



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES
ARAGÓN

LICENCIATURA EN DERECHO

TRABAJO POR ESCRITO QUE
PRESENTA:

MIGUEL ANGEL GARCÍA RODRÍGUEZ

TEMA DEL TRABAJO:

**“AGILIZACIÓN DEL PROCESO DE CONCILIACIÓN EN
LA COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y
DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS
(CONDUSEF) MEDIANTE LA RECEPCIÓN DE ESCRITOS VÍA
ELECTRÓNICA”**

EN LA MODALIDAD DE “SEMINARIO DE TITULACIÓN COLECTIVA”

PARA OBTENER EL TÍTULO DE:
LICENCIADO EN DERECHO



FES Aragón

Nezahualcóyotl, Edo. De Méx., 2009



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.

AGRADECIMIENTOS

A DIOS

Infinitamente gracias, por haberme dado fuerza y valor para terminar estos estudios de licenciatura.

A MI MADRE

Recibe esta modesta dedicatoria como homenaje a tu grandeza porque has estado conmigo en todo momento. Gracias por darme una carrera para mi futuro y por creer en mí, aunque hemos pasado momentos difíciles siempre has estado apoyándome y brindándome todo tu amor, por todo esto te agradezco de todo corazón. Ten presente que la gloria mas grande que tengo es el ser hijo tuyo...

A MIS HERMANOS

Agradezco el apoyo y confianza de mis hermanos, porque han contribuido positivamente para llevar a cabo esta difícil jornada, que definitivamente no hubiese podido ser realidad sin ustedes.

A LA UNIVERSIDAD

Eternamente agradecido porque me abrió sus puertas y me dio los medios necesarios para alcanzar la meta que me propuse y aunque hoy hago mis maletas y mañana explorare otro aire a donde quiera que valla diré con orgullo soy alumno de la FES.

A MIS PROFESORES

Los que me guiaron por el camino de la educación y siempre me dieron el ejemplo de ser una persona disciplinada y de provecho, porque gracias a sus enseñanzas he llegado hasta este punto.

LIC. ANDREA FUENTES MARTÍNEZ

Por ser tan amable y una persona excepcional, por sus consejos, sus ánimos, por la forma tan suya y especial de transmitirme su pasión al hacer las cosas y por presentarse en mi vida en el momento exacto.

A MI FAMILIA

A los que siempre les daré las gracias porque me dieron su apoyo, guía y comprensión sin condición ni medida desde el primer día de clases hasta el ultimo para salir adelante con mi carrera.

A MI MADRINA IRENE

A pesar de estar tan lejos siempre me expreso su cariño y su apoyo incondicional, por haber estado pendiente de mi y de mis avances académicos

MARTHA HAYDEÉ GARCÍA PONCE

Por su apoyo durante toda la carrera, por sus sabios consejos y por ser la mejor compañera y amiga que alguien puede tener

A MIS AMIGOS

Pasados y presentes; pasados por ayudarme a crecer y madurar como persona y presentes por estar siempre conmigo apoyándome en todas las circunstancias posibles, también son parte de esta alegría.

Son muchas las personas especiales a las que me gustaría agradecer su amistad, apoyo, ánimo y compañía en las diferentes etapas de mi vida. Algunas están conmigo y otras en mis recuerdos y en mi corazón. Sin importar en donde estén o si alguna vez llegan a leer estas dedicatorias quiero darles las gracias por formar parte de mí, por todo lo que me han dado y por todas sus bendiciones.

**AGILIZACIÓN DEL PROCESO DE RECLAMACIÓN EN LA COMISIÓN
NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE
SERVICIOS FINANCIEROS (CONDUSEF) MEDIANTE LA RECEPCIÓN DE
ESCRITOS VÍA ELECTRÓNICA**

ÍNDICE I

INTRODUCCIÓN IV

CAPÍTULO PRIMERO

INFORMÁTICA JURÍDICA

1.1 INFORMÁTICA..... 1

1.2 INFORMÁTICA JURÍDICA 2

1.2.1 INFORMÁTICA JURÍDICA DE CONTROL Y DE GESTIÓN 3

1.2.2 INFORMÁTICA JURÍDICA DE AYUDA A LA DECISIÓN 4

1.3 DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS 5

1.4 GOBIERNO DIGITAL 7

CAPÍTULO SEGUNDO

**COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS
USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS (CONDUSEF), LA RECLAMACIÓN
Y SU PROCESO**

2.1 ANTECEDENTES HISTÓRICOS 10

2.1.1 ORIGEN DE LA COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y
DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS (CONDUSEF) 10

2.2 FACULTADES..... 13

2.3 PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIÓN ANTE LA COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS (CONDUSEF)	15
2.3.1 CONCEPTOS DE RECLAMACIÓN.....	16
2.4 CONCILIACIÓN	18
2.4.1 ANTECEDENTES DE LA CONCILIACIÓN	18
2.4.2 NATURALEZA JURÍDICA DE LA CONCILIACIÓN	18
2.4.3 CONCEPTO DE CONCILIACIÓN	19
2.4.4 PROCEDIMIENTO DE CONCILIACIÓN ANTE LA COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS (CONDUSEF)	21
2.5 ARBITRAJE.....	24
2.5.1 ANTECEDENTES DEL ARBITRAJE.....	24
2.5.2 NATURALEZA JURÍDICA DEL ARBITRAJE.....	25
2.5.3 CONCEPTO DE ARBITRAJE	27
2.5.4 PROCEDIMIENTO DE ARBITRAJE EN LA COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS (CONDUSEF).....	29

CAPÍTULO TERCERO

AGILIZACIÓN DEL PROCESO DE RECLAMACIÓN EN LA COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS (CONDUSEF), MEDIANTE LA RECEPCIÓN DE ESCRITOS VÍA ELECTRÓNICA

3.1 PRINCIPALES OBSTÁCULOS PARA LOS USUARIOS EN LA PRESENTACIÓN DE RECLAMACIONES	30
3.2 JUSTIFICACIÓN DE LA RECEPCIÓN DE RECLAMACIONES VÍA ELECTRÓNICA.....	32
3.3 FORMA EN QUE FUNCIONARÍA EL SISTEMA DE RECEPCIÓN ELECTRÓNICA	33
3.4 BENEFICIOS QUE TRAERÍA EL PERMITIR LA RECEPCIÓN DE RECLAMACIONES VÍA ELECTRÓNICA	35
CONCLUSIONES.....	37
FUENTES CONSULTADAS.....	39

INTRODUCCIÓN

Como sabemos, el Derecho es una disciplina que se encuentra en constante movimiento, las realidades sociales y costumbres son cambiantes y es la función del Derecho el ir adaptándose a esas nuevas situaciones que día con día se van presentando.

Aunque es muy claro que no siempre esta adaptabilidad a los cambios se produce de manera inmediata y por esta situación son frecuentes algunas lagunas momentáneas hasta que se completa el proceso de adaptación.

Tal es el caso de la informática y los medios electrónicos que presentan nuevos desafíos y beneficios al Derecho, aunque su constante evolución y desarrollo hace imposible que puedan estar regulados todos los problemas que generan, y aprovechados los beneficios que también traen consigo dada la rapidez incontrolable de estos cambios.

En cuanto al sector gubernamental se hace necesaria la modernización en los servicios que ofrece derivado del aumento en el uso de los medios electrónicos, pues con esto se hace indispensable que el gobierno adopte nuevas políticas que abarquen la utilización de medios electrónicos. Todo esto encaminado a brindar un mejor servicio a los gobernados.

Como se ha mencionado, la evolución de la informática y los medios electrónicos no avanza a la par de las realidades sociales. Es por eso que existen algunos órganos de gobierno que aún no han explotado en su totalidad los beneficios que puede traer consigo la utilización de estos medios.

En este trabajo tratamos en particular el caso de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (CONDUSEF), que es un organismo descentralizado de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), la cual nace ante la necesidad de tener un organismo cuyo principio sea

promover y proteger los derechos de los usuarios de servicios financieros, dando una solución alterna al procedimiento judicial en donde sus quejas pueden ser atendidas y solucionadas.

Sin embargo, aunque esta comisión trata de cumplir su objeto de la manera más adecuada posible, veremos que en la práctica existen ciertos conflictos como es el de la interpretación del artículo 63 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, que se refiere a la presentación de reclamaciones en cuanto a su forma. Presenta problemas a los usuarios que radican en el interior del país y que no tienen una delegación de la CONDUSEF accesible donde puedan presentar su escrito, problemas que con la utilización de medios electrónicos se eliminarían.

Para dar estructura a este trabajo fue necesario dividirlo en tres capítulos abordando en el primero de ellos lo referente a la informática y sus ramas, pues fue punto de partida de esta investigación.

El segundo capítulo se dedica completamente a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (CONDUSEF), en el cual se mencionan temas elementales como son origen, facultades y objeto entre otros.

Como tercer capítulo y parte medular de este trabajo, se relacionan los temas expuestos en los dos primeros capítulos haciendo el planteamiento del problema y dando una propuesta de solución así como la justificación de la misma.

Para el desarrollo del presente trabajo se utilizó el método deductivo, puesto que se tomaron en cuenta temas generales, como son todos aquellos conceptos necesarios para comprender qué es la informática, cómo se deriva en informática jurídica, y posteriormente las ramas en que se divide esta última hasta llegar a los medios electrónicos en particular.

También se utilizó el método analítico-sintético, puesto que los temas en el primero y segundo capítulo se dividieron en sus partes más elementales, para que la información pudiera ser procesada y analizada de una forma mas detallada.

Por último, se utilizó el método jurídico, puesto que se tuvo aproximación directa al fenómeno jurídico en cuanto a su aspecto social y económico, pues son los que motivan el planteamiento del problema.

La obtención de la información que conforma este trabajo fue recabada a través de investigación bibliográfica, de revistas y folletos publicados por la misma CONDUSEF, así como casos prácticos planteados ante la CONDUSEF, internet y ordenamientos jurídicos primordialmente la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

CAPÍTULO PRIMERO

INFORMÁTICA JURÍDICA

Dentro de este capítulo se explica de forma general lo que es la informática y las ramas que en materia jurídica se desprenden de ella, como es la informática jurídica, de gestión, de control y de ayuda a la decisión y la manera en que influyen en la vida cotidiana.

1.1 INFORMÁTICA

Surge de la inquietud racional del hombre el cual ante, la creciente y continua necesidad de información para una adecuada toma de decisiones, es impulsado a formular nuevos postulados y desarrollar nuevas técnicas que satisfagan dichos propósitos.

La palabra informática es un neologismo derivado de los vocablos información y automatización; en sentido general se puede definir como “La ciencia de la información automatizada, todo aquello que tiene relación con el procesamiento de datos, utilizando las computadoras y/o los equipos de procesos automáticos de información”.¹ En términos generales este concepto nos indica que es considerada como una ciencia que se encarga de la automatización y del manejo de la información.

El diccionario de la Real Academia de la Lengua Española señala que informática es el "conjunto de conocimientos científicos y técnicas que hacen posible el tratamiento automático de la información por medio de ordenadores (computadoras)".² Es más, en el mismo diccionario se apunta que informática es la palabra que se usa en América para hablar de computación.

La definición que propone la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, por sus siglas en inglés) es mucho más amplia, al referirse a la informática como “la ciencia que tiene que ver con los

¹ TÉLLEZ VALDÉS, Julio. Derecho Informático, tercera edición, McGraw-Hill, p. 3.

² Diccionario de la Lengua Española, <http://www.academia.org.mx>. 18 de Enero de 2009, 15:00 PM.

sistemas de procesamiento de información y sus implicaciones económicas, políticas y socioculturales”.³

El concepto de información es muy reciente y además sumamente sencillo. Fue desarrollado en la década de los 40's por el matemático norteamericano Claude Shannon, para referirse a todo aquello que está presente en un mensaje o señal cuando se establece un proceso de comunicación entre un emisor y un receptor.

Así, cuando dos personas hablan, intercambian información; cuando miramos una película, recibimos información; es más, al probar una galleta el sentido del gusto recaba información sobre el sabor y la consistencia del bocado. La información puede entonces encontrarse y enviarse en muchas formas, a condición de que quien la reciba pueda interpretarla.

Procesar información implica el almacenamiento, la organización y, muy importante, la transmisión de la misma. Para ello, en la informática intervienen varias tecnologías; en términos generales, podemos decir que son dos sus pilares: la computación y la comunicación; es decir, en lo que hoy conocemos como informática confluyen muchas de las técnicas y de las máquinas que el hombre ha desarrollado a lo largo de la historia para apoyar y potenciar sus capacidades de memoria, de pensamiento y de comunicación.⁴

1.2 INFORMÁTICA JURÍDICA

Cada vez más la informática va aplicándose a todas las ramas del quehacer humano y el Derecho no podía estar ajeno al ingreso de la técnica, porque la realidad se va imponiendo poco a poco y la informática se abre camino en las diferentes áreas de Derecho.⁵

³ Comunicación e Información, <http://portal.unesco.org/es/>. 20 de enero de 2009 14:00 PM.

⁴ Vid., Biblioteca Virtual. <http://www.ciberhabitat.gob.mx>. 20 de Enero de 2009, 14:30 PM.

⁵ Vid., AZPILCUETA, Hermilio Tomás. Derecho Informático, segunda edición, Abeledo Perrot, Buenos Aires, 1986, p. 53

Es una disciplina bifronte en la que se entrecruzan una metodología tecnológica con sus posibilidades y modalidades de tal aplicación. La informática jurídica estudia el tratamiento automatizado de: las fuentes del conocimiento jurídico a través de los sistemas de documentación legislativa, jurisprudencial y doctrinal (informática jurídica documental) las fuentes de producción jurídica, a través de la elaboración informática de los factores lógico-formales que concurren en proceso legislativo y en la decisión judicial (informática jurídica decisional); y los procesos de organización de la infraestructura o medios instrumentales con los que se gestiona el Derecho (informática jurídica de gestión).⁶

Desde hace varios años la informática jurídica ha permitido un mejor conocimiento de los fenómenos jurídicos, por lo que muchos juristas anteriormente escépticos e indiferentes han encontrado en la computadora un instrumento eficaz para el mejor desarrollo de sus actividades.⁷

Con base en lo anterior, es posible clasificar dicha interdisciplina de la siguiente manera:

- a) Informática jurídica documentaría
- b) Informática jurídica de control y de gestión

1.2.1 INFORMÁTICA JURÍDICA DE CONTROL Y DE GESTIÓN

Desde hace tiempo se han desarrollado otros sectores dentro de la informática jurídica que están en continua evolución. Uno de ellos es la llamada informática jurídica de control y de gestión.

Dicha área tiene como antecedente el tratamiento de textos jurídicos mediante el uso de procesadores de palabra. Esta rama de la informática jurídica está encaminada a organizar y controlar la información jurídica de documentos, expedientes, libros, etc., ya sea mediante la aplicación de programas de

⁶ Vid., Informática Jurídica. <http://biblioweb.dgsca.unam.mx/derecho/principal.htm#2a>. 21 de Enero de 2009, 15:00 PM.

⁷ Vid., TÉLLEZ VALDÉS, Julio. op. cit. pp. 34-35

administración que permitan crear identificadores y descriptores para la clasificación de dicha información.

Este tipo de informática es conocida como de administración y/o control, es utilizada en tribunales, estudios jurídicos, notarías, entre otras, se utiliza sobre todo para llevar el seguimiento de trámites y procesos con el objeto de mantener actualizada la información y llevar un buen control de la misma.

Clasificación:

a) Registral: ésta se ocupa de todos los tipos de registros, sean públicos o privados. Se trata de facilitar a los distintos usuarios datos en todos los registros oficiales, con rapidez y facilidad de acceso.

b) Operacional: trata de facilitar la actuación y funcionamiento de las oficinas relacionadas con el derecho, tanto a nivel público como privado, en las que va a permitir que la máquina lleve toda la actuación repetitiva, el control de asuntos.

c) Decisional: es la utilización de modelos predefinidos para la adecuada solución de casos específicos y concretos.

En la actualidad se presenta un crecimiento extraordinario en el crecimiento y complejidad de actividades en las dependencias gubernamentales. Ello ha obligado a que dicho sector en sus diferentes niveles esté capacitado para recibir, tramitar, analizar y difundir todo tipo de información jurídica para su correcto funcionamiento.⁸ Mediante la adecuada aplicación de la informática jurídica de control y de gestión se puede lograr un mejoramiento sustancial de las estructuras jurídico administrativas.

1.2.2 INFORMÁTICA JURÍDICA DE AYUDA A LA DECISIÓN

Es el segundo gran campo de la informática y se basa en el principio de que el ordenador facilite la información adecuada al jurista, para ayudarle a adoptar

⁸ Vid., Idem.

una determinada decisión. Supone el tratamiento y recuperación de información jurídica por medio de los ordenadores, y en los tres tradicionales campos de legislación, jurisprudencia y bibliografía.

Todas las actividades, trabajos y distintas aplicaciones de las máquinas de computación, en sus múltiples manifestaciones, con motivo de la memorización y tratamiento de las informaciones, generan efectos y las relaciones jurídicas, que, en su conjunto, conforman el derecho informático.

El transporte de las informaciones y todo lo que el concierne al Derecho a la informática es también otro aspecto, cuyas manifestaciones jurídicas conforman el Derecho de la Informática. Estas cuestiones específicas tienen manifestaciones que demandarán la actividad legal. Se trasladará o condensará en un conjunto de normas jurídicas propias, específicas, que darán sólida base a la legitimación de la autonomía de un Derecho Informático o de la telemática.⁹

1.3 DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS

En principio se le ha definido al documento en sentido amplio, considerándolo toda representación material destinada e idónea para reproducir una determinada manifestación del pensamiento, además de la posibilidad de poder presentar un hecho por este medio. Por lo tanto, se ha dicho que en un documento se pueden diferenciar tres partes: el soporte, la grafía y la declaración

El soporte es el medio sobre el cual se asienta la declaración, que puede tener como base el papel o un medio electrónico. La grafía es una forma de exteriorizar el pensamiento y de representar un hecho aunque se debe realizar una distinción entre el medio y el lenguaje. El medio sería el instrumento por el cual es posible trasladar los signos al soporte. El lenguaje en cambio, estaría dado por el conjunto de signos, inteligibles y aptos para representar al pensamiento. La

⁹ Vid., AZPILCUETA, Hermilio Tomás, op. cit. pp. 56-57

declaración es la manifestación de la voluntad la forma de exteriorizar el pensamiento que en el documento tradicional se realizaba por medio de la firma.¹⁰

En la doctrina no existe uniformidad sobre las definiciones de documento e instrumento. Para algunos ambos conceptos son sinónimos, mientras que para otros hay una relación de género-especie. Los sostenedores de esta última postura consideran que el documento es toda forma de exteriorizar el pensamiento, cualquiera que sea el soporte utilizado, en tanto el instrumento es la especie realizada utilizando la escritura y el soporte papel. Los documentos presentan fundamentalmente: su autenticidad, su autoría y su permanencia.

En cuanto a los diversos soportes utilizados, se puede distinguir diversos grados de permanencia:

- a) Volátil: su fijación es por un corto plazo, como un documento que aparece en el monitor de la computadora.
- b) De fijación provisoria: por ejemplo los discos magnéticos y la memoria que pueden ser alterados con facilidad y.
- c) De fijación definitiva: como es el caso de los discos láser y la memoria ROM en los cuales no se pueden realizar modificaciones.

Dentro del género documento podemos ubicar a los documentos electrónicos o digitales como una especie. El documento electrónico puede ser definido de la siguiente forma: “la representación digital de actos o hechos, con independencia del soporte utilizado para su fijación, almacenamiento o archivo”.¹¹ Esta definición amplia permite que el acto sea representado en cualquier tipo de soporte electrónico, aunque la seguridad del soporte elegido va a influir al momento de considerar su confiabilidad.

Con respecto a la noción de documento electrónico que se hablase de un concepto en sentido estricto y otro en sentido amplio, los documentos electrónicos en sentido amplio se caracterizan por ser perceptibles y, en el caso de textos

¹⁰ Vid., SIMÓN HOCSMAN, Heriberto. Negocios en Internet, Astrea, Buenos Aires, 2005, pp. 139-151

¹¹ Vid., Idem.

alfanuméricos, legibles directamente por el hombre, sin necesidad de recurrir a máquinas traductoras. Por otro lado, en sentido estricto, éstos no son legibles directamente y se dividen en relación con su grado de conservabilidad, hay algunos de carácter volátil, otros permanecen memorizados hasta el momento en que los cancela y otros contenidos en las memorias ROM están destinados a permanecer inalterables.

En lo relativo al valor probatorio de estos documentos, la posibilidad de reproducir o de admitir los documentos electrónicos como medio de prueba significa que no hay norma alguna que inhiba al juez para utilizarlos a dicho fin o que prevea su admisibilidad solo en el caso de falta de otros medios de prueba o que imponga una determinada eficacia probatoria de ellos. Esto, por lo demás, no significa que al documento electrónico el juez debe, en todos los casos atribuirle pleno valor, sino después de una adecuada valoración de su autenticidad.

A pesar de lo amplio del concepto de documento electrónico, es necesario entender que no todo documento en que interviene un computador es electrónico. Por ello, no se debe confundir con los documentos elaborados en un computador, materializados para su formalización a través de la impresora, que no es más que la representación impresa de un documento electrónico.

En último término, podemos decir que los documentos electrónicos propiamente tales son aquellos generados por y a través de un medio automatizado y pueden además estar memorizados en dispositivos susceptibles de ser leídos por los mismos. En este sentido es posible señalar que el documento tiene las siguientes particularidades. Es algo material y tiene una finalidad representativa de un hecho o acontecimiento.

1.4 GOBIERNO DIGITAL

Las nuevas tecnologías de la información y la comunicación son un medio excepcional para la transformación estratégica de la administración pública en lo que se ha denominado gobierno digital.

Un programa de gobierno digital es ante todo un proyecto de políticas públicas en el cual se imaginan escenarios, se programan acciones y se actúan relaciones eficientes dentro de la administración y con relación a los ciudadanos y empresas. Definir un modelo ideal permite establecer que partes son aplicables a que lugar de la administración, calcular los tiempos, formar el personal y establecer los criterios de control para saber en que medida y con cual resultado se cumple con la reforma.¹²

La estrategia del gobierno digital tiene como objetivo aprovechar al máximo el uso de las tecnologías de información y de comunicaciones en el funcionamiento de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal (APF), para agilizar los trámites que realizan los ciudadanos, coadyuvar a transparentar la función pública, elevar la calidad de los servicios gubernamentales y, en su caso, detectar con oportunidad prácticas de corrupción al interior de las instituciones públicas.

El gobierno digital, conocido como e-Gobierno, es un componente del Sistema Nacional e-México, que promueve el uso intensivo de sistemas digitales, en especial de Internet, como la herramienta principal de trabajo de las unidades que conforman la administración pública, a través de líneas de acción como.¹³

- Instalación y aprovechamiento de infraestructura tecnológica gubernamental, uso intensivo de redes de intranet gubernamental e Internet, para mantener integrada la actividad del sector público en todas las dependencias y entidades de la APF, e imprimir mayor precisión y oportunidad a la gestión de los servidores públicos.

- Promoción y aplicación de la administración del conocimiento y la colaboración digital, mediante sistemas y esquemas tecnológicos para adquirir, organizar y comunicar el conocimiento en la APF en sus distintas etapas, tales

¹² Vid., TÉLLEZ VALDÉS, Julio. op. cit. p. 46

¹³ Vid., Sexto Informe de Gobierno 2006 <http://sexto.informe.fox.presidencia.gob.mx/>. 29 de Enero de 2009 15:30 PM.

como aprendizaje, colaboración, evaluación y toma de decisiones. Estas acciones han sido fundamentales para el pleno ejercicio y operación de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.

- Mejora y rediseño de procesos con tecnologías de información, para desarrollar, actualizar y consolidar los sistemas informáticos en las distintas áreas de la APF, así como para facilitar la actualización informática de los procesos que operan las tareas adjetivas y sustantivas de las instituciones públicas.

- Mayor cobertura de los servicios y trámites electrónicos (e-Servicios) del Gobierno Federal, para ofrecer a la ciudadanía la oportunidad de acceder a éstos a través de medios electrónicos con seguridad y rapidez.

- Consolidación del Portal Ciudadano del Gobierno Federal, el cual se ha convertido en el eslabón para la creación de cadenas de valor y en un medio eficiente para la participación ciudadana, la transparencia y la rendición de cuentas. Con este portal la ciudadanía puede consultar a través de Internet toda la información sobre productos, servicios y trámites de la APF.

- Ampliación de mecanismos como e-Democracia y participación ciudadana, para continuar aplicando y desarrollando esquemas tecnológicos de planeación, participación y atención a la población, así como espacios en línea que identifiquen y recojan los planteamientos, problemas, necesidades y propuestas de la ciudadanía, facilitando su seguimiento mediante Sistemas de Administración de las Relaciones con Ciudadanos.

CAPÍTULO SEGUNDO

COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS (CONDUSEF), LA RECLAMACIÓN Y SU PROCESO

En este capítulo se expondrán los motivos y causas que dieron origen a la CONDUSEF, de igual forma se hace referencia a las facultades, objeto y al proceso de reclamación ante la misma, y los problemas a que se enfrentan los usuarios al tratar de recurrir a esta instancia.

2.1 ANTECEDENTES HISTÓRICOS

El 18 de enero de 1999 se publicó en el diario oficial, la Ley de Protección y Defensa al Usuarios de Servicios Financieros. Esta ley es de orden público, interés social y de observancia en toda la república, crea a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, que mediante acuerdo del ejecutivo federal, de fecha 16 de julio de 1999, quedó sectorizada en la SHCP.¹

La CONDUSEF es un organismo público, descentralizado de la administración pública federal, con personalidad jurídica y patrimonio propios, cuenta con autonomía técnica para dictar sus resoluciones y laudos y tiene facultades para interponer las sanciones correspondientes. Esto se encuentra establecido en el artículo 4 de la ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

2.1.1 ORIGEN DE LA COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS (CONDUSEF)

Sin lugar a dudas la crisis que sufrió nuestro país a finales de 1994, hizo palpable la inminente necesidad que tenía el Estado de velar por los derechos de un grupo social que por su condición y recursos, requerían asesoría para el

¹ Vid., ACOSTA ROMERO, Miguel. Derecho de la Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, Porrúa, México, 2002, p. 8.

adecuado uso de los servicios financieros, servicios que día a día eran más sofisticados. Dicho grupo social está compuesto fundamentalmente de miles de pequeños ahorradores, que con muchos esfuerzos logran constituir un patrimonio familiar a lo largo de su vida.

Asimismo, la globalización y volatilidad de los mercados mundiales han propiciado la necesidad de que el sector social de nuestro país disponga de un ente público que oriente y vele por la protección y defensa de sus derechos, los cuales en ocasiones no son cabalmente respetados por las instituciones financieras. Por otro lado, es de hacer notar que aun con la existencia de diversos ordenamientos que en su momento regularon, en la medida que les fue posible, las relaciones entre el público usuario y los prestadores de servicios financieros esto no era suficiente para dar protección a dichos usuarios.²

De igual manera no existían análisis, estudios e investigaciones en materia de protección al usuario de servicios financieros; en este contexto, resultó indispensable y urgente la necesidad de contar con un organismo imparcial, independiente, y especializado en la solución de conflictos surgidos con motivo de la prestación de los distintos servicios financieros.

Por esta situación se contempló la necesidad de crear un ordenamiento que previera la protección y defensa de los derechos e intereses de los usuarios de servicios financieros. Es por esta razón el 12 de diciembre de 1998 se aprobó la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios financieros, que da origen a la Comisión Nacional Para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios financieros (CONDUSEF).

La CONDUSEF tiene por objeto fundamental el de promover, proteger y defender los derechos e intereses de las personas que utilizan los servicios ofrecidos por las entidades financieras, procurando crear una cultura en esta materia entre el público en general y proveerlo de la información necesaria para

² Vid., ¿Quiénes somos?, www.condusef.gob.mx, 23 de marzo de 2009, 15:00 PM.

que pueda decidir con mayores y mejores elementos, las decisiones relativas a la contratación de servicios financieros.

En este ordenamiento legal al cual se hace referencia, se presenta y mejora la instrumentación de los procedimientos de conciliación y arbitraje que la legislación mexicana ha desarrollado a lo largo del tiempo, toda vez que la solución de las controversias a corto plazo por una vía que no implique la contención o que promueva la sujeción voluntaria a las resoluciones de una autoridad, reditúa beneficios al usuario de servicios financieros. En este sentido, los procedimientos que prevé esta ley, fomentan la resolución pronta, expedita y gratuita de los conflictos entre el público y las entidades financieras.

La CONDUSEF absorbió las funciones que en materia de protección de los intereses del público desarrollaban las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores, de Seguros y Fianzas y de Sistema de Ahorro para el Retiro. Con esto se buscó que fuera una sola autoridad la que se encargara de la protección y defensa de los intereses del público, permitiendo con ello que las mencionadas Comisiones dedicaran toda su estructura, tiempo, recursos y capacidad a las funciones de inspección y vigilancia que tienen encomendadas, fundamentalmente para que se detecten prácticas insanas dentro de las entidades que están dentro de su competencia. Es así como se consideró que la nueva Comisión coadyuvaría al fortalecimiento y especialización de la supervisión sobre el sistema financiero nacional, y se mejoraría la supervisión financiera, para disminuir los riesgos de nuevas crisis.³

Otra característica de este órgano es que el público usuario cuenta con una sola instancia que lo orienta, asesora y recibe sus quejas, para lo cual la CONDUSEF puede recurrir a las autoridades en materia financiera y a las entidades financieras, a efecto de que se proporcione la información necesaria para el cumplimiento de su objeto.

³ Vid., "Temas a fondo" , Revista Proteja su Dinero, Número 48, México, Febrero 2004, pp. 18-19

Con la CONDUSEF se fortalece la estructura que conforma el sistema financiero mexicano, ya que en la medida en que tanto el usuario de los servicios financieros como las instituciones financieras cuenten con mecanismos e instancias imparciales y especializadas ante las cuales puedan dirimir sus controversias, se refuerza la confianza sobre el funcionamiento apropiado del sistema financiero, confianza que es la base sobre la que opera y sustenta su calidad moral.

Es decir, la CONDUSEF se considera un defensor financiero, ya que en términos generales es un órgano que toma sus propias decisiones; siempre de manera apegada a Derecho resuelve las controversias entre usuario e institución de manera imparcial, siendo un mediador y conciliador de los conflictos que se generen en las relaciones bancarias y financieras de los usuarios con las entidades de ese sector. También diseña políticas enfocadas a mejorar los servicios, las buenas relaciones y la confianza de la clientela. En virtud de que la CONDUSEF es un órgano con cobertura nacional, cuenta con delegaciones estatales en todo el país, las que tienen facultades específicas y competencia territorial para resolver sobre esta materia, por lo que los usuarios de provincia pueden acudir a solicitar la defensa de sus derechos ante la comisión.⁴

2.1.2 FACULTADES.

La CONDUSEF tiene por objeto promover, asesorar, proteger y defender los derechos e intereses de las personas que utilizan o contratan productos o servicios financieros ofrecidos por instituciones financieras debidamente constituidas y autorizadas para ello y que operen dentro del territorio nacional.

También es parte de su objeto, el crear y fomentar entre los usuarios una cultura adecuada respecto de las finanzas personales.

La CONDUSEF es un organismo creado para ventilar cualquier conflicto suscitado entre el usuario y las instituciones financieras siendo ésta una instancia

⁴ Vid., ibídem, p. 20

más enfocada al sector financiero. Según su organización y funcionamiento, la CONDUSEF cuenta con plena autonomía técnica para dictar sus resoluciones y laudos, y facultades de autoridad para imponer sanciones⁵. Las facultades otorgadas a la CONDUSEF se encuentran contenidas en el artículo 11 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios financieros. Entre las que destacan las siguientes:

- Atender y resolver las consultas que le presenten los usuarios, sobre asuntos de su competencia;
- Atender y, en su caso, resolver las reclamaciones que formulen los usuarios, sobre los asuntos que sean competencia de la Comisión Nacional;
- Llevar a cabo el procedimiento conciliatorio entre el usuario y la Institución Financiera en los términos previstos en esta Ley, así como entre una Institución Financiera y varios usuarios, exclusivamente en los casos en que éstos hayan contratado un mismo producto o servicio, mediante la celebración de un solo contrato.
- Actuar como árbitro en amigable composición o en juicio arbitral de estricto derecho, de conformidad con esta Ley o con los convenios de colaboración que al efecto se celebren con las instituciones financieras y las asociaciones gremiales que las agrupen en los conflictos originados por operaciones o servicios que hayan contratado los usuarios con las instituciones financieras, así como emitir dictámenes técnicos.
- Emitir recomendaciones a las instituciones financieras para alcanzar el cumplimiento del objeto de esta Ley y de la Comisión Nacional, así como para el sano desarrollo del sistema financiero mexicano;

⁵ Vid., ACOSTA ROMERO, Miguel op. cit. pp. 10-11

- Proporcionar información a los Usuarios relacionada con los servicios y productos que ofrecen las Instituciones Financieras, y elaborar programas de difusión con los diversos beneficios que se otorguen a los Usuarios;
- Informar al público sobre la situación de los servicios que prestan las Instituciones Financieras y sus niveles de atención, así como de aquellas Instituciones Financieras que presentan los niveles más altos de reclamaciones por parte de los Usuarios. Esta información podrá incluir la clasificación de Instituciones Financieras en aspectos cualitativos y cuantitativos de sus productos y servicios;
- Publicar en la página electrónica de la Comisión Nacional la información relativa a las comisiones que cobra cada Instituciones Financieras, mismas que éstas previamente presentaron ante la Comisión y vigilar la evolución de las comisiones o cargos máximos y mínimos causados por las operaciones y servicios que presten las Instituciones Financieras para darlos a conocer al público en general.

Con estas facultades se pretende conseguir el objetivo de la CONDUSEF así como para propiciar un sano desarrollo del sistema financiero mexicano.

2.3 PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIÓN ANTE LA COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS (CONDUSEF)

Como se ha hecho mención, una de las facultades de la CONDUSEF es conocer y resolver respecto de las reclamaciones presentadas por los usuarios de servicios financieros y es a partir de éstas que se da inicio al proceso de conciliación y en su caso de arbitraje. En este orden de ideas se tomará como punto principal a la reclamación y posteriormente se desarrollarán los procedimientos que se derivan con motivo de la presentación de ésta.

2.3.1 CONCEPTOS DE RECLAMACIÓN

Proviene del latín *reclamatio*, regularmente la palabra reclamación significa: “Acción de reclamar, petición, solicitud, impugnación, oposición o contradicción. Libro de reclamaciones aquel donde sus clientes pueden formular sus quejas”.⁶

Respecto al concepto de reclamación la CONDUSEF lo define como “El documento por medio del cual un usuario solicita a la Comisión su intervención a fin de resolver una controversia existente con una institución financiera; podrá presentarse ya sea por comparecencia del afectado, en forma escrita, o por cualquier otro medio idóneo”.⁷

En este sentido, la reclamación es una petición que realiza el usuario ante la CONDUSEF para que le asista en determinado asunto en que considere que la institución financiera no se apegó a los términos bajo los cuales se contrato algún servicio financiero, o bien, cuando derivado de alguna acción realizada bajo la responsabilidad de alguna institución financiera el usuario resulte afectado.

La CONDUSEF recibe las reclamaciones de los usuarios, con base en las disposiciones establecidas en el artículo 63 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de servicios Financieros. Las cuales pueden presentarse por comparecencia del afectado, en forma escrita o por cualquier otro medio idóneo cumpliendo con los siguientes requisitos:

- 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;

⁶ Diccionario temático Larousse. Porrúa, México, 2005.

⁷ Consultas que Atendemos, www.condusef.gob.mx, 25 de Marzo de 2009. 15:45 PM.

IV. Nombre de la Institución Financiera contra la que se formula la reclamación. La CONDUSEF 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. Al respecto de este punto, las instituciones financieras han considerado que el único documento que acredita una relación es el contrato; por eso, cuando en la práctica a las instituciones se les corre traslado de una reclamación en la que el usuario no anexo el contrato alega que esta reclamación es improcedente pues considera que si el reclamante no presenta documentación con la que justifica el servicio reclamado y sobre todo de la que se desprende la existencia de una relación contractual, puesto que con ello se acredita indiscutiblemente, el nexo jurídico entre el usuario y la institución financiera.

Dentro de el escrito de reclamación se deben señalar los fundamentos legales por los cuales se está presentando la reclamación (artículo 63 y 68 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de servicios Financieros) así como solicitar audiencia de conciliación.

Las reclamaciones que reúnan los requisitos señalados anteriormente, por su sola presentación interrumpen la prescripción de las acciones legales correspondientes durante el tiempo que dure el procedimiento. Dichas reclamaciones deben ser presentadas necesariamente, en la delegación estatal que se encuentre más próxima al domicilio del usuario.

Por otro lado, es importante precisar que existen casos en que la CONDUSEF no conocerá de reclamaciones como lo son:

- Las reclamaciones derivadas de las variaciones de tasas de interés que se pacten entre el usuario y la institución financiera, cuando sean consecuencia directa de condiciones generales observadas en los mercados.

- Además podrá desechar de oficio las reclamaciones notoriamente improcedentes.

Después de cumplir con los requisitos que debe contener una reclamación, la CONDUSEF procederá al estudio del procedimiento conciliatorio.

2.4 CONCILIACIÓN

Como se ha expuesto anteriormente, un aspecto importante es la reclamación que interponen los usuarios de servicios financieros, pues es a partir de éstas que se da inicio al procedimiento de conciliación. En este sentido, es necesario hacer mención de sus antecedentes, naturaleza jurídica y conceptos así como la forma en que lleva acabo la CONDUSEF este proceso.

2.4.1 ANTECEDENTES DE LA CONCILIACIÓN

En México la conciliación en materia financiera, tiene sus orígenes en la Ley General de Instituciones de Seguros. Desde entonces el procedimiento de conciliación se fue moldeando poco a poco, con el fin de que se instituyera un procedimiento que permitiera mayores garantías, sobre todo, para los usuarios.

En la actualidad la CONDUSEF tiene la facultad de llevar a cabo el procedimiento conciliatorio como un medio de solución para resolver las controversias que se susciten entre el usuario y las instituciones financieras.

La CONDUSEF absorbió las facultades que, en esta materia venían desarrollando las Comisiones Nacional Bancaria y de Valores, de Seguros y Fianzas y del Sistema de Ahorro para el Retiro, constituyéndose de esta manera como la única autoridad encargada para llevar acabo el procedimiento conciliatorio.

2.4.2 NATURALEZA JURÍDICA

Para la doctrina procesal la conciliación es una forma intermediaria de solución a la conflictiva social entre la autocomposición y la heterocomposición, ya que participa con algunos de los caracteres de ambas formas.

En cuanto a la naturaleza jurídica de la conciliación encontramos, que se encuentra establecida en el artículo 17 párrafo tercero de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos que expone “...Las leyes preverán mecanismos alternativos de solución de controversias...” derivado de esto, en nuestro Derecho la conciliación ha ido ganando terreno, al ser práctica cotidiana en materia laboral, en materia de protección al consumo, de seguros y fianzas ante los organismos de vigilancia de sus operaciones y en aquellas quejas que presentan los usuarios del sistema bancario. En materia procesal civil, el Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal en su artículo 272-A establece una audiencia previa y de conciliación que tiene como finalidad proponer una solución al litigio y en caso de no lograrlo depurar la litis; es decir, se establecen los puntos de discordancia entre las partes y depurar los aspectos irregulares relacionados con los presupuestos procesales.⁸

La conciliación tiene una amplia aplicación jurídica, ya que forma parte importante en el Derecho Civil, Procesal del Trabajo e Internacional Público; y actualmente la de institución de carácter voluntario u obligatorio de controversias que se presentan en una amplia gama de actividades relacionadas con instituciones bancarias, instituciones de seguros, defensa del consumidor o protección de personas.

2.4.3 CONCEPTO DE CONCILIACIÓN

Conciliar (del latín *conciliare*) significa, según el diccionario de la lengua española: “componer, ajustar los ánimos de quienes estaban opuestos entre sí”.

La conciliación desde un punto de vista legal puede definirse como “el acuerdo celebrado entre quienes se encuentran ante una controversia sobre la

⁸ Vid., CRUZ BARNEY, Óscar. Notas Sobre los Medios Alternativos de Solución de Controversias, Instituto de Investigaciones Jurídicas, segunda edición, UNAM, México, 2005, p. 151.

aplicación o interpretación de sus derechos con el objeto de evitar un juicio, o bien de ponerle fin”.⁹

Ante la CONDUSEF, la conciliación es un medio a través del cual, las partes entre quienes existe una diferencia, originada en una relación derivada de operaciones financieras ponen fin a sus diferencias.

Por otro lado, la CONDUSEF en sus páginas web establece los siguientes conceptos:

- “Es un método de resolución de disputas de diversa índole que tiene como finalidad resolver conflictos sin recurrir a los trámites formalmente necesarios para concluirlos. En disputas laborales, un tercero persuade a las partes para alcanzar un acuerdo voluntario”.¹⁰
- “Es el acuerdo a que llegan las partes en un proceso cuando existe controversia sobre la aplicación e interpretación de sus derechos”.¹¹

La conciliación como figura procesal, trata de explicar una serie de negociaciones realizadas por las partes con la intervención de un tercero imparcial que es el conciliador quien trata de averirlas y les propone algunos mecanismos de solución de su litigio.

En este sentido, se entiende que la conciliación existe cuando las partes comparecen ante un conciliador con el fin de arreglar cierto asunto por medio de avenencia, teniendo como objeto evitar la entrada en juicio.

En conclusión veremos que la conciliación se da cuando las partes encuentran una solución a sus diferencias, con la ayuda de un tercero ajeno a la controversia suscitada.

⁹ FLORES GARCÍA, Fernando. “Arbitraje, Conciliación, Amigable Composición”, Revista de la Facultad de Derecho de México, Número 201, 1995, p. 79.

¹⁰ Glosario de Términos Administrativos, <http://intranet.condusef.gob.mx>., 3 de Abril de 2009, 16:30 PM.

¹¹ Glosario de Términos Financieros, <http://www.condusef.gob.mx>. 3 de Abril de 2009, 17:00 PM.

2.4.4 PROCEDIMIENTO DE CONCILIACIÓN ANTE LA COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS (CONDUSEF)

Este procedimiento de conciliación se inicia mediante la comparecencia por escrito o por cualquier otro medio idóneo de la reclamación del usuario ante la Comisión Nacional en la delegación estatal correspondiente.¹²

La CONDUSEF actúa como conciliador entre los usuarios y las instituciones financieras con el objeto de proteger los intereses de los primeros; este procedimiento principalmente consta de una audiencia de conciliación, de un informe por escrito que debe reunir la institución financiera que contenga la respuesta detalladamente a los hechos que constan en la reclamación. En caso de acuerdo de las partes se levanta un acta circunstanciada.

La CONDUSEF, en presencia de las reclamaciones que presentan los usuarios en contra de instituciones financieras, intervendrá en un proceso administrativo de conciliación, para tratar de que se dé por culminada la cuestión suscitada mediante un acuerdo entre las partes. Las instituciones estarán obligadas en su caso, a someterse a dicho procedimiento. El artículo 60 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros faculta a la CONDUSEF para actuar como conciliador entre las instituciones financieras y los usuarios, con el objeto de proteger los intereses de estos últimos.

En el caso de que el usuario presente reclamación ante la CONDUSEF, se deberá agotar el procedimiento conciliatorio previsto por el artículo 68 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, conforme a las siguientes reglas.

El usuario presentará su escrito de reclamación solicitando audiencia de conciliación. Presentada la reclamación, el área de conciliación de la CONDUSEF comprueba mediante un estudio del asunto en particular, que sea procedente. En la práctica se observa que cuando las reclamaciones no proceden, el área de

conciliación emite un acuerdo administrativo indicando los motivos, razones o circunstancias que lo llevan a determinar que la reclamación es notoriamente improcedente.

Sí es admitida la reclamación, el asunto se canaliza a uno de los abogados conciliadores, según el área a que pertenezca: Bancos, Seguros y Fianzas y Sistemas de Ahorro para el Retiro, posteriormente se correrá traslado a la institución financiera acerca de la reclamación presentada en su contra dentro de los 5 días hábiles siguientes a la fecha de recepción de la misma, anexando todos, los elementos que el usuario hubiere aportado.

Se citará a las partes a una audiencia de conciliación que se realizará dentro de los veinte días hábiles a partir de la fecha de presentación del escrito formal de reclamación, para lo cual el área correspondiente emitirá un oficio en donde se señala la fecha y hora en que se llevará a cabo dicha audiencia. En el mismo acto se le informará al usuario que en caso de no acudir a la audiencia de conciliación y de no presentar dentro de los diez días hábiles siguientes a la fecha fijada para su celebración, justificación de su inasistencia, se le tendrá por desistido de la reclamación y no podrá presentar otra ante la CONDUSEF por los mismos hechos.

La institución financiera deberá, por conducto de un representante, rendir un informe en el que responderá de manera detallada y razonada a todos y cada uno de los hechos a que se refiere la reclamación; de lo contrario dicho, informe se tendrá por no presentado para todos los efectos legales a que haya lugar.

La institución financiera tendrá de plazo para entregar el informe hasta el momento de la celebración de la audiencia.

La CONDUSEF cuando lo considere necesario o a petición del usuario, en la audiencia de conciliación o dentro de los diez días hábiles anteriores a la celebración de la misma podrá requerir información adicional a la institución financiera

Las partes serán atendidas por un abogado conciliador quien deberá explicar al reclamante que la CONDUSEF es una autoridad administrativa, que

¹² Vid., ACOSTA ROMERO, Miguel. op. cit. p. 13

sirve para proteger sus intereses pero que de ninguna manera puede obligar a la institución financiera a firmar convenios, contratos o llegar a acuerdos satisfactorios, que la CONDUSEF es una instancia de buena fe, en la que se procura esclarecer la problemática del caso específico proponiendo vías de solución a las partes para que éstas concilien sus intereses, sin llegar a la instancia judicial, respetando los lineamientos del procedimiento administrativo de conciliación.¹³

Hecho lo anterior y una vez presentes las partes, se dará lectura a la reclamación y solicitará al apoderado de la institución financiera, su informe del que se correrá traslado con la copia del mismo al usuario.

Una vez que se ha dado lectura al informe y habiendo verificado el abogado conciliador que cumple con los requisitos establecidos en la ley, solicitará al reclamante que manifieste lo que a su derecho corresponda, así como sus pretensiones respecto a la reclamación y se pedirá al apoderado de la institución financiera que efectúe su declaración.

Posteriormente, se exhortará a las partes a que concilien sus intereses; para tal efecto, el conciliador formulará propuestas de solución y procurará que la audiencia se desarrolle en forma ordenada y congruente. Si esto no fuere posible, la Comisión Nacional las invitará a que, de común acuerdo, designen como árbitro para resolver su controversia a la propia CONDUSEF o a alguno o algunos de los árbitros que ésta les proponga, quedando a elección de las mismas que el juicio arbitral sea en amigable composición o de estricto derecho. El compromiso correspondiente se hará constar en el acta que al efecto se firme ante la CONDUSEF, en caso de no someterse al arbitraje se dejarán a salvo sus derechos para que los hagan valer ante los tribunales competentes o en la vía que proceda.

Ahora bien, si las partes llegan a un acuerdo para la solución del conflicto el mismo se hará constar en una acta circunstanciada que al efecto se levante, y se explicará al reclamante los efectos y alcances legales de dicho acuerdo, si el

¹³ Vid., ARAMBURU, José María, "CONDUSEF Responde", Revista Proteja su Dinero, Número 47, México, Febrero 2004, pp. 26-28

reclamante decide aceptar el acuerdo, éste se firmará por ambas partes y por la CONDUSEF, fijando un término para acreditar su cumplimiento. El convenio firmado por las partes tiene fuerza de cosa juzgada y trae aparejada ejecución.

2.5 ARBITRAJE

Otro punto importante sobre los servicios ofrecidos por la CONDUSEF, es el arbitraje, pues aunque tiene un carácter especialmente conciliador también puede actuar como árbitro siempre y cuando no se llegue a un acuerdo en la conciliación y las partes decidan someterse a esta forma de solución. Por esta razón, también es conveniente establecer antecedentes, naturaleza jurídica y forma del arbitraje dentro de la CONDUSEF.

2.5.1 ANTECEDENTES DEL ARBITRAJE

El arbitraje ha existido desde tiempos remotos; se originó cuando los seres humanos tomaron conciencia de la necesidad de organizar su vida social y de confiar en un tercero la solución de sus conflictos. Momento en que aquellas organizaciones sociales, inclusive algunas con anterioridad a la formación del Estado y a la creación de sus órganos jurisdiccionales, confían en el anciano o sacerdote la función de arbitrar el conflicto de intereses y buscar su solución, comprometiéndose los interesados a aceptar su decisión.

Los romanistas atribuyen al arbitraje una aparición remota en Roma y consideran que las antiguas leyes tuvieron sus lejanas raíces en una práctica arbitral privada entre romanos y extranjeros que modelaron diversos procedimientos que conformaron el Derecho Civil Romano.

Así, se da noticia del arbitraje desde la fundación de Roma hasta los inicios del imperio, y constituye una alternativa a la solución de controversias diferentes a la establecida por los órganos del estado.

Los mercaderes y navegantes desde la Edad Media, establecieron reglas y cánones para regular los procedimientos arbitrales, la mayoría de los cuales se

llevaban a efecto en los consulados o en lonjas mercantiles, célebres entre ellos: los Roles de Olerón y las Reglas del Consulado de Barcelona.¹⁴

El arbitraje según Acosta Romero, “es al igual que el proceso jurisdiccional una figura heterocompositiva de solución de litigios”¹⁵, es decir, un instrumento de composición de litigios caracterizado porque las soluciones de éste provienen de un tercero ajeno a la relación sustancial.

2.5.2 NATURALEZA JURÍDICA DEL ARBITRAJE

Uno de los aspectos más importantes que las partes deben prever en una negociación es el relativo a las posibles diferencias o controversias que se deriven de la interpretación o ejecución del contrato. Cuando surge un conflicto de intereses entre las partes en cuanto a la interpretación y cumplimiento de un contrato estas dificultades pueden resolverse por distintas vías. Una de estas posibilidades consiste en someter la controversia al conocimiento de los tribunales o al arbitraje, la vía judicial suele ser complicada sobre todo si no se pactó una cláusula de sumisión a tribunales competentes y a la ley aplicable.¹⁶

En relación con la naturaleza jurídica del arbitraje, la teoría procesal ha visto formular dos tesis importantes en torno a esta cuestión, uno que niega el jurisdiccional del arbitraje y otra que afirma de este tal carácter.

La tesis que niega una naturaleza jurisdiccional al arbitraje ofrece como los argumentos más contundentes los que a continuación se presentan. En primer lugar; el acuerdo de someter a la decisión de un árbitro un determinado conflicto implica que las partes renuncien al conocimiento y a la resolución de su controversia por autoridad jurisdiccional, de modo que renuncian a una solución procesal de la misma. Esta renuncia implica entonces que sustituyen el proceso jurisdiccional por una figura heterocompositiva a fin de que en su estructura lógica, teológica y jurídica, como es el arbitraje, el que permite la solución de

¹⁴ Vid., “CONDUSEF Responde”, Revista Proteja su Dinero, Número 98, México, Mayo 2008, p. 36

¹⁵ Vid., ACOSTA ROMERO, Miguel. op.cit. p. 50.

controversias mediante una decisión ajena a las propias partes la que proviene de un tercero imparcial que es el árbitro. Sin embargo, a diferencia del juzgador en el proceso jurisdiccional, el árbitro no es una autoridad, es decir, no es un funcionario del estado. Por lo mismo, el árbitro no tiene atribuida una función estatal como es la función jurisdiccional ni sus actos tienen valor imperativo de autoridad.

Por otra parte las facultades del árbitro derivan de la voluntad de las partes, si bien ésta no es eternamente libre, ya que debe ser manifestada de conformidad con la ley, en tanto que las facultades del juzgador derivan de la ley. Pero además mientras que la obligatoriedad de las decisiones del arbitro se fundan en el acuerdo previo de las partes de someterse a las mismas, el fundamento de la obligatoriedad que el juzgador imprime a sus decisiones se haya en el carácter imperativo de la ley y en el carácter de autoridad que tiene.

De otro lado, la decisión arbitral aunque no es irrevocable por voluntad de las partes, o bien, es de carácter obligatorio, no es ejecutiva por sí misma. Es el Estado el que hace ejecutivo el laudo mediante un acto del órgano jurisdiccional, por el cual se expresa o tácitamente, se convalida u homologa el laudo. El acto jurisdiccional de convalidación y homologación respeta la obligatoriedad del laudo originada en un acuerdo privado entre las partes y al mismo tiempo asume el contenido normativo del laudo para integrarlo al orden jurídico positivo, con ello el laudo adquiere ejecutividad y solo entonces es equiparable al acto jurisdiccional.

La tesis que reconoce un carácter jurisdiccional al arbitraje, sostiene, en cambio, que los árbitros ejercen una función pública como lo es la jurisdiccional, sin que éstos pierdan la calidad de particulares. Esta atribución de funciones jurisdiccionales es posible porque la ley permite el arbitraje. El hecho de que los particulares no sean autoridades no es razón suficiente para no conferirles la función jurisdiccional puesto que el Estado está facultado para autorizar a los particulares para conferir determinadas funciones públicas cuando así convenga al interés general. De acuerdo con esta tesis, el laudo que dicta el árbitro puede

¹⁶ Vid., ROCA AYMAR, José Luis. Arbitraje en la Contratación Internacional, segunda edición, Instituto Español de Comercio, Madrid, 1985, p. 124.

considerarse en rigor, como una verdadera sentencia jurisdiccional o como un acto de declaración de voluntad que es emitido por órganos privados pero que asumen la función jurisdiccional. En tal sentido, el arbitraje es visto ya no como un equivalente jurisdiccional, sino como un auténtico proceso jurisdiccional con una sola peculiaridad de que en el actúan jueces arbitrados nombrados por las partes por permitirlo así la ley.¹⁷

Frente a estas dos posiciones teóricas, la Suprema Corte de Justicia de la Nación se ha pronunciado por la primera de ellas para sostener el carácter no jurisdiccional del arbitraje. Con el arbitraje se sustituye el proceso con algo afín a él, en su figura lógica, supuesto que en uno y otro caso se define una contienda mediante juicio ajeno; sin embargo, el arbitro no es funcionario del Estado, ni tiene jurisdicción propia ni delegada, las facultades que usa se derivan de la voluntad de las partes, expresada de acuerdo con la ley, y, aun cuando la sentencia o laudo arbitral no puede revocarse por la voluntad de uno de los interesados, no es por sí misma ejecutiva. El laudo puede convertirse por la mediación de un acto realizado por la intervención de un órgano jurisdiccional que, sin quitarle su naturaleza privada, asume su contenido, de suerte que, entonces, el laudo equipara al acto jurisdiccional. El laudo sólo puede reputarse como una obra de lógica jurídica que es acogida por el Estado, si se realizó en las materias y formas previstas por la ley.

2.5.3 CONCEPTO DE ARBITRAJE

En este punto es importante dar un concepto de lo que es el arbitraje y los procedimientos relativos al mismo, pues considero importante dar los lineamientos básicos que conforme a la figura más aceptada configuran el arbitraje

El arbitraje proviene del latín *arbitrus* de arbitrar, ya que es un concepto tan añejo como el de la propia ciencia jurídica. El arbitraje se define como un medio o una técnica mediante la cual se tratan de resolver las controversias surgidas entre las partes a través de la voluntaria sumisión de las mismas al fallo o laudo que

¹⁷ Vid., ACOSTA ROMERO, Miguel. op. cit. pp. 41-44.

debe rendir una tercera persona o comisión no investidas de autoridad jurisdiccional. Por su parte, el tratadista Becerra Bautista precisa que la raíz etimológica del vocablo arbitro deriva del latín arbiter, entendiéndose por esta acepción: “el acogido, por honoríficas razones, por aquellos que tienen una controversia, para que la dirima, basado en la buena fe y en la equidad”.¹⁸

En cuanto al concepto de arbitraje financiero se define como “un medio alternativo al jurisdiccional para la resolución de las controversias surgidas entre las instituciones financieras y sus usuarios, por la prestación de servicios y operaciones”.¹⁹

Entonces, se puede decir que el arbitraje se presenta cuando dos o más sujetos acuerdan someter sus diferencias jurídicas a la decisión de un tercero llamado árbitro, comprometiéndose éste a solucionarlo mediante la celebración de un convenio o compromiso arbitral.

De ahí que el arbitraje sea una institución jurídica que permite a los particulares que recurren a ella, dirimir su controversia a través de una resolución confiable fundada en la buena fe y equidad del árbitro. La buena fe viene a ser un requisito indispensable para el éxito del arbitraje, derivado esto de su origen inminentemente contractual.

Juicio arbitral es aquel que se tramita ante árbitros y no ante tribunales previamente establecidos por la ley. El arbitraje es una forma de resolver los conflictos reemplazando a jueces públicos por árbitros seleccionados por las partes en conflicto. Por tanto, el juicio arbitral es un procedimiento sustituto de uno propiamente jurisdiccional, el cual inicia fundamentalmente con la aceptación de los árbitros acto que se perfecciona con el vínculo compromisorio.²⁰

¹⁸ BECERRA BAUTISTA, José. El Proceso Civil en México, décimo sexta edición, Porrúa, México, 1992, p.16.

¹⁹ Revista proteja su dinero. op. cit. p. 36

²⁰ vid., Idem.

Conforme a lo antes expuesto se puede decir 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 posible; esto implica una renuncia de conocimiento del conflicto por la autoridad judicial. Por lo cual el árbitro, quien conoce del litigio, lo tramita y resuelve según lo convenido por las partes y lo preceptuado por la ley.

2.5.4 PROCEDIMIENTO DE ARBITRAJE EN LA COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS (CONDUSEF)

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) ofrece los servicios de arbitraje para solucionar las diferencias entre ciudadanos e instituciones del sistema financiero mexicano, al inicio, los usuarios y las instituciones financieras resolvían sus conflictos a través de la comisión supervisora y, posteriormente, fue una acción añadida al sector bancario.

Con la creación de la CONDUSEF, el personal que llevaba el arbitraje en las Comisiones Nacionales Supervisoras fue transferido a esta Comisión, a efecto de garantizar la continuidad de procedimientos arbitrales de excelencia proporcionados por abogados especializados en materia financiera y con las herramientas y conocimientos necesarios para ejercer su labor como árbitros. En caso de que el usuario o las instituciones financieras requieran del servicio de un árbitro externo, la CONDUSEF tiene registrado un padrón de árbitros integrado por abogados y especialistas financieros en los campos de seguros, fianzas, operaciones bursátiles y bancarias, quienes reúnen estrictos requisitos para garantizar su desempeño profesional y así garantizar su prestigio y experiencia.²¹

²¹ ORANTES GONZÁLEZ, Enrique. "Tareas de la CONDUSEF", Revista Proteja su Dinero, Número 33, Diciembre 2002, p. 10-12

CAPÍTULO TERCERO

AGILIZACIÓN DEL PROCESO DE RECLAMACIÓN EN LA COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS (CONDUSEF) MEDIANTE LA RECEPCIÓN DE ESCRITOS VÍA ELECTRÓNICA

3.1 PRINCIPALES OBSTÁCULOS PARA LOS USUARIOS EN LA PRESENTACIÓN DE RECLAMACIONES

Es una realidad que los usuarios de servicios financieros enfrentan problemas de certeza y seguridad jurídica relacionado con los servicios que reciben no sólo en ocasiones por la falta de información clara y objetiva de parte de las instituciones, sino también por las limitantes que presenta la CONDUSEF en cuanto a la recepción de reclamaciones puesto que hasta ahora esta Comisión a adoptado los medios tradicionales como son la presentación de reclamaciones por escrito y personalmente en la oficinas, ya sea metropolitanas o estatales.

Esto limita en gran medida a los usuarios que radican en el interior de la república, pues en su necesidad de recibir orientación jurídica y financiera se enfrentan con obstáculos verdaderamente infranqueables como son la distancia, pues aunque la Comisión cuenta con oficinas en toda la república, existen lugares en los cuales la oficina más cercana se encuentra por lo menos seis horas de viaje. Aunado a esto se encuentra el problema económico ya que en la mayoría de estos casos el dinero que gastan en transporte es una cantidad considerable; a esto también se agrega un problema más que es el aspecto laboral porque en el mejor de los casos perderá un día de trabajo con sus respectivos descuentos. Si se suma todo esto, en ocasiones resulta que el monto que se reclama a la institución financiera está casi a la par de los gastos generados por el viaje lo que haría totalmente inservible su reclamación.

Por otro lado, las reclamaciones que se presentan ante la CONDUSEF son variadas, van desde cargos indebidos, cobro de servicios no contratados, traspasó

de recursos de afore sin autorización, cobro de cheques no reconocidos, incumplimiento de una póliza de seguro.

Algunos de éstos tal vez ameritarían el viaje porque el monto de lo reclamado puede ser mayor; pero qué pasa con los usuarios de una clase media baja que solicitan una tarjeta de crédito de un supermercado, o hacen una compra a mensualidades, esto no por lujo sino para cubrir sus necesidades básicas y posteriormente les hacen cargos que no reconocen o realizan pagos y no son aplicados a sus créditos. Ellos también merecen ser ayudados, pero tal vez no puedan realizar el viaje.

Si el usuario decide hacer el viaje con todas las implicaciones que ya mencionamos, hay que tomar en cuenta que si éste no presenta los elementos necesarios para acreditar su inconformidad, la CONDUSEF podría desecharla de plano.

Otro problema es el siguiente: si el usuario realizó el viaje y presentó su reclamación formal tendrá que esperar veinte días hábiles para que se le notifique si procede o no dicha reclamación, pero transcurre este plazo y el usuario no tiene respuesta alguna por parte de la CONDUSEF pues, aunque parezca imposible, en la práctica es muy recurrente esta falta de notificación, y en este caso tendría que acudir nuevamente a la oficina donde presentó su escrito para saber el estado que guarda su reclamación sin la certeza de saber si procedió o no. Esto de ninguna forma suena lógico pues tendría que hacer un nuevo viaje sin contar el de la audiencia de conciliación que se fijaría en caso de haber sido procedente. Esto sin lugar a dudas perjudica totalmente al usuario

Derivado de lo anterior, a continuación se describe el siguiente caso presentado ante la CONDUSEF en el cual se presenta el problema que se ha venido exponiendo.

El usuario Mario Cruz Espinoza radica en Mazatlán Sinaloa y manifiesta que cuenta con una tarjeta de nómina del banco HSBC; el usuario relata que acudió a realizar el retiro de su salario en cajero automático como normalmente lo

hacia cada quincena; solicitó la cantidad de \$2,000.00 de un saldo de \$2,000.00, a lo cual el cajero entregó sólo la cantidad de \$300.00. A los dos días siguientes acudió a consultar su saldo pero éste apareció en ceros: al percatarse de esta situación se dirigió directamente a una ventanilla de la sucursal para solicitar una aclaración. El realizó las gestiones necesarias ante la institución financiera, pero la respuesta que obtuvo fue negativa ya que le informaban que según sus registros el cajero había entregado la cantidad total y no habría reembolso alguno.

Después de recibir esta respuesta negativa el usuario llamó al centro de atención telefónica de la CONDUSEF, para exponer su caso y solicitar ayuda; se le atendió y orientó sobre cómo debía elaborar su escrito de reclamación, y que debía presentarlo directamente en la oficina estatal que se encontraba en Culiacán. A lo cual el usuario comentó que el tiempo de viaje era de 6 horas y además de eso no contaba con recursos en ese momento para poder pagar el viaje, pues la ayuda que necesitaba era precisamente por la disminución que había sufrido en su patrimonio.

Además se le informó que en caso de ser procedente su reclamación, se fijaría una fecha de audiencia a la que tendría que acudir necesariamente. El usuario se mostró consiente de esta situación pero explicó que hacer un doble viaje y perder dos días de trabajo le generarían gastos superiores al monto reclamado. Y por lo tanto quedaría en la misma situación aun y cuando se dictara un fallo a su favor. El usuario preguntó si era la única forma de presentar su reclamación, a lo que se respondió que no existía otra manera. El usuario optó por no presentar su reclamación y aceptar la injusticia cometida en su contra.

3.2 JUSTIFICACIÓN DE LA RECEPCIÓN DE RECLAMACIONES VÍA ELECTRÓNICA

Tomando en cuenta lo expuesto anteriormente, se confirma que lo dispuesto en el artículo 63 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios financieros, en su parte referente a "...las reclamaciones podrán presentarse ya sea por comparecencia del afectado en forma escrita, o por

cualquier otro medio idóneo...” causa confusión al usuario en cuanto a la forma de presentar las reclamaciones, pues en primer plano este artículo no especifica cuáles son los medios idóneos, y se puede entender que es cualquier medio de comunicación, como pueden ser los medios electrónicos. Pero en la práctica la CONDUSEF no acepta dicha reclamación si no es presentada por escrito y personalmente en la delegación.

En cierta forma existe contradicción entre lo que establece el artículo 63, y lo que se lleva a cabo en la práctica. Por estas circunstancias se propone implementar dentro de la CONDUSEF, un proceso de recepción electrónica de reclamaciones. La ventaja es que no es necesario hacer una reforma al artículo pues no existe ninguna limitación dentro de la ley, ya que se expone en el citado artículo que puede ser a través de “cualquier otro medio idóneo”; aquí se advierte claramente que la ley nos da la posibilidad de recibir reclamaciones por cualquier medio y no solo por escrito como se maneja en la práctica.

Ahora bien, es necesario indicar que nuestra propuesta sólo va encaminada a permitir la recepción de reclamaciones vía electrónica, pues el usuario forzosamente debe acudir a la audiencia de conciliación, ya que la naturaleza jurídica de ésta necesariamente lo requiere.

El proceso consistiría en un sistema de comunicación en línea a través del cual la CONDUSEF podrá conocer todas las reclamaciones que diariamente se presentan a nivel nacional. La cual evitaría el uso de papel, aglomeración de personas en las oficinas y en todo caso el uso de la mensajería tradicional.

3.3 FORMA EN QUE FUNCIONARÍA EL SISTEMA DE RECEPCIÓN ELECTRÓNICA

Utilizando los correos electrónicos que la CONDUSEF dispone para las delegaciones estatales, se podrá iniciar el sistema de recepción electrónica indicando a los usuarios que su uso está exclusivamente destinado a la recepción de reclamaciones. Las direcciones de cada delegación se podrán consultar a

través de la página web, www.condusef.gob.mx, donde además se podrán consultar los siguientes pasos a seguir.

- El usuario redactará su escrito cumpliendo con las formalidades establecidas en el artículo 63 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, el cual enviará electrónicamente a la CONDUSEF, al correo electrónico de la delegación que le corresponda,
- Los documentos necesarios que acrediten la relación financiera entre usuario e institución, como pueden ser el contrato, estados de cuenta o recibos de pago, podrán ser escaneados y adjuntados al escrito de reclamación.
- Una vez que la CONDUSEF reciba la reclamación y los documentos adjuntos a través del correo electrónico en el que se señala todo lo relativo a la inconformidad del usuario, se dará a la tarea de analizar dicho asunto para determinar si es procedente o no.
- En caso de ser procedente se notificará al usuario a través de la misma vía, que su reclamación ha sido aceptada.
- Posteriormente se enviará a la unidad especializada de la institución financiera de que se trate, la notificación en que se informa que existe una reclamación en su contra.
- Una vez que ambas partes hayan sido notificadas, se hará de su conocimiento fecha y hora de audiencia de conciliación, con la que se dará inicio al procedimiento formal.
- Por último, en caso de no ser procedente la reclamación, en el correo de notificación que envíe la CONDUSEF al usuario, se expondrán los motivos por los cuales ha sido rechazada.

Derivado de lo anterior, este proceso permitirá tener comunicación permanente entre los usuarios y la CONDUSEF, para agilizar las respuestas emitidas a los primeros.

Para ello, como se ha mencionado; se hace necesario que todas las delegaciones de la CONDUSEF en el país conozcan de los asuntos de los usuarios recurriendo a este medio de comunicación habilitando exclusivamente para este fin los correos electrónicos de cada delegación, pues actualmente estas direcciones no se utilizan frecuentemente por los usuarios, debido a que su función no está debidamente indicada.

Para esto, la CONDUSEF deberá hacer la difusión de este servicio a través de su página web, en las revistas y folletos que publica mensualmente, así como hacer la notificación a los asesores de primer contacto para que recomienden a los usuarios la utilización de este servicio cuando a su criterio lo estimen necesario.

La finalidad de esto es atender de la manera más expedita posible las inconformidades con la intención de brindar a los usuarios más oportunidades de resolver sus asuntos. Con la finalidad de lograr una solución lo más diligente, viable y efectiva posible. Esto implicaría bajos costos para ambas partes, pues se ahorraría tiempo en el proceso de reclamación. Y los resultados a favor de los usuarios serían mejores y más oportunos al implementar este nuevo esquema.

3.4 BENEFICIOS QUE TRAERÍA EL PERMITIR LA RECEPCIÓN DE RECLAMACIONES VÍA ELECTRÓNICA

En beneficio de la CONDUSEF, esta propuesta desahogará en gran medida la carga de trabajo que se presenta en las delegaciones; ya que al permitirse la recepción vía electrónica se generaría una respuesta más rápida y eficiente y se reduciría la necesidad de citar a los usuarios a las delegaciones para presentar directamente su escrito.

La propuesta planteada en este trabajo beneficiaría a los usuarios de servicios financieros que necesitan ayuda de la CONDUSEF, pues como lo vimos en el problema planteado, justificaría la utilización de medios electrónicos ya que

se observa que es notoriamente necesario en los casos en que el usuario se encuentra muy lejos de una delegación estatal.

La protección y defensa de los usuarios se verá fortalecida por este proceso ya que las reclamaciones serán atendidas de una forma más rápida y eficiente. No se limitaría al usuario a presentar su escrito a través de una sola vía y no sería necesario acudir a las delegaciones, y realizar un largo viaje.

La contradicción entre lo que dispone la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y lo que aplica en la práctica la CONDUSEF desaparecería.

El proceso electrónico tendría como objetivo principal que la CONDUSEF aumente su ámbito de protección y agilizar la respuesta a las inconformidades planteadas por los usuarios.

Por último, con este sistema se lograría una significativa reducción en el abandono de reclamaciones que los usuarios no pueden presentar por la distancia, tiempo o situación económica. Y esta reducción se basa en una filosofía de ganar, ya que este proceso como su nombre lo indica, es por medios electrónicos e internet, lo que permitiría abatir el tiempo y recursos a ambas partes, y por lo tanto, con este sistema gana el usuario y la CONDUSEF al cumplir con su cometido.

CONCLUSIONES

PRIMERA: La tecnología avanza de una forma incontrolable, por lo que es necesario que el Derecho se adapte a esos cambios, el uso de estos medios tecnológicos en forma cotidiana hará más fácil el proceso de adaptación a las nuevas realidades sociales.

SEGUNDA: La informática, el Internet y los medios electrónicos forman parte fundamental de la vida cotidiana hoy en día; sin embargo, es preciso darle la importancia adecuada pues son una herramienta útil para propiciar el bien común.

TERCERA: El uso de medios electrónicos dentro del sector gubernamental es cada vez más frecuente en México y en el mundo, esto es debido a que la informática y los medios electrónicos facilitan la transferencia de información de manera ágil y segura, por tal motivo es necesario utilizarlos para que los ciudadanos se acerquen al gobierno de una forma mas fácil para solución a sus dudas y problemas.

CUARTA: Se debe establecer que las nuevas tecnologías y la automatización de la información de todo tipo cada vez se hace más común; por ello, el gobierno es uno de los sectores que tiene la obligación de adoptar medidas encaminadas a la utilización de medios electrónicos para cumplir con su cometido de una forma más eficaz.

QUINTA: Es necesario automatizar los servicios que ofrece la CONDUSEF para eliminar los problemas que se suscitan con el tiempo, dinero y la distancia, siendo esta la que mayor peso tiene de todas al hacer mas complicado el acercamiento de los usuarios a esta Comisión.

SEXTA: La forma en que la CONDUSEF solicita la presentación de las reclamaciones, es obsoleta al plantear que dicha reclamación debe presentarse por escrito directamente en oficinas, esto descarta la posibilidad de hacerlo a través de algún medio electrónico lo que limita a los usuarios, permitir la recepción

electrónica indudablemente beneficia a los usuarios en muchos sentidos, como son el aspecto económico y en el tiempo de solución.

SÉPTIMA: Es inminente la modernización de la CONDUSEF porque no cumple con el objeto para el que fue creada, ya que limita la entrega de reclamaciones a personas que no cuentan con recursos para dirigirse a la Comisión, en cambio pone en ventaja a las instituciones financieras que si cuentan con recursos y medios para defenderse.

OCTAVA: Es obligación de la CONDUSEF admitir la recepción de reclamaciones mediante la vía electrónica para agilizar los procesos de conciliación y dar solución a los problemas de distancia entre los usuarios y la CONDUSEF. En concreto, es necesario utilizar la vía electrónica para proteger y defender los derechos de usuarios de servicios financieros que solicitan la intervención de esta Comisión, con esto se muestra el beneficio que trae consigo el usar medios electrónicos para transferir información.

FUENTES CONSULTADAS

DOCTRINA

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

AZPILCUETA, Hermilio tomas. Derecho Informático, segunda edición, Abeledo Perrot, Buenos Aires, 1986.

BECERRA BAUTISTA, José. El Proceso Civil en México, décimo sexta edición, Porrúa, México, 1992.

CRUZ BARNEY, Óscar. Notas Sobre los Medios Alternativos de Solución de Controversias, segunda edición, Instituto de Investigaciones Jurídicas UNAM, México, 2005.

ROCA AYMAR, José Luis. Arbitraje en la Contratación Internacional, segunda edición, Instituto Español de Comercio, Madrid, 1985.

SIMÓN HOCSMAN, Heriberto. Negocios en Internet, Astrea, Buenos Aires, 2005.

TÉLLEZ VALDÉS, Julio. Derecho informático, tercera edición, McGraw-Hill, México, 2005.

LEGISLACIÓN

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros

Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal

REVISTAS

ARAMBURU, José María, "CONDUSEF Responde", Revista Proteja su Dinero, Número 47, México, Febrero 2004.

CONDUSEF Responde, Revista Proteja su Dinero, Número 98, México, -Mayo 2008.

FLORES GARCÍA, Fernando. "Arbitraje, Conciliación, Amigable Composición", Revista de la Facultad de Derecho de México, Número 201.

ORANTES GONZÁLEZ, Enrique. "Tareas de la CONDUSEF", Revista Proteja su Dinero, Número 33, Diciembre 2002.

PÁGINAS WEB

Informática Jurídica <http://biblioweb.dgsca.unam.mx/derecho/principal.htm#2a>. 21 de Enero de 2009, 15:00 PM

Comunicación e Información, <http://portal.unesco.org/es/>. 20 de enero de 2009 14:00 PM.

Biblioteca Virtual <http://www.ciberhabitat.gob.mx/> 20 de Enero de 2009 14:30 pm

Glosario de Términos Financieros <http://www.condusef.gob.mx>, 3 de Abril de 2009, 16:30 pm

Glosario de Términos Administrativos <http://intranet.condusef.gob.mx>. 3 de Abril de 2009, 17:00 pm

Sexto Informe de Gobierno 2006 <http://sexto.informe.fox.presidencia.gob.mx/> 29 de Enero de 2009, 15:30 pm

OTRAS FUENTES

Diccionario Temático Larousse. Porrúa, México, 2005.