAUTISTA PADILLA, parte reclamante quien se encuentra debidamente identificada en el expediente en que se actúa, y el LIC. JOSE ALEJANDRO SÁNCHEZ LUJAN, en su carácter de apoderado de BANCO AZTECA, S.A., INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE, parte reclamada en este asunto, quien se encuentra debidamente identificado, así como acreditada su personalidad en el expediente en que se actúa.

En este acto el C. Conciliador tiene por presentado el informe de ley, que rinde la Institución Financiera y con copia simple se corre traslado a la parte reclamante quien se da por recibida del mismo.

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

En uso de la palabra la parte reclamante manifiesta: "Que en virtud de que se ha llegado a un arreglo conciliatorio, y que se ha comprobado que jurídicamente el banco no tiene nada que requerirnos, tal y como lo señala en u informe rendido, me desisto de la queja presentada para todos los fines legales correspondientes."

En uso de la palabra, la Institución Financiera por conducto de su apoderado manifiesta: "Que se afirma y ratifica de su informe presentado."

Visto lo manifestado por las partes se dicta el siguiente:

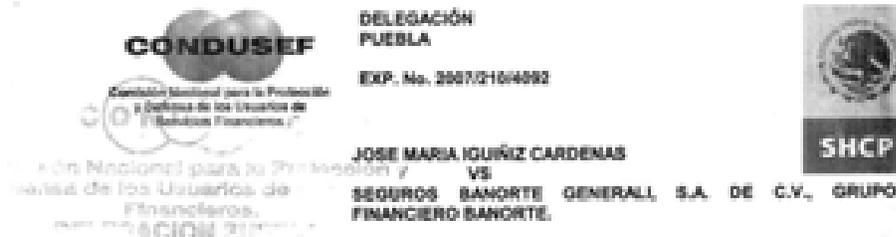
ACUERDO.- Se tiene por presentados al C. AUREA MARIA BAUTISTA PADILLA, parte reclamante, y al LIC. JOSE ALEJANDRO SÁNCHEZ LUJAN, en su carácter de apoderado de BANCO AZTECA, S.A., INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE, personalidad que se les reconoce para todos los efectos legales a que haya lugar.

Toda vez que las partes han conciliado sus intereses, en su oportunidad, archívese el presente expediente como asunto total y definitivamente concluido.- Expídase copia autógrafa de la presente acta a las partes, con lo que se da por terminada la presente audiencia, firmando al calce los que en ella intervinieron. **NOTIFIQUESE.-** Así lo proveyó y firma el C. DELEGADO C.P. Luis Lanz Novelo, asistido por el C. Conciliador Lic. Carmen Presuel Canepa con fundamento en el artículo 28 fracciones VI, VIII, y IX, y 48 párrafo quinto del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, publicado en el Diario Oficial de la Federación el veintidós de diciembre del dos mil cinco.- **CONSTE.**

FO00118

ANEXO 5

ACUERDO DE AUDIENCIA EN EL QUE SE DEJAN A SALVO LOS DERECHOS DE LAS PARTES



En la Ciudad de Puebla, Puebla, siendo las once horas del día cinco de noviembre del año dos mil siete, día y hora señalados para que tenga verificativo la audiencia de conciliación a que se refiere el artículo 68 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, ante el DELEGADO Lic. Ifigo Ochoa Rojas, asistido en este acto por el C. Conciliador Lic. Claudia Gabriela Jiménez Arenas designado por esta Comisión Nacional, comparece el C. José María Iguíz Cárdenas, parte reclamante en el presente asunto, quien se identifica con Credencial de elector IFE, número 62086503, expedida a su favor por Instituto Federal Electoral y el C. Licenciado Víctor Manuel Macchetto Navarro, en su carácter de apoderado de SEGUROS BANORTE GENERALI, S.A. DE C.V., GRUPO FINANCIERO BANORTE, parte reclamada en este asunto, quien se encuentra debidamente identificado y registrado su poder en esta comisión nacional, documentos que se tienen a la vista, previa toma de razón y copia asentada en la presente, en este acto se devuelven a los interesados. A continuación el C. Conciliador tiene por presentado el informe que rinde la Institución Financiera y con copia simple se corre traslado a la parte reclamante quien se da por recibida del mismo.

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

En uso de la palabra la parte reclamante manifiesta: "Que la compañía aseguradora es corresponsable con el Banco, desde un principio está solicitada la intervención tanto del banco como de la aseguradora, que mi solicitud inicial que es la del pago está implícito la solicitud de la exhibición de una póliza, asimismo la institución de seguros (BANORTE GENERALI) no ha contestado a mi solicitud expresa de la exhibición de la póliza, por lo que solicito se le aplique la sanción correspondiente, asimismo solicito el contrato de seguro así como las condiciones generales del mismo, solicito que se dejen a salvo mis derechos para hacerlos valer ante la autoridad competente".

En uso de la palabra el apoderado de SEGUROS BANORTE GENERALI, S.A. DE C.V., GRUPO FINANCIERO BANORTE, manifiesta: Que ratifico el informe presentado, a las manifestaciones expresas por la parte reclamante expreso que se ha atendido todos y cada uno de los puntos motivo de la reclamación, que el BANCO MERCANTIL DEL NORTE (BANORTE) y SEGUROS BANORTE GENERALI S. A DE C. V. Son dos personas morales distintas con personalidad y patrimonio jurídico propios, de manera tal que mi representada sólo puede asumir la responsabilidad que le corresponde derivado de sus actuaciones, que el motivo de la reclamación fu el pago de un seguro de desempleo, de manera tal que se le ha informado en los correspondientes informes la posición de mi representada, siendo el caso que no fue motivo de la reclamación la exhibición de una póliza de seguro, en cuanto a la sanción económica que pretende la parte reclamante no ha lugar en razón de que se le ha atendido en términos de su reclamación, no es deseo de mi representada someternos al arbitraje, por lo que solicito se dejen a salvo los derechos de las partes para que sean agotados por las partes, y derivado de lo antes expuesto solicito se concluya la presente y mande a archivar como asunto totalmente concluido.

Visto lo manifestado por las partes se dicta el siguiente:

ACUERDO.- Se tiene por presentado al C. José María Iguíz Cárdenas y al C. Licenciado Víctor Manuel Macchetto Navarro, como apoderado de SEGUROS BANORTE GENERALI, S.A. DE C.V., GRUPO FINANCIERO BANORTE, personalidad que se les reconoce para todos los efectos legales a que haya lugar. Por recibido el informe solicitado a SEGUROS BANORTE GENERALI, S.A. DE C.V., GRUPO FINANCIERO BANORTE, en términos de lo dispuesto por el artículo 68 fracciones II y III de Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros. Visto que las partes no conciliaron sus intereses y que es su voluntad de la institución financiera no someterse al arbitraje, se declara agotado el procedimiento conciliatorio, en consecuencia, SE DEJAN A SALVO LOS DERECHOS DE LAS PARTES para que los hagan valer ante los tribunales competentes.

Tómese el presente asunto al Delegado, para que determine lo que en derecho proceda con relación a la solicitud del reclamante en cuanto a sancionar a la institución financiera por no presentar la documentación solicitada.

Tómese el presente asunto al Delegado, para que determine lo que en derecho proceda con relación al reserva técnica específica para obligaciones pendientes de cumplir, en el caso de asuntos de seguros, en términos de lo dispuesto por la fracción X, del artículo 68 de la Ley de Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

Se tiene a **JOSE MARIA IGUÍÑIZ CARDENAS**, cuantificando el monto de su reclamación en la cantidad de \$_____.

En cuanto a la solicitud de la documentación requerida por el reclamante, se acuerda procedente por lo tanto con fundamento en lo dispuesto por el segundo párrafo del artículo 67 de la Ley de Protección y Defensa a los Usuarios de los Servicios Financieros se solicita como INFORME ADICIONAL a la institución financiera, copia del contrato de seguro y las condiciones generales de la póliza contratada por el reclamante, por lo que se le concede un término de DIEZ DIAS HÁBILES a fin de que las exhiba, con apercibimiento en caso de no exhibición de las mismas será aplicable lo dispuesto en el artículo 94 fracción III inciso a) de la Ley de Protección y Defensa a los Usuarios de los Servicios Financieros.

En su oportunidad, archívese el expediente como asunto concluido. Expídase copia autógrafa de la presente acta a las partes. Del anterior acuerdo quedaron debidamente notificados los comparecientes, con lo que se da por terminada la presente actuación, siendo las once horas con cincuenta y dos minutos del día en que se actúa; firmando al calce los que en esta intervinieron. Así lo proveyó y firma el DELEGADO Lic. Migo Ocojío Rojo, asistido en este acto por el C. Conciliador Lic. Lic. Claudia Gabriela Jiménez Arenas con fundamento en el artículo 26 fracciones VI, VIII, y IX, del Estatuto Orgánico 69 de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, publicado en el Diario Oficial de la Federación del cuatro de octubre de dos mil siete.

CONSTE

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

EL C. DELEGADO

DR. MIGO OCOJIO ROJO

JOSE MARIA IGUÍÑIZ CARDENAS

EL C. CONCILIADOR

LIC. CLAUDIA GABRIELA JIMÉNEZ ARENAS.

LIC. VICTOR MAURICIO MACCHETTO NAVARRO
APODERADO DE

SEGUROS BANORTE GENERALI, S.A. DE C.V.
GRUPO FINANCIERO BANORTE.

ANEXO 6

DICTAMEN TÉCNICO



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

VICEPRESIDENCIA JURÍDICA,
DIRECCIÓN GENERAL DE DEFENSORÍA.

10639

VICTOR
VS
METLIFE MÉXICO, S.A.

México D.F., a 16 de marzo de 2006.

VISTA PARA RESOLVER LA SOLICITUD DE EMISIÓN DE DICTAMEN TÉCNICO EN EL EXPEDIENTE DE CONCILIACIÓN DGCA/SFSAR/083/2006, INTEGRADO CON MOTIVO DE LA RECLAMACIÓN PRESENTADA POR EL C. VICTOR , EN ADELANTE EL USUARIO, EN CONTRA DE METLIFE MÉXICO, S.A., EN ADELANTE LA INSTITUCIÓN FINANCIERA, CON FUNDAMENTO EN LO DISPUESTO POR LA FRACCIÓN VII DEL ARTÍCULO 68 DE LA LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS Y TOMANDO EN CONSIDERACIÓN LOS SIGUIENTES:

ANTECEDENTES

Por escrito recibido en esta Comisión Nacional el cuatro de enero de dos mil cinco, el Usuario en su carácter de asegurado, presentó reclamación en contra de la Institución Financiera, solicitando la indemnización de \$404,254.80 (CUATROCIENTOS CUATRO MIL DOSCIENTOS CINCUENTA Y CUATRO PESOS 80/100 M.N.) por concepto de incapacidad total y permanente que le dictaminaron con fecha quince de noviembre de dos mil tres, afectando tanto la póliza de Seguro de Vida Individual número CIB171 que ampara una suma asegurada de \$149,724.00 (CIENTO CUARENTA Y NUEVE MIL SETECIENTOS VEINTICUATRO PESOS 00/100) como la póliza de Seguro Institucional número CIA117 que ampara una suma asegurada de \$254,530.80 (DOSCIENTOS CINCUENTA Y CUATRO MIL QUINIENTOS TREINTA PESOS 80/100 M.N.).

Por citatorio de fecha seis de enero de dos mil cinco y en términos de lo dispuesto por las fracciones II y III del artículo 68 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, se solicitó a la Institución Financiera, que rindiera el informe correspondiente, señalándose las nueve horas del día primero de febrero de dos mil cinco, para la celebración de la audiencia de conciliación respectiva.

Siendo la fecha y hora señaladas, la Institución Financiera por conducto de su apoderado, rindió el informe que le fue requerido, manifestando que para integrar el correspondiente expediente de siniestro, era necesario que el Usuario presentara el oficio emitido por la Procuraduría General de la República en el cual se acreditara el pago de las primas, por el periodo de licencias médicas del reclamante, anexando documentación comprobatoria.

A consecuencia de lo anterior, se exhortó a las partes para que conciliaran sus intereses y al no ser esto posible, se les invitó a que se sometieran al arbitraje de esta Comisión, invitación que rechazó la Institución Financiera, por lo que se dejaron a salvo los derechos de las partes para que los hicieran valer ante los tribunales competentes.

EXP/DC/CA/SP/LAR/023/2008

Vistos los antecedentes descritos y en atención a los siguientes:

CONSIDERANDOS.

00100

PRIMERO.- Esta Comisión Nacional se encuentra facultada para emitir el Dictamen Técnico solicitado, con fundamento en los artículos 11 fracción IV y 68 fracción VII segundo párrafo de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, toda vez que se actualizan las hipótesis normativas previstas en el dispositivo legal citado en último término, al resultar que la Institución Financiera rechazó el arbitraje al que fue exhortada y que la parte reclamante solicitó la emisión del Dictamen Técnico correspondiente.

SEGUNDO.- Resultan aplicables al presente asunto los artículos 1º, 59 y 151 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro y 6º fracción I de la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros.

TERCERO.- De las constancias que integran el expediente, se desprende que existe una controversia entre el Usuario y la Institución Financiera, por el hecho de que la parte reclamante en su carácter de asegurado, presentó reclamación en contra de la Institución Financiera, solicitando la indemnización de \$404,254.80 (CUATROCIENTOS CUATRO MIL DOSCIENTOS CINCUENTA Y CUATRO PESOS 80/100 M.N.) por concepto de incapacidad total y permanente que le dictaminaron con fecha quince de noviembre de dos mil tres, afectando tanto la póliza de Seguro de Vida Individual número CIB171 que ampara una suma asegurada de \$149,724.00 (CIENTO CUARENTA Y NUEVE MIL SETECIENTOS VEINTICUATRO PESOS 00/100) como la póliza de Seguro Institucional número CIA117 que ampara una suma asegurada de \$254,530.80 (DOSCIENTOS CUNCUENTA Y CUATRO MIL QUINIENTOS TREINTA PESOS 80/100 M.N.); mientras la Institución Financiera manifiesta que se encuentra imposibilitada a cubrir la prestación reclamada en tanto el Usuario no presente el oficio emitido por la Procuraduría General de la República en el cual se acredite el pago de las primas, por el período de licencias médicas del reclamante, anexando documentación comprobatoria.

Con relación a lo anterior, debemos considerar que la Institución de Seguros reconoce haber celebrado los Contratos de Seguro de Vida Individual e Institucional con números de pólizas CIB171 y CIA117, mismos que se rigen por los artículos 1º, 59 y 151 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro, así como el artículo 8, fracción I, de la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros, los cuales establecen respecto del contrato de seguro lo siguiente:

Artículo 1º.- Por el contrato de 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.

Artículo 59.- La empresa aseguradora responderá de todos los acontecimientos que presenten el carácter del riesgo cuyas consecuencias se hayan asegurado, a menos que el contrato excluya de una manera precisa determinados acontecimientos.

Artículo 151.- El contrato de seguro sobre las personas comprende todos los riesgos que pueden afectar a la persona del asegurado en su existencia, integridad personal, salud o vigor vital.

Artículo 8º.- Los seguros comprendidos dentro de la enumeración de operaciones y ramos del artículo anterior, son los siguientes:

E:\FIDUCIAR\01010008

00101

1.- Para las operaciones de vida, las que tengan como base del contrato riesgos que puedan afectar la persona del asegurado en su existencia. Se considerarán comprendidos dentro de estas operaciones los beneficios adicionales que, basados en la salud o en accidentes personales, se incluyan en pólizas regulares de seguros de vida.

También se considerarán comprendidas dentro de estas operaciones, los contratos de seguro que tengan como base planes de pensiones o de supervivencia relacionados con la edad, jubilación o retiro de personas, ya sea bajo esquemas privados o derivados de las leyes de seguridad social."

La Institución Financiera manifiesta que para dar cumplimiento al contrato suscrito por las partes, es necesario que el Usuario presente el oficio emitido por la Procuraduría General de la República en el cual se acredite el pago de las primas, por el período de licencias médicas del reclamante, anexando documentación comprobatoria.

Por lo anterior, esta Comisión Nacional considera que en el caso a estudio existen elementos suficientes para presumir la procedencia de lo reclamado por el Usuario, en virtud de que la Institución Financiera no niega el cumplimiento de su obligación reconociendo la existencia de las pólizas, la ocurrencia del siniestro, no expresando exclusión alguna del siniestro, condicionando únicamente su obligación a que el Usuario presente el oficio emitido por la Procuraduría General de la República en el cual se acredite el pago de las primas, por el período de licencias médicas del reclamante, anexando documentación comprobatoria, por lo que una vez que el hoy Usuario presente la documentación que le ha sido requerida por la Institución Financiera, la misma deberá dar cumplimiento a lo suscrito en los contratos de seguro de mérito, en términos de las Condiciones Generales y la carátula de las pólizas suscritas por las partes.

Por lo expuesto y fundado, esta Comisión Nacional dictamina:

- 1.- Se presume la procedencia de lo reclamado por el Usuario, en términos de los razonamientos hechos valer en los considerandos que anteceden y con base en los elementos existentes en el expediente formado con su motivo, en términos de lo pactado por las partes en la aludida póliza de seguro contratada.
- 2.- Agréguese a su expediente el presente Dictamen Técnico para los efectos legales a que haya lugar y notifíquese al solicitante su emisión a efecto de que previo pago de los derechos correspondientes se le expida copia certificada del mismo.

Así lo proveyó y firma el Licenciado Omar Sergio Blanco Ramírez, Director General de Arbitraje y Dictaminación de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, con fundamento en lo previsto por los artículos 11 fracción IV y 68, fracción VII, segundo párrafo de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, así como los artículos 17 y 40 del Estatuto Orgánico de la propia Comisión Nacional, publicado el veintidós de diciembre de dos mil cinco. -

 
LIC. OMAR SÉRGIO BLANCO RAMÍREZ

ANEXO 7

ACUERDO DE IMPROCEDENCIA DE DICTAMEN TÉCNICO



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

Fecha de expedición: 18 de noviembre de 2007
Órgano Administrativo: Secretaría General de Estudios, Supervisión, Conciliación y Dictámenes
Asunto:
Fundamento: Legal: Art. 11 fracción V y 14 fracciones I, II, IV y VI de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental y Reglas de Transparencia, favor de los Usuarios; Normas para la conciliación y desahucio de la información de las dependencias y unidades de la administración pública federal
Recurso del litigio:
Fecha de expedición:
Carácter:

COMISIÓN NACIONAL DE DERECHOS
HUMANOS,
VS
SEGUROS INBURSA, S.A., GRUPO
FINANCIERO INBURSA.

México D.F., a 16 de noviembre de 2007.

VISTA PARA RESOLVER LA SOLICITUD DE EMISIÓN DE DICTAMEN TÉCNICO EN EL EXPEDIENTE DE CONCILIACIÓN NÚMERO DGCC/DC/SF/SAR/2282/2007, INTEGRADO CON MOTIVO DE LA RECLAMACIÓN PRESENTADA POR LA COMISIÓN NACIONAL DE DERECHOS HUMANOS, EN ADELANTE LA USUARIA EN CONTRA DE SEGUROS INBURSA, S.A., GRUPO FINANCIERO INBURSA, EN ADELANTE LA INSTITUCIÓN FINANCIERA, CON FUNDAMENTO EN LO DISPUESTO POR LA FRACCIÓN VII DEL ARTÍCULO 68 DE LA LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS Y TOMANDO COMO BASE LO SIGUIENTE:

Por escrito recibido en esta Comisión Nacional con fecha veintitrés de julio de dos mil siete, la Usaria, presentó reclamación en contra de la Institución Financiera, solicitando el reembolso de la cantidad de \$20,000.00 (VEINTE MIL PESOS 00/100 M.N.), por los daños presentados por el vehículo marca Volkswagen tipo Jetta, a consecuencia de la inundación que sufrió en junio de dos mil seis, al C. Mario Romero Correa, afectando la cobertura de responsabilidad civil arrendamiento, amparada en la póliza múltiple integral CND-CONT-053-06.

La Usaria, en su escrito de reclamación, señaló lo siguiente:

2. Los días 5 y 6 de junio de 2006, el señor Mario Romero Correa, servidor público de la Segunda Visitaduría General de la CND, realizó visita de trabajo a la ciudad de Acapulco, Guerrero. Para llevar a cabo las actividades programadas en esa visita, ese servidor público rentó un vehículo de la marca Volkswagen Jetta, serie desconocida y modelo desconocido, a la empresa Alamo Rent a Car.

3. Durante los días en que permaneció vigente el alquiler de dicho vehículo, se presentó la tormenta tropical número 3, por lo que el auto se inundó sufriendo daños severos su motor. Esta situación propició que la arrendadora, Alamo Rent a Car, efectuara, por concepto de la reparación del auto, tres cargos, por las cantidades de \$9,000.00 (nueve mil pesos 00/100 M.N.), \$20,000.00 (veinte mil pesos 00/100 M.N.) y \$14,378.53 (catorce mil trescientos setenta y ocho 53/100 M.N.), dando un total de \$43,378.53 (cuarenta y tres mil trescientos setenta y ocho pesos 53/100 M.N.), a la tarjeta de crédito del señor Mario Romero Correa. (sic)

Esta Comisión Nacional, mediante citatorio DC/SF/SAR/2007/3070, de fecha veintisiete de julio de dos mil siete y en términos de las fracciones II, III del artículo 68 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, le solicitó a la Institución Financiera, que rindiera el informe correspondiente, señalando las once horas del quince de agosto de dos mil siete, para la celebración de la audiencia de conciliación respectiva.

En la hora y fecha antes señaladas, para que tuviera verificativo la audiencia de conciliación respectiva, la Institución Financiera, por conducto de su apoderado, rindió su informe

0.0262

EXP: D000/DC/SFSAR/2202/2007.
SID: 2007/090/83067.
Asunto No. 45.
12ª Sesión.
16 de noviembre de 2007.

correspondiente, en el cual refirió la improcedencia de la reclamación, toda vez que la cobertura de responsabilidad civil arrendatario, cubre únicamente los daños que se causen al inmueble o inmuebles a consecuencia de incendio o explosión.

En virtud de que las partes no llegaron a un acuerdo conciliatorio para resolver el presente asunto, y que la Institución Financiera, rechazó someterse al arbitraje de esta Comisión Nacional, se dejaron a salvo los derechos de las partes para que los hicieran valer ante los tribunales competentes.

Asimismo y toda vez que la parte reclamante, solicitó la emisión del dictamen técnico correspondiente se le notificó a la Institución Financiera, el quince de agosto de dos mil siete en la audiencia de conciliación, a efecto de que manifestará lo que a su interés conviniera en términos del artículo 68, fracción VII de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros; sin que del presente expediente se desprenda que la reclamada, hubiera desahogado la citada vista, dentro del plazo que le fue concedido para tal efecto.

En el presente asunto, la problemática se reduce a determinar, si la Usuaría, tiene derecho a que la Institución Financiera, le realice el reembolso de la cantidad de \$20,000.00 (VEINTE MIL PESOS 00/100 M.N.), por los daños presentados por el vehículo marca Volkswagen tipo Jetta, a consecuencia de la inundación que sufrió en junio de dos mil seis, el C. Mario Romero Correa, afectando la cobertura de responsabilidad civil arrendamiento, amparada en la póliza múltiple integral CND-CONT-053-08; o como lo aduce la Institución Financiera, que la reclamación es improcedente, toda vez que la cobertura de responsabilidad civil arrendatario, cubre únicamente los daños que se causen al inmueble o inmuebles a consecuencia de incendio o explosión.

Para el estudio de la problemática planteada, se tomaron en cuenta las siguientes constancias que a manera de elementos a considerar, obran agregadas al presente expediente:

- a) El escrito de reclamación presentado por la Usuaría ante esta Comisión Nacional, con fecha tres de mayo de dos mil siete;
- b) Los informes rendidos por la Institución Financiera ante esta Comisión Nacional dentro del procedimiento conciliatorio;
- c) Copia simple del acta levantada con motivo de la audiencia de conciliación, de fecha quince de agosto de dos mil siete;
- d) Copia simple de la carátula de la póliza del seguro múltiple integral número 21 98599-1;
- e) Copia simple de las condiciones generales emitidas para regular el seguro que se pretende afectar;

En cuanto a la emisión del dictamen técnico solicitado por la parte reclamante, esta Comisión Nacional, de conformidad con los artículos 11, fracción IV y 68, fracción VII, segundo párrafo, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y después de analizar el escrito de reclamación, el informe rendido por la Institución Financiera durante el procedimiento conciliatorio, así como las demás constancias agregadas al presente expediente, no está en posibilidad de emitirlo, toda vez que no se cuentan con elementos que permitan suponer la

EXP: DDC/DC/DFSA/R/2202/2007,
SIC: 2007/090/83007,
Asunto No. 45,
12ª Sesión,
16 de noviembre de 2007.

procedencia de lo reclamado por la Usuaría, lo que no obsta para que la parte reclamante, de considerarlo procedente, pueda hacer valer sus derechos ante la autoridad judicial competente.

Así lo proveyó y firma, la Licenciada Elsa Margarita Fonseca Leal, Directora de Dictaminación de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, con fundamento en lo previsto en el artículo 68, fracción VII, segundo párrafo, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, así como en el ejercicio directo de las facultades previstas en el artículo 16, fracción XIX, último párrafo, del Estatuto Orgánico de esta Comisión Nacional y en cumplimiento a los acuerdos tomados por el Comité de Dictámenes Técnicos, en sesión celebrada el dieciséis de noviembre de dos mil siete, conforme al artículo 36 del citado Estatuto Orgánico.

~~LIC. ELSA MARGARITA FONSECA LEAL.~~

~~DF/AAO~~

ANEXO 8

ORDEN DE REGISTRO DE PASIVO CONTINGENTE




DELEGACIÓN ESTATAL VERACRUZ
DIRECCIÓN GENERAL DE DELEGACIONES NOROCCIDENTAL
DELEGACIÓN ESTATAL VERACRUZ

Fecha de validación: 21 de marzo del 2008
Unidad Administrativa: Veracruz
Reservada: El por 5 años, Confidencial: No, Secciones reservadas o confidenciales: No, Fundamento Legal: Art. 14 Frac. IV de la LFTIAPG, Responsable titular de la Unidad Administrativa: _____

H. VERACRUZ, VERACRUZ, A 11 DE AGOSTO DEL 2008.

EXPEDIENTE 2008/300/0473
OFICIO No. DEV-6285/0088
PEMEX PETROQUIMICA, SA
VS
AFIANZADORA SOFIMEX, SA.

AFIANZADORA SOFIMEX, S.A.
AMERICO VESPUCIO 237
FRACC. REFORMA.- C.P. 01010
VERACRUZ.- VERACRUZ)
PRESENTE.

Asunto: Se ordena registro de pasivo contingente.



Con relación al asunto citado rubro, se le comunica que con fecha 08 de agosto del 2008, se llevó a cabo la audiencia de conciliación de conformidad con el artículo 68 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, y al no ser voluntad de AFIANZADORA SOFIMEX, S.A., someterse al arbitraje de esta Comisión Nacional, se dejaron a salvo los derechos de las partes, para que los hagan valer ante los Tribunales Competentes.

En la reclamación de referencia, el reclamante cuantificó el monto de la misma en la cantidad de \$191,043.06 (CIENTO NOVENTA Y UN MIL SEISCIENTOS CUARENTA Y TRES DÓLARES 60/100), por concepto de la póliza número M2073-15.

Al respecto, la Institución Financiera al rubro citada al rendir el informe correspondiente, manifestó la improcedencia del reclamo, solicitando se dejen a salvo los derechos de las partes.

Sobre el particular, el artículo 68 fracción X de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros establece:

"Concluidas las audiencias de conciliación y en caso de que las partes no lleguen a un acuerdo, la Comisión Nacional ordenará a la Institución Financiera correspondiente que registre el Pasivo Contingente que derive de la reclamación, dando aviso de ello, en su caso, a las Comisiones Nacionales a la que corresponde su supervisión. Ese registro contable podrá ser cancelado por la Institución Financiera, bajo su estricta responsabilidad, al transcurridos 180 días naturales después de su anotación, si 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 referirá a la Constitución e Inversión conforme a la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros de una reserva Mónica específica para obligaciones pendientes de cumplir, cuyo monto no deberá exceder de la suma asegurada. Dicha reserva se registrará en una partida contable determinada."

En esa virtud, la fracción que se cita establece requisitos para que esta Comisión Nacional ordene a las Instituciones Financieras el registro del Pasivo Contingente, que se traduce en:

- I. Que haya concluido la audiencia de conciliación, situación que como se anotó con anterioridad esta fue concluida con fecha 08 de agosto del 2008, dejándose a salvo los derechos de las partes para que los hagan valer ante los tribunales competentes.
- II. Que las partes no lleguen a un acuerdo, situación que efectivamente se cumplió, toda vez que las partes no conciliaron sus intereses, lo cual se verifica en el acuerdo dictado en el acta de fecha 08 de agosto del 2008.

Asimismo dicho precepto legal establece en forma imperativa la obligación de esta Comisión Nacional de ordenar a la Institución Financiera correspondiente que registre el Pasivo Contingente que derive de la reclamación, dando aviso de ello, en su caso a las Comisiones Nacionales que correspondan su supervisión.

..////

En tal virtud, tomando en consideración que la reclamación al rubro citada fue presentada en contra de una institución de Fianzas, es aplicable el primer párrafo de la fracción X del artículo 68 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

Tomando en consideración que las partes no llegaron a un acuerdo y que las razones expuestas por la Institución Financiera serán materia del juicio que, en su caso, promueva la parte reclamante, con fundamento en los artículos 68 fracción X de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y 26 fracciones X del Estatuto Orgánico de esta Comisión Nacional, deberá en un término de VEINTE DIAS HÁBILES contado a partir de la fecha en que se reciba el presente oficio, registrar la presente reclamación como Pasivo Contingente, por la cantidad de \$191,543.08 (CIENTO NOVENTA Y UN MIL SEISCIENTOS CUARENTA Y TRES PESOS 80/100 MN).

Para el caso de que esa Institución Financiera no registre la reclamación como Pasivo Contingente, en el término señalado, se hará acreedora a la sanción establecida en el artículo 94 fracción VI de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

Asimismo, dentro de dicho término, con fundamento en el artículo 12 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financiero, deberá informar el cumplimiento a lo ordenado en el cuerpo del presente oficio.

Por último, se hace de su conocimiento que la orden contenida en el presente oficio no prejuzga respecto a la procedencia de las prestaciones reclamadas.

ATENTAMENTE

**C. LIC. JOSE LUIS MENAS PEREZ,
DELEGADO.**

JLM/pj

C.C.P.
96558, VERACRUZ

C.C.P. COMISIÓN NACIONAL DE SEGUROS Y FIANZAS.- Para su conocimiento y debida supervisión

ANEXO 9

ORDEN DE CONSTITUCIÓN DE RESERVA TÉCNICA

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

DELEGACIÓN ESTATAL CHIHUAHUA

EXP. No. 20080803224
OFICIO No. 2304/08

CHIHUAHUA, CHIHUAHUA, 24 DE JUNIO DEL 2008

METLIFE MÉXICO, S.A.
BLVD. MANUEL AVILA CAMACHO NO. 45 - B
COL. LOMAS DE CHARULTEPEC
C.P. 11000
MIGUEL HIDALGO
MÉXICO, D.F.
PRESENTE

RECEPCION 24 JUN 2008

DESPACHADO 0383

Asunto: "Se ordena CONDUSEF a invertir Reserva Técnica Específica para Obligaciones Pendientes de Cumplir."

Con relación al asunto citado rubro, se le comunica que con fecha 09 de junio del 2008, se llevó a cabo la audiencia de conciliación de conformidad con el artículo 68 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, y al no ser voluntad de METLIFE MÉXICO, S.A., someterse al arbitraje de esta Comisión Nacional, se dejaron a salvo los derechos de las partes, para que los hagan valer ante los Tribunales Competentes.

En la reclamación de referencia, el reclamante cuantificó el monto de la misma en la cantidad de \$188,000.00 (DIENTO SESENTA Y OCHO MIL PESOS 00/100 MN), por concepto de Retraso en el pago de la indemnización.

Al respecto, la institución Financiera al rubro citada al rendir el informe correspondiente, manifestó que ni mandante rechaza al cien por ciento, ya que de las radiologías con las que se cuentan, señalan que la reclamante se le practicó una amputación de falange distal de pulgar derecho, indicándose que no hay pérdida completa de dedo, por lo anterior y vistas las condiciones generales señalan que para que proceda la indemnización se requiere la amputación de dos falanges.

Sobre el particular, el artículo 68 fracción X de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros establece:

"Concluidas las audiencias de conciliación y en caso de que las partes no lleguen a un acuerdo, la Comisión Nacional ordenará a la Institución Financiera correspondiente que registre el Pasivo Contingente que derive de la reclamación, dando aviso de esto, en su caso, a las Comisiones Nacionales a la que corresponde su supervisión. Ese registro contable podrá ser cancelado por la Institución Financiera, bajo su estricta responsabilidad, al transcurridos 180 días naturales después de su anotación, si 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 referirá 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 registrará en una partida contable determinada."

En esa virtud, la fracción que se cita establece requisitos para que esta Comisión Nacional ordene a las Instituciones Financieras la constitución de la reserva técnica específica para obligaciones pendientes de cumplir, que se traduce en:

FCO0278614023

18

- I. Que haya concluido la audiencia de conciliación, situación que como se anotó con anterioridad esta fue concluida con 09 de junio del 2008, dejándose a salvo los derechos de las partes para que los hagan valer ante los tribunales competentes.
- II. Que las partes no lleguen a un acuerdo, situación que efectivamente se cumplió, toda vez que las partes no conciliaron sus intereses, lo cual se verifica en el acuerdo dictado en el acta de 09 de junio del 2008.

Asimismo dicho precepto legal establece en forma imperativa la obligación de esta Comisión Nacional de ordenar a la Institución Financiera correspondiente que registre la reserva técnica específica para obligaciones pendientes de cumplir que derive de la reclamación, dando aviso de ello, en su caso a las Comisiones Nacionales que correspondan su supervisión.

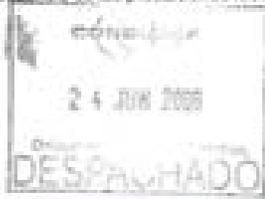
En tal virtud, tomando en consideración que la reclamación al rubro citada fue presentada en contra de una Institución de Seguros, es aplicable el segundo párrafo de la fracción X del artículo 68 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

Tomando en consideración que las partes no llegaron a un acuerdo y que las razones expuestas por la Institución Financiera serán materia del juicio que, en su caso, promueva la parte reclamante, con fundamento en los artículos 68 fracción X de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y 38 fracciones VI y X del Estatuto Orgánico de esta Comisión Nacional, deberá en un término de VENTE DIAS HÁBILES contado a partir de la fecha en que se reciba el presente oficio, constituir e invertir Reserva Técnica específica para obligaciones pendientes de cumplir, por la cantidad de \$188,000.00 (CIENTO SESENTA Y OCHO MIL PESOS 00/100 MN), lo anterior en términos del artículo 50 de la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros, registrándola en la partida contable respectiva.

Para el caso de que esa Institución Financiera no constituya e invierta la reserva de que se trata, en el término señalado, se hará acreedora a la sanción establecida en el artículo 94 fracción VI de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

Asimismo, dentro de dicho término, con fundamento en el artículo 12 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, deberá informar el cumplimiento a lo ordenado en el cuerpo del presente oficio.

Por último, se hace de su conocimiento que la orden contenida en el presente oficio no prejuzga respecto a la procedencia de las prestaciones reclamadas.



EL DELEGADO ESTATAL

M.C. GUILLERMO P. CAMPOS GALVAN

S.S.F.C.
EL C. COMISIÓN NACIONAL DE SEGUROS Y FIANZAS - Para su conocimiento y debida supervisión

Avenida Tzanillo y Petes No. 2186, Esquina Con Benito Juárez, Colonia San Felipe, C.P. 31246, Chihuahua, Chihuahua, Chihuahua, www.comisaf.gob.mx

**ANEXO 10
OFICIO DE EMPLAZAMIENTO A MULTA**



DELEGACIÓN ESTATAL NAYARIT

ACUSE²³



Tepic, Nayarit a 18 de agosto del 2007

EXPEDIENTE No. **2007/180/3286**

Virginia Deras Orozco

vs

Banco Azteca, S.A.,
Institución de Banca Múltiple

OFICIO: DEN-2534/2007

25 SEP 2007

BANCO AZTECA, S.A.
INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE
Avenida Insurgentes Sur número 2579, Torre III,
Colonia Tlalpan La Joya,
14000, Tlalpan, Distrito Federal
PRESENTE

000187

Asunto: **Se notifica incumplimiento.**

Nos referimos a la reclamación interpuesta ante esta Comisión Nacional por la C. VIRGINIA DERAS OROZCO, en contra de esa Institución Financiera.

Al respecto y con fundamento en los artículos 93, 94 y 95 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y 26 y 28 fracciones VI y XI del Estatuto Orgánico vigente de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, se le informa lo siguiente:

Con fecha diecisiete de septiembre del año en curso, tuvo verificativo la audiencia de conciliación a que se refiere el artículo 58 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

No obstante lo anterior, en contravención a lo dispuesto por el artículo 68 fracciones I, II y III y artículo 95 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, no compareció a la audiencia persona alguna que legalmente representara a la Institución Financiera y no presentó el informe de hecho del Oficio número DEN-2183/2007, de fecha veintidós de agosto del año en curso, que obra agregado en autos, mediante el cual fue apercibida que de conformidad a los establecido por el artículo 95 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, en caso de que no diera cumplimiento con lo requerido en el Oficio de mérito, se sancionaría este hecho como **REINCIDENCIA**.

Por lo anterior, con fundamento en el artículo 96 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, se le concede un término perentorio de **DIEZ DÍAS HÁBILES**, contado a partir del día hábil siguiente a aquel en que surta efectos la notificación del presente oficio, para que manifieste lo que a su interés convenga, apercibida que en caso de no desvirtuar las irregularidades señaladas, se hará acreedora a las sanciones previstas por el artículo 94 fracciones III, inciso b) y IV de la mencionada Ley. De igual forma deberá rendir informe sobre sus condiciones económicas, apercibéndola que en caso de omitir dicha información se entenderá que su situación financiera es suficientemente solvente para imponerse la sanción que en su caso correspondiera.

ATENTAMENTE

E.P. ENRIQUE ESATRO REQUERA LOZANO
DELEGADO ESTATAL

HR/ML

Avenida México número 39 Sur, planta alta, Zona Centro, C.P. 62000, Tepic, Nayarit
Teléfonos 2166176 y 2166180 (fax) nayarit@condusef.gob.mx
www.condusef.gob.mx

ANEXO 11

OFICIO DE MULTA



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



VICEPRESIDENCIA JURÍDICA.

DIRECCIÓN GENERAL DE
SERVICIOS LEGALES.

DIRECCIÓN DE ARBITRAJE Y SANCIONES.

Folio: 1321/070-064/DGSL/DAS/0643/2007

Expediente: 21/2005

Asunto: Se impone multa.

México, D. F. a 5 de Octubre de 2007.

**FINACCES MEXICO, S.A. DE C.V.
SOCIEDAD OPERADORA DE SOCIEDADES DE INVERSIÓN.
PRESENTE.**

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros ha procedido a la integración de un expediente administrativo con motivo de las obligaciones que, de conformidad con la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, la Unidad Especializada de FINACCES MEXICO, S.A. DE C.V. SOCIEDAD OPERADORA DE SOCIEDADES DE INVERSIÓN, tiene con esta Autoridad, y en el cual se consigna una contravención por parte de esa Institución Financiera a lo dispuesto por el artículo 50 Bis fracción V de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, con base en los siguientes:

ANTECEDENTES

PRIMERO.- En términos del artículo 4º de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros es un Organismo Público Descentralizado con personalidad jurídica y patrimonio propio, que tiene por objeto la protección y defensa de los intereses de los Usuarios de Servicios Financieros, procurando la equidad entre Usuarios e Instituciones Financieras.

SEGUNDO.- El artículo 2º fracción IV de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, dispone lo que debe entenderse por Institución Financiera, por lo tanto y en concordancia con los artículos 46 y 47 del citado ordenamiento legal, FINACCES MEXICO, S.A. DE C.V. SOCIEDAD OPERADORA DE SOCIEDADES DE INVERSIÓN, cuenta con las autorizaciones correspondientes para organizarse, operar y funcionar en los términos de las leyes respectivas.

TERCERO.- Mediante oficio número VJDGAUO-028/05, de fecha once de enero de dos mil cinco, notificado a dicha Institución Financiera el dieciocho de enero del mismo año, hizo del conocimiento de FINACCES MEXICO, S.A. DE C.V. SOCIEDAD OPERADORA DE SOCIEDADES DE INVERSIÓN, el Calendario Oficial de entrega-recepción del Informe Trimestral de Consultas y Reclamaciones de la Unidad Especializada de esa Institución Financiera, vigente para el año dos mil cinco.

CUARTO.- Mediante el oficio número VJ-DGAUO-0609/2005, de fecha quince de julio de dos mil cinco, notificado a esa Institución Financiera el día diecinueve de Julio de dos mil cinco, se hizo de su conocimiento que el Segundo Informe Trimestral de Consultas y Reclamaciones correspondientes al año dos mil cinco, no fue rendido contraviniendo con ello lo dispuesto por la fracción V del Artículo 50 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

00029



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

Folio: 1321/070-064/DGSL/DAS/0843/2007

QUINTO.- Mediante oficio VJ-DGAUD-0697/2005, de fecha treinta y uno de agosto de dos mil cinco, notificado a FINACCES MEXICO, S.A. DE C.V. SOCIEDAD OPERADORA DE SOCIEDADES DE INVERSIÓN, el día dieciocho de mayo de dos mil seis, se hizo de su conocimiento que en contravención a lo que establece el artículo 50 Bis fracción V de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, no rindió dentro del término que le fue concedido para tal efecto, el Informe Trimestral de Consultas y Reclamaciones correspondiente al Segundo Trimestre de dos mil cinco, motivo por el cual con fundamento en el artículo 96 de la Ley en cita, se le concedía un término de diez días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente a aquel en que surta efectos la notificación del oficio, para que manifestara lo que su interés conenga, apercibiéndolo que en caso de no desvirtuar la irregularidad señalada, se haría acreedora a la sanción correspondiente, prevista por el artículo 94 fracción VIII de la mencionada Ley. De igual forma, se le requirió para que informara sobre sus condiciones económicas, apercibiéndola que en caso de omitir dicha información, se entendería que su situación financiera es suficientemente solvente para imponerle la sanción que en su caso corresponda.

SEXTO.- Mediante escrito recibido por esta Comisión Nacional el día primero de junio de dos mil seis, FINACCES MEXICO, S.A. DE C.V. SOCIEDAD OPERADORA DE SOCIEDADES DE INVERSIÓN, ejerció la garantía de audiencia que le fue reconocida en el oficio que se menciona en el párrafo que antecede, señalando lo siguiente:

Por problemas de carácter interno la información para el reporte del Tercer Informe Trimestral de Consultas y Reclamaciones de 2004 se entregó de manera extemporánea el día 5 de noviembre de 2004 por medio de la página internet de la CONDUSEF (anexo copia de la recepción de la información enviada)

Del análisis de los documentos que obran en el expediente en que se actúa se desprenden los siguientes:

CONSIDERANDOS

PRIMERO.- El artículo 11, fracciones VI y XXI, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, establece que la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros está facultada para proporcionar a los Usuarios los elementos necesarios para procurar una relación más segura y equitativa entre éstos y las Instituciones Financieras, en términos de dicha Ley e imponer las sanciones establecidas en el citado ordenamiento.

SEGUNDO.- El artículo 50 Bis fracción V de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, en su parte conducente establece que el titular de la Unidad Especializada de las Instituciones Financieras deberá presentar un informe trimestral a esta Comisión Nacional diferenciado por producto o servicio, identificando las operaciones o áreas que registren el mayor número de consultas o reclamaciones, realizándose el mismo en el formato que al efecto autorice o proponga la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

TERCERO.- El artículo 94 fracción VIII de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, establece que la Comisión Nacional esta facultada para imponer una multa de quinientos a dos mil días de



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

Folio: 1321/070-064/DGSL/DAS/0843/2007

3
00030

salario mínimo general diario vigente en el Distrito Federal, a la Institución Financiera que no cumpla con lo previsto en el artículo 50 Bis fracción V de la propia Ley.

CUARTO.- De las constancias que obran en el expediente respectivo, no se desprende que la Unidad Especializada de FINACCES MEXICO, S.A. DE C.V. SOCIEDAD OPERADORA DE SOCIEDADES DE INVERSIÓN, hubiese rendido el Informe Trimestral de Consultas y Reclamaciones correspondiente al Segundo Trimestre del año dos mil cinco.

QUINTO.- FINACCES MEXICO, S.A. DE C.V. SOCIEDAD OPERADORA DE SOCIEDADES DE INVERSIÓN, ejerció el derecho que le confiere el artículo 96 de la Ley de Protección y Defensa del Usuario de Servicios Financieros, y que le fue reconocido por esta Comisión Nacional mediante el oficio VJ-DGAUC-0697/2005, de fecha treinta y uno de agosto de dos mil cinco, mediante escrito de fecha primero de junio de dos mil seis, por lo que se hacen los siguientes razonamientos:

Por lo que respecta al escrito presentado a esta Comisión Nacional el primero de junio dos mil seis, mediante el cual la Institución Financiera pretende hacer valer argumentos con el fin de subsanar el incumplimiento mencionado en el CONSIDERANDO CUARTO de la presente resolución, es de señalarse que tal situación no cubre la obligación impuesta a FINACCES MEXICO, S.A. DE C.V. SOCIEDAD OPERADORA DE SOCIEDADES DE INVERSIÓN, ya que lejos de desvirtuar las irregularidades en las que incurrió, hace referencia explícita de no haber presentado dentro del término otorgado para tal efecto, el Tercer Informe Trimestral de Consultas y Reclamaciones de dos mil cuatro, siendo dicho informe el correspondiente a un trimestre que no es objeto del presente procedimiento, por lo que resulta obvia la falta de envío del Segundo Informe trimestral del año dos mil cinco, y del cual no se acredita de ninguna manera su imposibilidad administrativa o técnica para presentar dicho informe.

La Institución Financiera, de ninguna manera justifica su incumplimiento a que se ha hecho referencia, ya que no desvirtúa las irregularidades señaladas por esta Comisión Nacional, sino por el contrario, del análisis de las constancias que obran en el expediente administrativo en que se actúa con relación a la infracción referida en los párrafos anteriores, no se desprenden elementos o pruebas que desvirtúen la irregularidad en que incurrió UNIÓN DE CRÉDITO AGRÍCOLA, GANADERO DEL ESTADO DE YUCATÁN, S.A. DE C.V., y si por el contrario confirman el hecho de haber incumplido con la obligación establecida en las disposiciones aludidas en el cuerpo de la presente resolución.

Toda vez que el oficio número VJ-DGAUC-028/05, de fecha once de enero de dos mil cinco, notificado el a la Institución Financiera el dieciocho de enero del mismo año, no fue impugnado por esa Institución de Financiera mediante Recurso de Revisión, de conformidad con los artículos 99 y 100 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, ha quedado firme en todos sus términos.

Por lo tanto, FINACCES MEXICO, S.A. DE C.V. SOCIEDAD OPERADORA DE SOCIEDADES DE INVERSIÓN, conoce las obligaciones adquiridas con esta Comisión Nacional a que se hace referencia en el artículo 50 Bis fracción V de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, así como las consecuencias de su inobservancia; sin embargo, dicha Institución Financiera no presentó en tiempo y forma ante esta Autoridad, el Segundo Informe de Consultas y Reclamaciones de dos mil cinco, que tiene obligación de presentar de conformidad con el ordenamiento legal en cita, y toda vez que de las constancias que obran en el expediente administrativo en que se actúa, con relación a la infracción referida en los párrafos anteriores, no se desprenden elementos o pruebas que desvirtúen la irregularidad en que incurrió FINACCES MEXICO, S.A. DE C.V. SOCIEDAD OPERADORA DE SOCIEDADES DE INVERSIÓN, y si por el contrario confirman el hecho de haber incumplido con la obligación establecida en las disposiciones aludidas, por lo que es evidente



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

Folle: 1321/070-064/DGSL/DAS/0843/2007

que FINACCES MEXICO, S.A. DE C.V. SOCIEDAD OPERADORA DE SOCIEDADES DE INVERSIÓN, incumplió la obligación establecida por el artículo 50 Bis antes mencionado, sin que acreditara mediante prueba alguna haberse encontrado impedida por alguna causa para cumplir con las obligaciones a su cargo establecidas en la Ley de la materia, comiéndose con esto los extremos del artículo 94 fracción VIII de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, procediendo luego entonces a imponer a esta Institución Financiera la multa a que se ha hecho referencia en el cuerpo de la presente resolución.

SEXTO.- Esta Comisión Nacional en uso de la facultad que le confiere el artículo 96 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, ante la necesidad de evitar de prácticas tendientes a contravenir las disposiciones contenidas en dicha Ley, ha tomado en cuenta que:

La importancia de la infracción constituye contravenciones a las normas establecidas en una Ley que es de orden público, interés social y de observancia en toda la República, cuyo incumplimiento repercute en la protección y defensa de los derechos e intereses de los Usuarios de Servicios Financieros respecto de los servicios que prestan las Instituciones Públicas, Privadas y del Sector Social debidamente autorizadas, que para efectos de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros son consideradas Instituciones Financieras, elementos que establecen una base para fortalecer la seguridad en las operaciones que realicen dichos Usuarios y en las relaciones que entablen con las Instituciones Financieras en relación con su objeto.

La omisión por parte de FINACCES MEXICO, S.A. DE C.V. SOCIEDAD OPERADORA DE SOCIEDADES DE INVERSIÓN, consistente en no haber presentado el informe trimestral a que se refiere el artículo 50 Bis fracción V de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros constituye un obstáculo al ejercicio de las facultades de esta Comisión Nacional. Respecto de las condiciones de FINACCES MEXICO, S.A. DE C.V. SOCIEDAD OPERADORA DE SOCIEDADES DE INVERSIÓN, para no dar cumplimiento a las disposiciones invocadas en la presente resolución, esta Autoridad no recibió evidencia alguna, tanto de carácter administrativo como técnico que permita determinar que la Institución Financiera se encontraba impedida, por causas ajenas a su voluntad, o bien que no contaba con la capacidad para observar las obligaciones que le imponen las disposiciones que regulan la Ley en comento.

Ahora bien, a la Institución Financiera le fue solicitado que se manifestara sobre sus condiciones económicas, en los términos del artículo 96 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros; sin embargo, fue omisa sobre el particular, por lo que se entiende que su situación económica es suficientemente solvente para afrontar las multas que se le imponen en la presente resolución, toda vez que de acuerdo con la información que dispone esta Comisión Nacional, la Institución Financiera no se encuentra en liquidación o declarada en quiebra.

En este orden de ideas, considerando la necesidad de evitar prácticas tendientes a contravenir la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, y toda vez que el artículo 94 fracción VIII de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, establece que la Comisión Nacional está facultada para imponer una multa de quinientos a dos mil días de salario mínimo general diario vigente en el Distrito Federal a la Institución Financiera que no cumpla con lo previsto en el artículo 50 Bis Fracción V de esta Ley, esta Comisión Nacional, ha determinado imponer a UNIÓN FINACCES MEXICO, S.A. DE C.V. SOCIEDAD OPERADORA DE SOCIEDADES DE INVERSIÓN, una multa de quinientos días de salario mínimo general diario vigente en el Distrito Federal, por no haber presentado el informe trimestral que le fue requerido.



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

Folio: 1321/070-064/DGSL/DAS/0843/2007
00032

Dicha multa que constituye el mínimo permitido por la fracción del artículo 94 de la Ley multada, en virtud de que se ha verificado la infracción consignada a lo largo de la presente resolución y su monto resulta proporcional a la gravedad de la misma y a la situación económica de esa Institución Financiera.

Por lo expuesto y con fundamento en los preceptos legales contenidos en la presente, es de resolverse y se:

RESUELVE.

PRIMERO.- Con fundamento en el artículo 94 fracción VIII de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, se impone a FINACCES MÉXICO, S.A. DE C.V. SOCIEDAD OPERADORA DE SOCIEDADES DE INVERSIÓN, una multa de quinientos días de salario mínimo general diario vigente en el Distrito Federal al momento de cometerse la infracción, cuya equivalencia asciende a \$23,400.00 (VEINTITRÉS MIL CUATROCIENTOS PESOS 00/100 M.N.), por no haber presentado el Segundo Informe Trimestral del año dos mil cinco que de conformidad con el artículo 50 Bis fracción V de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, toda vez que tiene obligación de hacerlo.

SEGUNDO.- Para el cálculo de la multa administrativa que se impone mediante la presente resolución, se tomó en consideración el salario mínimo general diario vigente en el Distrito Federal en la cantidad de \$46.80 (CUARENTA Y SEIS PESOS 80/100 M.N.) publicado en el Diario Oficial de la Federación del día veintidós de diciembre de dos mil cuatro.

TERCERO.- La multa impuesta en la presente resolución deberá ser pagada ante la Tesorería de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, dentro de los QUINCE DÍAS HÁBILES siguientes a la notificación de la presente resolución, en términos de lo dispuesto por el artículo 97 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

CUARTO. Así lo resolvió el Director de Arbitraje y Sanciones de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, con fundamento en los artículos 11 fracciones XXI y XXVIII, 26 fracción III, 28, 93 y 94 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, y 1, 3 fracción V inciso m), 4, 13 fracciones V, VII, XI y penúltimo párrafo, 18 fracciones IX, XXXVI, XXXVII y último párrafo, y 41 tercer y séptimo párrafo del Estatuto Orgánico de esta Comisión Nacional, publicado en el Diario Oficial de la Federación el día cuatro de octubre de dos mil siete.

EL DIRECTOR DE ARBITRAJE Y SANCIONES.

LIC. J. E. ARMANDO SÁNCHEZ URTIZ.

Cc. p. José Juan Zamudio Ramírez, Dirección General de Planeación. Para su conocimiento.

*RAG

BIBLIOGRAFÍA

- ✓ ACOSTA ROMERO, Miguel. Nuevo Derecho Bancario, 8ª ed. Porrúa. México. 2000.
- ✓ ACOSTA ROMERO, Miguel, Derecho Administrativo Especial, Tomo II. Porrúa, México, 1999.
- ✓ ACOSTA ROMERO, Miguel. Teoría General del Derecho Administrativo. 17ª edición, Porrúa, México, 2004.
- ✓ ACOSTA ROMERO, Miguel. Derecho de la Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros Mexicanos. Porrúa. México. 2002.
- ✓ ARMIENTA HERNÁNDEZ Gonzalo. Tratado Teórico y Práctico de los Recursos Administrativos, 3ª ed., Ed. Porrúa, México, 1996.
- ✓ AZÚA REYES Sergio: Metodología y Técnicas de la Investigación Jurídica, 3ª Ed., Ed. Porrúa, México, 1999.
- ✓ BATIZA, Rodolfo. El Fideicomiso Teoría y Práctica, 8ª Ed, Editorial Jus, México, 2001,
- ✓ BURGOA ORIHUELA, Ignacio. Derecho Constitucional Mexicano. 17ª ed. Porrúa. México. 2005.
- ✓ BURGOA ORIHUELA, Ignacio. Las Garantías Individuales. 33ª. Ed., Porrúa, México.
- ✓ CARBALLO YÁÑEZ Erick: Nuevo Derecho Bancario y Bursátil Mexicano, 5ª Ed., Porrúa, México, 2000, 396 P.
- ✓ COUTURE, Eduardo J. Fundamentos de Derecho Procesal Civil. Depalma, 1988.
- ✓ DE J. TENA: Derecho Mercantil Mexicano 18ª Ed., Porrúa, México, 2000.
- ✓ DE LA FUENTE RODRÍGUEZ, Jesús. Tratado de Derecho Bancario y Bursátil, 4ª Ed, Porrúa, México, 2002.
- ✓ DE PINA VARA Rafael: Elementos de Derecho Mercantil Mexicano, 25ª Ed., Porrúa, México, 1996.

-
- ✓ FARINA, Juan M. Defensa del Consumidor y del Usuario, 2ª Ed. Editorial Astra, *Buenos Aires*, 2000.
 - ✓ FRAGA Gabino. Derecho Administrativo. 45ª edición. Porrúa. México 2006.
 - ✓ GÓMEZ LARA, Cipriano. Teoría General del Proceso. Banco de Preguntas. Oxford. México. 2004.
 - ✓ GONZÁLEZ PÉREZ, Jesús. Procedimiento administrativo federal. México. UNAM, Instituto de Investigaciones Jurídicas. 2000.
 - ✓ HEGEWICH DÍAZ Infante. Instituciones Del Sistema Financiero Mexicano. Porrúa México, 1997.
 - ✓ HOLGUÍN GUZMÁN Rogelio: Derecho Bancario y Operaciones de Crédito. Porrúa, México, 2002.
 - ✓ Instituto de Investigaciones Jurídicas: Diccionario Jurídico Mexicano, 13ª. Ed., México, Porrúa – Unam, 1999, Tomo A-Ch.
 - ✓ LUIS MAURINO, Alberto. Notificaciones Procésales, Editorial Astrea, 1990
 - ✓ MANTILLA MOLINA, Roberto. Derecho Mercantil. Porrúa, México, 1946.
 - ✓ MARGAÍN MANAUTOU, Emilio: El Recurso Administrativo En México, 7ª Ed., Porrúa, México, 2004.
 - ✓ NIÑO ÁLVAREZ, Raúl. Contabilidad Intermedia I, 7ª Ed, Editorial Trillas, México, 1992.
 - ✓ NAVA NEGRETE, Alfonso, Derecho procesal administrativo, México, Porrúa, 1959, p. 88;
 - ✓ OVALLE FAVELA, José. Teoría General del Proceso, 4ª Ed., Harla, México, 1996.
 - ✓ PALLARES, Eduardo. Derecho Procesal Civil, 10ª ed. Porrúa. México. 1983.
 - ✓ PINA Y VARA, Rafael: Diccionario De Derecho, 24ª. Ed., Porrúa, México, 1997.

- ✓ QUINTANA ADRIANO Elvia Arcelia: Derechos de los Usuarios de la Banca, 2ª Ed., Cámara De Diputados. LVII Legislatura-Universidad Nacional Autónoma De México.
- ✓ RODRÍGUEZ SALA J. Jesús. El Contrato de Seguro en el Derecho Mexicano; Estudio comparado con sus Leyes de origen, con Resoluciones Arbitrales y Judiciales que ilustran la aplicación de la Ley Mexicana, 5ª Ed., Editorial Porrúa, México, 1990.
- ✓ RUIZ MORENO, Ángel Guillermo. Las Afore, El Nuevo Sistema de Ahorro y Pensiones. 4ª ed. Porrúa, México, 2002.
- ✓ RUÍZ TORRES Enrique Humberto: Derecho Bancario. Ed. Oxford Colección De Textos Jurídicos Universitarios, México, 2003.
- ✓ SÁNCHEZ GÓMEZ, Narciso. Primer Curso de Derecho Administrativo, 2ª ed. Porrúa. México. 2000.
- ✓ SÁNCHEZ PICHARDO, Alberto. Los Medios de Impugnación en Materia Administrativa, Porrúa, México, 1997
- ✓ SERRA ROJAS, Andrés. Derecho Administrativo. 24ª ed. Porrúa, México. 2003.
- ✓ SIQUEIROS, José Luis. El Arbitraje en los Negocios Internacionales de Naturaleza Privada. Escuela Libre de Derecho. México 1992.

LEGISLACIÓN

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, con las modificaciones y adiciones publicadas en el diario oficial de la federación el 5 de enero de 2000. Dirección de Publicaciones Periódicas CONDUSEF, México, 2002.
- Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros. 2ª edición, Dirección de Publicaciones CONDUSEF, México, 2005.

- Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros
- Ley Federal de Instituciones de Fianzas
- Ley Sobre el Contrato de Seguro.
- Ley Federal de Procedimiento Contencioso Administrativo.
- Código Federal de Procedimientos Civiles.
- Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros. Dirección de Publicaciones CONDUSEF, México, 2005.
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal
- Ley Federal de Entidades Paraestatales
- Manual del Proceso de atención a Usuarios. Dirección General de Atención a Usuarios y Orientación. Julio de 2005. CONDUSEF.
- Manual de Procedimientos para la Substanciación del Recurso de Revisión de Julio de 2005. Dirección General Contenciosa. CONDUSEF.

JURISPRUDENCIA

- Novena Época, Instancia: Primera Sala, Materia(s): Constitucional, Civil, Fuente: Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Tomo: XXI, Enero de 2005, Tesis: 1a. CLXVI/2004, Página: 420
- Novena Época, Instancia: Segunda Sala, Fuente: Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Tomo: XIX, Abril de 2004, Tesis: 2a./J. 46/2004, Página: 426
- Novena Época, Instancia: Primera Sala, Materia(s): Administrativa, Fuente: Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Tomo: XVI, Diciembre de 2002, Tesis: 1a./J. 84/2002, Página: 48

- Novena Época, Instancia: Séptimo Tribunal Colegiado en Materia Administrativa del Primer Circuito, Fuente: Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Tomo: XX, Julio de 2004, Tesis: I.7o.A.294 A, Página: 1739
- Novena Época, Instancia: Primer Tribunal Colegiado En Materia Administrativa Del Sexto Circuito, Fuente: Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Tomo: XXI, Mayo de 2005, Tesis: VI.1o.A.176 A, Página: 1429
- Novena Época, Instancia: Séptimo Tribunal Colegiado En Materia Administrativa Del Primer Circuito, Fuente: Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Tomo: XIX, Enero de 2004, Tesis: I.7o.A.261 A, Página: 1475
- Novena Época, Instancia: Séptimo Tribunal Colegiado En Materia Administrativa Del Primer Circuito, Fuente: Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Tomo: XIX, Enero de 2004, Tesis: I.7o.A.260 A, Página: 1476
- Novena Época, Instancia: Séptimo Tribunal Colegiado En Materia Administrativa Del Primer Circuito, Fuente: Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Tomo: XIX, Enero de 2004, Tesis: I.7o.A.259 A, Página: 1477
- Novena Época, Instancia: Séptimo Tribunal Colegiado En Materia Administrativa Del Primer Circuito, Fuente: Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Tomo: XVIII, Julio de 2003, Tesis: I.7o.A.225 A, Página: 1242
- Novena Época, Instancia: Séptimo Tribunal Colegiado En Materia Administrativa Del Primer Circuito, Fuente: Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Tomo: XVII, Junio de 2003, Tesis: I.7o.A.224 A, Página: 1024
- Novena Época, Instancia: Segundo Tribunal Colegiado Del Décimo Cuarto Circuito, Fuente: Semanario Judicial de la Federación y su

Gaceta, Tomo: XVII, Febrero de 2003, Tesis: XIV.2o.73 A, Página: 1022

- Novena Época, Instancia: Segunda Sala, Materia(s): Constitucional, Administrativa, Fuente: Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Tomo: XIV, Diciembre de 2001, Tesis: 2a. CCXXVII/2001, Página: 366