



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA  
DE MÉXICO**

---

---

**FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES  
ARAGÓN**

**LICENCIATURA EN DERECHO**

**TRABAJO POR ESCRITO QUE  
PRESENTA:**

**PÉREZ AYALA BLANCA LAURA**

**TEMA DEL TRABAJO:**

**LA FALTA DE EFICACIA Y EFICIENCIA DE LA  
COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y  
DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS  
(CONDUSEF), PARA PROTEGER AL USUARIO DE  
SERVICIOS FINANCIEROS.**

**EN LA MODALIDAD DE “SEMINARIO DE TITULACIÓN  
COLECTIVA”**

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE:**

**LICENCIADA EN DERECHO**



**FES Aragón**

Nezahualcóyotl, Estado de México, 2011



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.

**LA FALTA DE EFICACIA Y EFICIENCIA DE LA COMISIÓN NACIONAL  
PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIOS DE SERVICIOS  
FINANCIEROS (CONDUSEF), PARA PROTEGER AL USUARIO DE  
SERVICIOS FINANCIEROS.**

PÁGINA

ÍNDICE.....	I
INTRODUCCIÓN.....	III

**CAPÍTULO 1**

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

1.1 CONCEPTO.....	1
1.2 ANTECEDENTES.....	2
1.3 ESTRUCTURA.....	4
1.4 FACULTADES.....	9
1.5 COMPETENCIA.....	13

**CAPÍTULO 2**

**PROCEDIMIENTOS SUBSTANCIADOS ANTE LA COMISIÓN NACIONAL  
PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE  
SERVICIOS FINANCIEROS (CONDUSEF)**

2.1 PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO.....	15
2.2 PROCEDIMIENTO ARBITRAL.....	20
2.3 RESOLUCIONES.....	24

**CAPÍTULO 3**  
**LA INEFICACIA E INEFICIENCIA DE LA COMISION NACIONAL PARA**  
**LA PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS**  
**FINANCIEROS**

3.1 LA FALTA DE EFICACIA Y EFICIENCIA DE LA COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS.....	26
3.2 NECESIDAD DE DOTAR DE PODER VINCULATORIO A CONDUSEF PARA EJECUTAR RESOLUCIONES.....	33
3.3 REFORMA AL ARTÍCULO 11 DE LA LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS.....	35
3.3.1 Ventajas .....	38
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>40</b>
<b>FUENTES CONSULTADAS.....</b>	<b>43</b>

## INTRODUCCION

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (CONDUSEF), nace ante la necesidad de tener un organismo cuyo principio sea promover y proteger a los derechos e intereses de los usuarios de servicios financieros, debido a que los ordenamientos legales que hasta antes de su creación existían no establecían mecanismos de defensa ni de protección para el usuario de este sector.

Aprobada la Ley de Protección para el Usuario de Servicios financieros, misma que regula a CONDUSEF, se tomó como una vía de solución alterna a los procedimientos judiciales para todo usuario de servicios financieros, que presenta problemática con alguna institución financiera, en donde sus reclamaciones pueden ser atendidas, con el propósito de darles solución, dentro de una gestión electrónica, ordinaria, o bien, ante un procedimiento conciliatorio o arbitral; sin embargo, con el transcurso del tiempo, se refleja que en gran mayoría los casos presentada ante la misma CONDUSEF no se concluyen o se resuelve de manera negativa para el usuario, en el mejor de los casos se llega a la conciliación ante el usuario y la institución financiera, o se obtiene un laudo favorable a través del procedimiento de arbitraje, mismo que no garantiza al usuario resolver su problemática, debido a que dentro de las facultades de CONDUSEF en su dispositivo 11 de la Ley de Protección al Usuario de Servicios Financieros, no existe facultad alguna que obligue a las instituciones financieras a cumplir con sus propias resoluciones, o bien con los laudos dictados por la propia CONDUSEF.

Por lo anterior, es conveniente adicionar el artículo 11 de la ley antes citada, para cumplir con el fin considerado mas importante de CONDUSEF, el de protección al usuario de servicios financieros, tan es así que su propia ley lo lleva por nombre.

La presente tesina, para su desarrollo se divide en 3 capítulos, el 1° de ellos denominado, GENERALIDADES DE LA COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS

FINANCIEROS, en el cual se estudia el concepto de Comisión Nacional para la Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, así como la problemática por la que se dió su creación, estructura, facultades y competencia. En el capítulo 2 con el nombre de PROCEDIMIENTOS SUBSTANCIADOS ANTE LA COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS, en el cual se explican los procedimientos realizados ante CONDUSEF con el fin de resolver las problemáticas de los usuarios de servicios financieros, tales procedimientos son, el procedimiento conciliatorio y el arbitral, así como las resoluciones a las que se llegan con estos procedimientos.

En el capítulo 3 denominado LA INEFICACIA E INEFICIENCIA DE LA COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS y se estudia lo referente a la falta de eficacia y eficiencia de la CONDUSEF para proteger a los usuarios de servicios financieros; también se hace la propuesta de adición al artículo 11 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación, se utilizarón diversos métodos tal como el histórico, para conocer los antecedentes de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa del Usuario de Servicios Financieros; el analítico, sintético y deductivo, partiendo de lo general a lo particular, es decir, iniciando de temas generales como conceptos básicos de la Comisión Nacional Para la Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, para entender lo que realiza, así como definiciones de conciliación, arbitraje, laudos, resoluciones, para lo cual también se hizo uso del método discursivo. El método exegético y hermenéutico fueron de gran importancia, al estudiar la Ley de Protección al Usuario de Servicios Financieros, así como el método estadístico aplicado en el tercer capítulo para afirmar, que existe gran número de problemáticas no resueltas de manera satisfactoria por la CONDUSEF. La técnica de investigación aplicada fue la documental y la de campo.

## CAPÍTULO 1

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

#### 1.1 CONCEPTO

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) es “un organismo público descentralizado de la Administración Pública Federal que tiene una doble misión: fomentar la cultura financiera por un lado, y por el otro proteger y defender los derechos e intereses de las personas que utilizan o contratan un producto o servicio financiero nacional o de instituciones del sector social debidamente autorizadas, de igual forma regular la organización, procedimiento y funcionamiento de la entidad pública encargada de dichas funciones”<sup>1</sup>

Así entonces, por CONDUSEF se debe entender como una comisión que procura la equidad en las relaciones entre los usuarios y las instituciones financieras, otorgando a los primeros elementos para fortalecer la seguridad jurídica en las operaciones que realicen y en las relaciones que establezcan con las instituciones bancarias.

Al respecto Luis Octavio Vado dice que la CONDUSEF es “una institución en donde se realizan un proceso extra judicial, por lo que no constituye un presupuesto procesal”<sup>2</sup> Entendiéndose así como, aquel en donde se realizan procedimientos que no pertenecen a instancias jurídicas, es decir, son autoridades administrativas que carecen de carácter vinculatorio, es decir, no se puede ejecutar sus propias resoluciones por tanto la resolución sólo a manera de aclaración: si son ejecutables.

---

<sup>1</sup> COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS, *Abc de Educación Financiera*, 1ª ed., Editorial Educación Financiera, México, 2009, p.5.

<sup>2</sup> VADO GRAJALES, Luis Octavio, *Medios Alternativos de Resoluciones de Conflictos*, 1ª ed., Editorial Investigaciones Jurídicas de UNAM y Porrúa, México, 2009, p.383.

## 1.2 ANTECEDENTES

Basándose en las revistas mensuales que ofrece la CONDUSEF al público en general, así como en diversos artículos de las mismas, se menciona el origen y la evolución de dicha comisión, mencionando que anterior a la creación de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), se contaba con entidades y diversos ordenamientos que regulaban la protección de los intereses del Usuario de servicios financieros tales como: la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas y la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro.

Asimismo, dichos artículos mencionan que estas disposiciones contemplaban esquemas de protección al usuario de servicios financieros y le proveían de mecanismos de defensa; sin embargo la falta de uniformidad en la legislación y en los procedimientos establecidos, así como la multiplicidad de autoridades y criterios involucrados, dificultaban a los usuarios la protección de sus derechos e intereses. Además, existía una clara tendencia a solucionar en los órganos jurisdiccionales los conflictos surgidos entre las entidades financieras y el usuario de sus servicios, sin agotar la etapa conciliatoria siendo así que se regulara de manera puntual la forma de informar, orientar, promover y proteger los derechos e intereses de los usuarios, procurando la equidad y la seguridad jurídica en las relaciones entre los usuarios y las instituciones financieras.

Fue en 1994 cuando México vivió una crisis económica que afectó a miles de ciudadanos, por lo que el gobierno mexicano generó programas de "ayuda a deudores" durante el periodo de 1995 a 1997<sup>3</sup>.

Derivado de estos programas de ayuda y de las excesivas aclaraciones que los usuarios presentaron en contra de varias Instituciones Financieras, el

---

<sup>3</sup> Vid. Dictamen, con proyecto de Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros del 12 de diciembre de 1998.

18 de enero de 1999 se publicó, en el Diario Oficial de la Federación, la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros; lo que dio inicio a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) el día 19 de abril de 1999, organismo que fusiona el proceso para atender a los usuarios de servicios financieros de las 3 comisiones involucradas, la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (CONSAR), la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF) y la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV).<sup>4</sup>

Cabe destacar que a través de su historia, la CONDUSEF, ha logrado que los usuarios del sistema financiero mexicano,<sup>5</sup> cuenten con seguridad jurídica en las operaciones, así como mayor equidad con respecto a las instituciones, sin que ello signifique que la Comisión sea enemiga de las instituciones financieras. Por el contrario, en este año, por primera vez, la Asociación de Bancos de México invitó al presidente de la Comisión a su Convención en donde el tema central fue precisamente la Cultura Financiera. La relación entre la Comisión y las instituciones financieras es de mutuo respeto y colaboración en beneficio de la sociedad.

Hoy, las directrices son claras: brindando atención oportuna a los usuarios que necesiten los servicios financieros, a través de asesorías técnicas y orientación jurídica, pero además de ser una institución que promueva y brinde educación y cultura financiera como pilar importante para el desarrollo de su población. Por todo lo anterior, la CONDUSEF no es enemiga de las instituciones financieras, aplica el principio de la razón a quien la tenga.

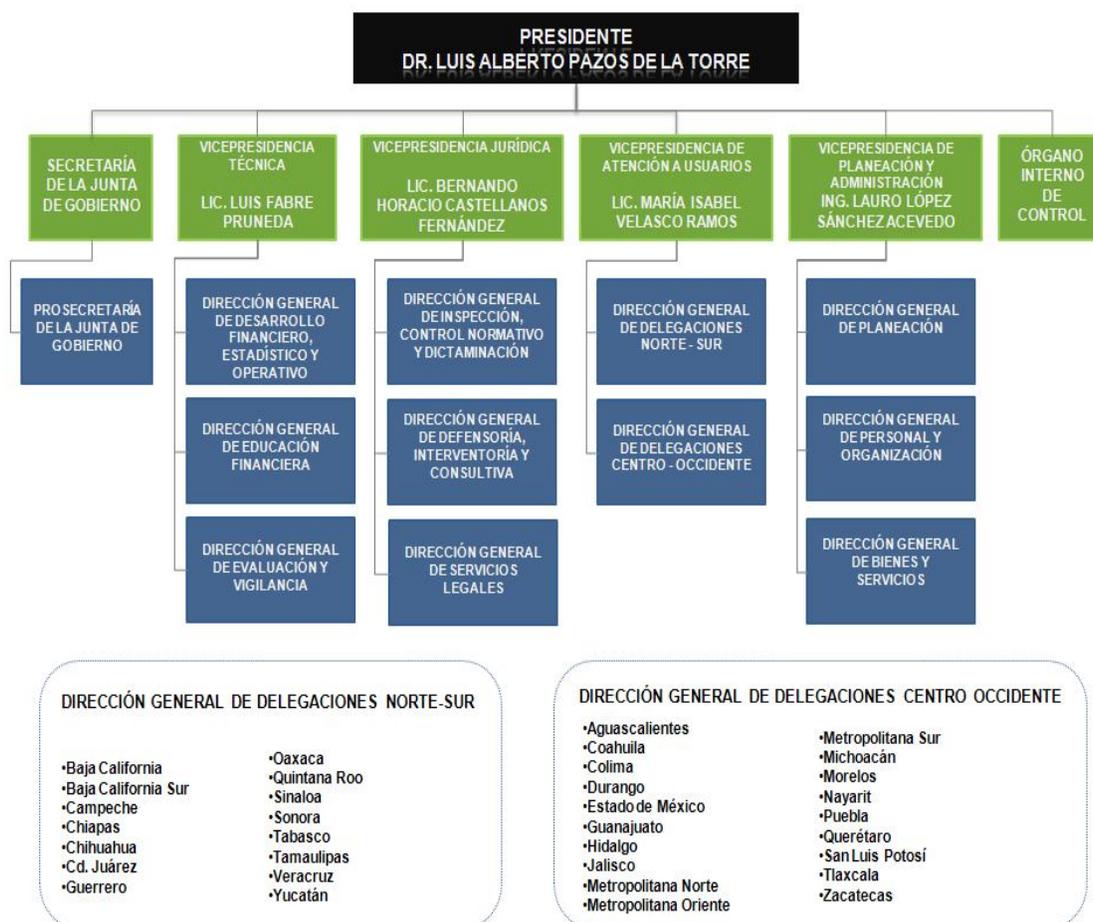
---

<sup>4</sup> Vid. CONDUSEF, "10 años al servicio de usted", revista educación financiera, mensual, abril 2009 p.3.

<sup>5</sup> se entiende por usuario financiero a aquel que esta integrado por instituciones de crédito y los intermediarios financieros no bancarios, que comprenden aseguradoras, afianzadoras, casas de bolsa y sociedades de inversión, así como las organizaciones auxiliares de crédito, ACOSTA ROMERO, Miguel, Nuevo Derecho Bancario, 4ª ed., Editorial Porrúa, México, 1998, p.35.

### 1.3 ESTRUCTURA

La Comisión Nacional Para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros cuenta con los siguientes órganos y unidades administrativas para su adecuado funcionamiento, conforme a lo dispuesto por el artículo 3° del Reglamento Interior de la misma comisión es la siguiente: <sup>6</sup>



<sup>6</sup> CONDUSEF, Estructura Orgánica, fecha: 16 de septiembre del 2011, Hora: 9:00 am Disponible en: <http://www.condusef.gob.mx/index.php/quienes-somos/curricula>

Para el mejor entendimiento del organigrama es importante mencionar una breve explicación del mismo, se conforma por una junta de gobierno, una presidencia y cuatro vicepresidencias, de las cuales para su adecuado funcionamiento se dividen de la siguiente manera:

1) PRESIDENCIA. A cargo de Luis Alberto Pazos de la Torre. Conformada por:

a) Secretaría de la Junta de Gobierno integrada con una Pro Secretaría de la Junta de Gobierno. Su objetivo es defender y promover los derechos e intereses de los usuarios de servicios financieros, con el fin de lograr la equidad y conciliación de las partes y contribuir a la creación de una cultura financiera y el sano desarrollo del sector financiero.<sup>7</sup>

Entre algunas de sus funciones más importantes se encuentran las siguientes:

- o Representar legalmente a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa del Usuario de Servicios Financieros (CONDUSEF), y ejercer sus facultades, sin perjuicio a las que la Ley de Protección y Defensa al Usuarios de Servicios Financieros (LPDUSF) confiere a la junta de gobierno de la CONDUSEF.

- o Designar a servidores públicos para que absuelvan posiciones y realicen toda clase de gestiones pertinentes ante autoridades judiciales o administrativas, incluyendo las de carácter penal o laboral.

- o Es imprescindible que la máxima autoridad del Organismo sea una persona conocedora de la materia financiera para que pueda tomar decisiones correctas.<sup>8</sup>

Mismos que se encuentran contemplados en el artículo 26 de la Ley de Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

---

<sup>7</sup> Vid. DE LA FUENTE RODRÍGUEZ, Jesús , Tratado de Derecho Bancario y Bursátil, 2ª ed., Editorial Porrúa, México, 1999, p. 223.

<sup>8</sup> Vid. Ibidem, p.225.

2) VICEPRECIDENCIA TÉCNICA. Encabezado por Luis Fabre Pruneda, distribuido en tres direcciones por que cuentan con una jerarquía descendiente lineal y son las siguientes:

- Dirección General de Desarrollo Financiero, Estadístico y Operativo;
- Dirección General de Educación Financiera;
- Dirección General de Evaluación y Vigilancia;

Con el objetivo de dirigir y coordinar las labores relacionadas con los aspectos técnicos que deben llevarse a cabo en la CONDUSEF, tales como la promoción de la educación financiera, el análisis y la evaluación y vigilancia de las Instituciones Financieras, elaboración de estudios de mercado del sector financiero, con el fin de mejorar la relación entre instituciones y Usuarios, así como coadyuvar al sano desarrollo del sistema financiero. De algunas de sus funciones mencionadas en el artículo 3ro. fracción III del estatuto orgánico de CONDUSEF, emitido el día 16 de julio de 2010 en el Diario Oficial de la Federación, se puede mencionar:

- Establecer la política sobre la elaboración de encuestas para medir la calidad en los servicios ofrecidos por CONDUSEF y por los distintos sectores financieros.
- Cumplir y coordinar los programas establecidos por la Junta de Gobierno y el Presidente de la CONDUSEF, en el ámbito de su competencia y de acuerdo con el Estatuto Orgánico.

3) VICEPRECIDENCIA JURÍDICA. A cargo de Bernardo Horacio Castellano Fernández, misma que para su mejor desarrollo en diferentes direcciones mismas que cuentan con una jerarquía descendiente lineal y se dividen en:

- Dirección General de Inspección Control Normativo y Dictaminación;
- Dirección General de Defensoría Interventora y Consultiva;
- Dirección General de Servicios Legales;

Como propósito principal es proporcionar los servicios de arbitraje, dictaminación y defensa legal gratuita, con apego a la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, a las políticas y lineamientos en la materia emitidos por la Presidencia de la CONDUSEF y a las bases y criterios determinados por la Junta de Gobierno, a fin de proteger los derechos e intereses de los Usuarios de servicios financieros. Conforme a lo dispuesto en el artículo 11 del estatuto orgánico de CONDUSEF, emitido el día 16 de julio de 2010 en el Diario Oficial de la Federación y del manual de organización interno de CONDUSEF en su página 95 hace mención de las atribuciones de la misma vicepresidencia de las cuales se pueden mencionar que dentro de sus facultades se encuentran:

Definir, en coordinación con los titulares de las Direcciones Generales a su cargo, los programas específicos de cada una de ellas, estableciendo objetivos, metas y esquemas de evaluación en concordancia con los correspondientes a la Institución en su conjunto.

4) VICEPRESIDENCIA DE ATENCIÓN A USUARIOS. Al frente la Licenciada María Isabel Velazco Ramos, distribuidas sus facultades en dos direcciones descendientes lineales la :

- o Dirección General de Delegaciones Norte – Sur, y en la;
- o Dirección General de Delegaciones Centro – Occidente;

Con lo dispuesto en el artículo 11 del estatuto orgánico de CONDUSEF, emitido el día 16 de julio de 2010 en el Diario Oficial de la Federación y del manual de organización interno de CONDUSEF en su página 98 Su objetivo es que se planee, establezca y dirija los programas institucionales de trabajo y de la educación financiera de las unidades administrativas a su cargo, a fin de desarrollar y proporcionar servicios que orienten, asesoren, protejan y apoyen la defensa de los Usuarios de los servicios financieros en las operaciones que celebren con las Instituciones Financieras

5) VICEPRESIDENCIA DE PLANEACIÓN Y ADMINISTRACIÓN. Encabezado por el Ingeniero Lauro López Sánchez Acevedo, apoyándose de las siguientes direcciones con una jerarquía descendiente lineal:

- o Dirección General de Planeación;
- o Dirección General de Personal y Organización;
- o Dirección General de Bienes y Servicios;

Conforme a lo dispuesto en el artículo 11 del estatuto orgánico de CONDUSEF, emitido el día 16 de julio de 2010 en el Diario Oficial de la Federación, y del manual de organización interno de CONDUSEF en su página 225. Tiene como objeto principal el de establecer y operar un esquema de planeación institucional que armonice las acciones de las áreas de la CONDUSEF, bajo la línea de orientación estratégica que establezca los criterios, metas y programación de las acciones sustantivas; así como administrar, bajo las directrices que dicta la planeación, los recursos humanos, materiales, financieros e informáticos, a fin de lograr el adecuado cumplimiento de las responsabilidades que la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros le asigna a la CONDUSEF. Además esta facultada entre otras cosas para suplir la ausencia del Presidente en los asuntos de su respectiva competencia.

#### 6) ÓRGANO INTERNO DE CONTROL

Conforme a lo dispuesto en el artículo 42 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y del manual de organización interno de CONDUSEF en su página 283. Se dedica a prevenir, detectar y sancionar los actos de corrupción y dar absoluta transparencia a la gestión y desempeño de los servidores públicos de la CONDUSEF, a fin de que la sociedad y los Usuarios de servicios financieros tengan confianza y credibilidad en la misma.

Se trata de un órgano muy importante, ya que entre otras de sus funciones se mencionan a algunas importantes como; recibir quejas y

denuncias por incumplimiento de las obligaciones de los servidores públicos y darles seguimiento. Así como investigar y fincar las responsabilidades a que hubiere lugar e imponer las sanciones aplicables en los términos del ordenamiento legal que en materia de responsabilidades resulte aplicable, con excepción de las que conozca la Dirección General de Responsabilidades y Situación Patrimonial.

Finalmente, debe de determinar la suspensión temporal del presunto responsable de su empleo, cargo o comisión, si a su juicio así conviene para la conducción o continuación de las investigaciones, de acuerdo a lo establecido en dicho ordenamiento y en su caso, llevará a cabo las acciones que procedan conforme a la ley de la materia, para garantizar el cobro de las sanciones económicas que llegaren a imponerse a los servidores públicos con motivo de la infracción cometida.

#### 1.4 FACULTADES

La Comisión Nacional Para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) es un órgano que cuenta con plena autonomía técnica para dictar resoluciones y laudos, así como facultades de autoridad para imponer las sanciones previstas en la Ley de Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros. Sus Facultades otorgadas se encuentran contenidas en el artículo 11 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, mismas que se pueden deducir de la siguiente manera:

- ✓ Atender consultas de usuarios de servicios financieros, así como en su caso resolver reclamaciones que los mismos formulen y que sean competencia de CONDUSEF.
- ✓ Llevar a cabo el procedimiento conciliatorio entre el Usuario y la Institución Financiera en los términos previstos en esta Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, sean estos uno o varios usuarios y hayan contratado un mismo producto o servicio, mediante la firma de un sólo

contrato, apegándose a lo dispuesto por la ley antes mencionada en lo conducente en el artículo 63 de la misma.

- ✓ Actuar como árbitro en amigable composición o en juicio arbitral de estricto derecho, en los convenios hechos entre el usuario y una institución financiera.
- ✓ Debe prestar el servicio de orientación jurídica y asesoría legal a los Usuarios, en las controversias entre éstos y las Instituciones Financieras que se entablen ante los tribunales o se substancien mediante procedimientos arbitrales en los que la Comisión Nacional no actúe como árbitro, mismo que se encuentra regulado en el artículo 68 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.
- ✓ Coadyuvar con otras autoridades en materia financiera para lograr una relación equitativa entre las Instituciones Financieras y los Usuarios
- ✓ Emitir recomendaciones a las autoridades federales, locales y a las instituciones financieras para coadyuvar al cumplimiento del objeto de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.
- ✓ Formular recomendaciones al Ejecutivo Federal a través de la Secretaría, para la elaboración de iniciativas de leyes, reglamentos, decretos y acuerdos en las materias de su competencia, a fin de dar cumplimiento al objeto de esta Ley y al de la Comisión Nacional, así como para el sano desarrollo del sistema financiero mexicano.
- ✓ Concertar y celebrar convenios con las Instituciones Financieras, así como con las autoridades federales y locales con objeto de dar cumplimiento al objetivo de CONDUSEF. Los convenios con las autoridades federales podrán incluir, entre otros aspectos, el intercambio de información sobre los contratos de adhesión, publicidad, modelos de estados de cuenta, Unidades Especializadas de atención a usuarios, productos y servicios financieros.
- ✓ Elaborar estudios de derecho comparado relacionados con las materias de su competencia, y publicarlos para apoyar a los Usuarios y a las Instituciones Financieras.

- ✓ Celebrar convenios con organismos y participar en foros nacionales e internacionales, cuyas funciones sean acordes con las de la Comisión Nacional.
- ✓ 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.
- ✓ Analizar y, en su caso, autorizar, la información dirigida a los Usuarios sobre los servicios y productos financieros que ofrezcan las Instituciones Financieras, cuidando en todo momento que la publicidad que éstas utilicen sea dirigida en forma clara, para evitar que la misma pueda dar origen a error o inexactitud.
- ✓ 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.
- ✓ Orientar y asesorar a las Instituciones Financieras sobre las necesidades de los Usuarios, así como revisar y, en su caso, proponer modificaciones a los contratos de adhesión utilizados por Instituciones Financieras para la celebración de sus operaciones o la prestación de sus servicios.
- ✓ Imponer las sanciones y aplicar las medidas de apremio a las instituciones de servicios financieros establecidas en la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.
- ✓ Conocer y resolver sobre el recurso de revisión que se interponga en contra de las resoluciones dictadas por la Comisión Nacional.
- ✓ Determinar el monto, la forma y las condiciones de las garantías, así como el monto que deberá registrarse como pasivo contingente por parte de las Instituciones Financieras en términos del artículo 68 fracción X de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

- ✓ Condonar total o parcialmente las multas impuestas por el incumplimiento de Instituciones de servicios financieros.
- ✓ Asistir al Usuario que pretenda coadyuvar con el Ministerio Público, cuando a juicio de la Comisión Nacional sea víctima u ofendido por algún delito derivado de la contratación de productos o servicios financieros, cometido por las Instituciones Financieras, sus consejeros, directivos, funcionarios, empleados o representantes.
- ✓ CONDUSEF publicará las comisiones más representativas o de relevancia a través de cuadros comparativos de carácter trimestral en medios masivos de comunicación.
- ✓ Es importante para los usuarios tener protección en cuanto a la documentación e información proporcionada a CONDUSEF, por ello se regula en su artículo 13 de la Ley de la materia misma que a la letra indica:

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

Con todas y cada una de las facultades de CONDUSEF los usuarios pueden tener la seguridad que sus datos personales se encuentran protegidos y de esta forma evitar se cometan delitos como extorción, robo de identidad entre otras. Pero, sobre todo el usuario de las instituciones financieras, están protegidos para poder hacer valer sus derechos.

## 1.5 COMPETENCIA

En cuanto a la competencia de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), en su portal de internet muestra que en cuanto a jurisdicción atiende en toda la República Mexicana a través de sus 36 Delegaciones, una por cada estado y cuatro en el Distrito Federal, así como dar asesorías e incluso iniciar controversias de los usuarios de servicios financieros en diversos medios, como el Centro de Atención Telefónica (CAT) al número 01 800 999 80 80, desde cualquier parte del país o al 53 400 999, para el Distrito Federal y zona metropolitana, electrónicamente su página web es [www.condusef.gob.mx](http://www.condusef.gob.mx) o mediante el correo electrónico a [opinion@condusef.gob.mx](mailto:opinion@condusef.gob.mx) también se puede acudir de manera Personal, visitando las Áreas de Atención a Usuarios con horario de atención de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 hrs, en donde se atenderán problemáticas o asuntos

relacionados entre el usuario que contrata o hace uso de servicios con instituciones financieras.<sup>9</sup>

A la misma comisión le compete, dar consultas o aclarar dudas sobre productos o servicios ofrecidos por instituciones financieras. Atiende reclamaciones, cuando existan diferencias en la interpretación de los compromisos asumidos, derivados de la suscripción del contrato de adhesión a través del cual el usuario contrató el servicio o adquirió el producto ofrecido por la institución financiera. Asimismo, da atención al usuario cuando la institución financiera haya actuado de manera indebida, o cuando haya incumplido con lo planteado en el contrato de adhesión. Una de las competencias recientes de CONDUSEF es supervisar la información publicitaria y demás que las instituciones financieras utilizan para comunicarse con sus usuarios, vigilando que sea veraz, efectiva y que no induzca a confusiones o equivocaciones.<sup>10</sup>

---

<sup>9</sup> Vid. CONDUSEF, [Contáctanos](http://www.condusef.gob.mx/index.php/contactanos), fecha: 09 de septiembre del 2011, Hora: 22:00 hrs. Disponible en: <http://www.condusef.gob.mx/index.php/contactanos>

<sup>10</sup> CONDUSEF, "Al servicio de usted", [revista educación financiera](#), mensual, abril 2009, p.22.

Dentro de las instituciones financieras de su competencia que mayor número de controversia presentan; sólo por mencionar algunas de ellas de acuerdo las estadísticas realizadas por las misma CONDUSEF y reflejado en su página web, son la Administradoras de Fondos para el Retiro (AFORE) entendiéndose por aquellas que administran las aportaciones de dinero que hacen los trabajadores, sus patrones y el gobierno para asegurar las pensiones para el retiro.

También presentan gran número de quejas las Instituciones de Banca Múltiple que son aquellas sociedades anónimas que realizan operaciones de banca y crédito, y que ofrecen diversos productos y servicios financieros tales como tarjetas de crédito, de debito, de nomina, de cheques, así como créditos personales, automotrices e hipotecarios. Las aseguradoras son una mas de las instituciones financieras de las cuales se atienden mayores problemáticas, siendo estas de gran importancia, ya que, son las encargadas de cubrir los riesgos a la que puede estar sujeta una persona, institución o empresa. De igual modo, las Sociedades Financieras de Objeto Múltiple también conocidas como SOFOMES, las cuales son sociedades anónimas cuyo objeto principal es otorgar crédito, celebrar factoraje y arrendamiento financiero, sin necesidad de requerir autorización del Gobierno Federal<sup>11</sup>. No obstante lo anterior, no son las únicas instituciones financieras que forman parte de la competencia de CONDUSEF, pero sí presentan un mayor número de problemáticas y aclaraciones ante dicha comisión.

---

<sup>11</sup> Vid. CONDUSEF, Comunicado de Prensa: las sofomes, México, 26 de abril del 2010.

## CAPÍTULO 2

### PROCEDIMIENTOS SUBSTANCIADOS ANTE LA COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS

#### 2.1 PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO

Una de las facultades más importantes de la CONDUSEF , es conocer y resolver respecto de las reclamaciones que presentan los usuarios de servicios financieros y es a partir de éstas que se da inicio a los procedimientos de conciliación y de ser el caso el de arbitraje; para ello se debe de conocer en qué consiste cada una de sus etapas y términos de estos procedimientos que actualmente son llevados a cabo en CONDUSEF, de conformidad con lo dispuesto en la Ley de Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros. Para que de inicio alguno de estos procedimientos en CONDUSEF debe existir una reclamación hecha por un usuario el cual tiene una “inconformidad con alguna institución financiera, la misma comisión gestionará el asunto con la institución con la que se está presentando la problemática, a fin de encontrar una resolución rápida y amigable sin que se involucren abogados de ambas partes”.<sup>12</sup>

Conforme a lo anterior podemos entender que la reclamación es una petición que realiza el usuario en contra de una institución financiera, para que ésta rectifique o enmiende determinada acción que el usuario considera como incorrecto y que no se apegó a los términos bajo los cuales se contrato determinado producto o servicio financiero, o bien que el usuario resulte afectado.

Es importante hacer mención de los fundamentos legales para presentar una reclamación basándose en el artículo 36 de la Ley de Protección y

---

<sup>12</sup> COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS, ABC de Educación Financiera, Op. Cit., p.7.

Defensa al Usuario de Servicios Financieros, asimismo puede solicitar audiencia de conciliación tal como lo marca el artículo 68 de la Ley antes mencionada. Las reclamaciones que cumplan con los requisitos de ley, por su sola presentación, suspenderá las acciones legales que correspondan, durante el tiempo que dure el procedimiento administrativo. Dichas reclamaciones podrán ser presentadas, en la Delegación de la CONDUSEF más cercana al domicilio del usuario o en la unidad especializada de la institución financiera a lo que hace referencia el artículo 50 bis de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y cuya función, indica, es atender consultas y quejas presentadas respecto de servicios o productos que se otorgan a los usuarios.

Es de importancia destacar que hay casos en los que CONDUSEF no puede conocer de reclamaciones, como lo son los que notoriamente son improcedentes por que no pertenecen a instituciones financieras, o por que el usuario carece de documentos probatorios que favorezcan su dicho, o bien, por que la institución financiera cuenta con documentos suficientes que prueben que le asiste la razón, entre otras incompetencias que se pueden presentar según sea el caso concreto. Una vez presentada la reclamación y a petición del usuario, se iniciara el procedimiento de conciliación.

Para un mejor entendimiento es importante mencionar que el procedimiento es una serie de pasos consecutivos y con orden para llegar a un objetivo, mientras que para la doctrina procesal la conciliación intermediaria de solución a la conflictiva social entre la autocomposición y la heterocomposición ya que participa con uno de los caracteres de ambas formas. Para Alcalá Zamora considera a la conciliación como un excluyente de la jurisdicción, por su parte Calamandrei la critica al definirla como un aborto procesal, pues según su punto de vista, no deja nacer al proceso jurisdiccional.<sup>13</sup>

---

<sup>13</sup> Vid. DICCIONARIOS JURÍDICOS TEMÁTICOS , Derecho procesal, 1ª ed., Editorial Harla, México 1999, vol IV, p.56.

La conciliación desde un punto de vista legal puede definirse como “el acuerdo celebrado entre quienes se encuentran ante una controversia sobre la aplicación o intervención de sus derechos, con el objeto de evitar un juicio, o bien de ponerle fin”.<sup>14</sup> De lo anterior se puede observar que no existe una manifestación en contra o a favor de este tipo de solución a los conflictos sociales; sin embargo podría considerarse como una alternativa que tienen las partes, para solucionar su conflicto. Luego entonces, para la CONDUSEF es un mecanismo físico a través del cual, las partes entre las que se encuentra una diferencia susceptible de transacción, entendiéndose así entre el usuario y la institución financiera, originada por una relación derivada de una operación de las calificadas por la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, se pone fin a su problemática.<sup>15</sup>

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.<sup>16</sup> En este sentido, la conciliación existe cuando las partes comparecen ante un amigable composición con el fin de arreglar determinada problemática con una institución financiera y así evitar se presente un juicio.

Finalmente, se deduce que la conciliación se da cuando las partes encuentran una solución a sus diferencias con apoyo de un conciliador, quien es un tercero ajeno a la controversia existente que deberá actuar de manera imparcial pero siempre con apego a la ley que lo faculta.

En las reclamaciones que presentan los usuarios en contra de las instituciones financieras, intervendrá un proceso administrativo de conciliación, mediante una solicitud de parte, las instituciones financieras están obligadas a

---

<sup>14</sup> Vid. DE LA FUENTE RODRÍGUEZ, Jesús, Op. Cit., p.944.

<sup>15</sup> Vid. Idem.

<sup>16</sup> Vid. IBARRA HERNÁNDEZ, Armando, Diccionario Bancario y Bursátil, 2ª ed., Editorial Porrúa, México, 2000, p.45.

someterse a dicho procedimiento.<sup>17</sup> La forma en que el usuario deberá presentar su reclamación ante la CONDUSEF para agotar el procedimiento conciliatorio, se regula por el artículo 68 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros en la cual se indica la forma en la que se llevará a cabo la audiencia de conciliación.

Primeramente, el usuario presenta su escrito de queja, en donde solicita se inicie un procedimiento de conciliación por alguna problemática con una institución financiera regulada por la CONDUSEF, una vez entregado este escrito del usuario, se hace un análisis para saber si es procedente su caso. De ser así, el asunto se canaliza a uno de los abogados conciliadores, de acuerdo al área de su competencia, seguro, afore, banca múltiple, etc., posteriormente se correrá traslado a la institución financiera haciendo de su conocimiento la reclamación presentada en su contra, así como copia de la documentación presentada por el usuario en ese instante se le indica al usuario que se le enviara un citatorio indicando la fecha y hora de su audiencia de conciliación haciendo del conocimiento del mismo que en caso de no asistir a la audiencia y que de no justificar su falta de manera satisfactoria en un término de 10 días hábiles contados a partir de la fecha de audiencia, se tendrá por desistida la reclamación y no podrá iniciar otra reclamación por el mismo asunto. Lo anterior, por así disponerlo en los artículos 60, 63 y 68 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

Realizado lo anterior, conforme al numeral 68 fracción I Bis de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, se citará a ambas partes en conflicto para llevar a cabo la audiencia de conciliación, llevándose a cabo en un término de 20 días hábiles a partir de la recepción de documentos del usuario reclamante. La institución financiera por medio de un representante, deberá rendir un informe en el que dará respuesta de una manera detallada y razonada a cada uno de los hechos materia de la reclamación a más tardar el

---

<sup>17</sup> Vid. DE LA FUENTE RODRÍGUEZ, Jesús, Op. Cit., p. 945.

día de la audiencia, de no ser así se tendrá por no presentado y podrá ser causa de sanción.

Las partes serán atendidas por un abogado conciliador, quien deberá explicar al reclamante que la CONDUSEF es una autoridad administrativa que depende del Poder Ejecutivo; que sirve para proteger sus intereses, pero que no hay forma de que obligue a la institución financiera a firmar convenios, contratos o de llegar a un acuerdo satisfactorio, ya que ello, es competencia de un juez, así haciendo de su conocimiento que 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 estas concilien sus intereses, sin llegar a la instancia judicial, respetando los lineamientos del procedimiento administrativo de conciliación.<sup>18</sup>

Concluida la reclamación, se inicia la audiencia dando lectura a la reclamación y solicitara al representante de la institución financiera su informe para darle lectura de igual forma, se solicitará al reclamante que manifieste lo que a su derecho corresponda, así como sus pretensiones, el apoderado procede a realizar su declaración. El conciliador no debe asumir un papel pasivo, sino que debe predisponer la negociación, para ello debe de proponer a las partes, soluciones factibles o alternativas concretas para que resuelvan de común acuerdo sus diferencias. Con el mismo propósito, el conciliador tiene la facultad para diferir la audiencia cuando no se estén cumpliendo con los requisitos de ley. En ese sentido se expresa José Ovalle Favela, al decir que el conciliador no debe limitarse a mediar entre las partes, si no que les debe sugerir fórmulas específicas para que puedan llegar a un consejo entre ellas.<sup>19</sup>

Una vez hechas las recomendaciones del conciliador y de llegar a un acuerdo de voluntades, las partes en conflicto, se realiza un acta

---

<sup>18</sup> Vid. REVISTA ENTRE NOSOTROS, Publicaciones Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, publicación n° 6, mensual, México, 2009 p. 4,5.

<sup>19</sup> Vid. OVALLE FAVELA, José, Teoría General del Proceso, 4ª.edición, Editorial Harla, México, 1995, p. 23.

circunstanciada de lo ocurrido en la audiencia de conciliación precisando de manera detallada el

acuerdo al cual llegaron y proporcionando copia del mismo a ambas partes. De no haberse llegado a un arreglo dicha controversia, el conciliador les invita a que de común acuerdo puedan someterse al procedimiento de arbitraje.

## 2.2 PROCEDIMIENTO ARBITRAL

Agotado el procedimiento de audiencia de conciliación sin haber logrado que las partes en conflicto llegaran a un común acuerdo, se podrá optar por un procedimiento arbitral, para ello es importante saber que es un arbitraje. Arbitrar viene del latín *arbitrus*, que 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 debe rendir una tercera persona o comisión, no investidas de autoridad jurisdiccional.<sup>20</sup> Por su parte Becerra Bautista, precisa que la raíz etimológica del vocablo *arbitro* deriva del latín *arbitr*, entendiéndose por este, “el acogido, por honoríficas razones, por aquellos que tienen una controversia, para que la dirima basándose en la buena fe y la equidad”<sup>21</sup>

Luego, 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 este a la resolución dada, derivado de dicho procedimiento. Acosta Romero, considera que el arbitraje es una figura heterocompositiva de solución de litigios, es decir, un instrumento de composición de litigios caracterizado por que las soluciones de éstos provienen de un tercero ajeno a la relación sustancial.<sup>22</sup>

---

<sup>20</sup> Vid. SIQUEIROS, José Luis, El arbitraje en los negocios internacionales de naturaleza privada, 13ª ed., Editorial Porrúa, México, 1991, p.180.

<sup>21</sup> BECERRA BAUTISTA, José, El proceso Civil en México, 16ª ed., Editorial Porrúa, México, 1985, p.182.

<sup>22</sup> Vid. ACOSTA ROMERO, Miguel, Nuevo Derecho Bancario, 4ª ed., Editorial Porrúa, México, 1998, p.1263.

De ahí que, el arbitraje sea una institución jurídica que permita a los particulares que a ella recurren, dirimir su controversia a través de una resolución confiable fundada en la buena fe y en la equidad del árbitro. La buena fe viene de ser un requisito indispensable para el éxito del arbitraje, derivado de esto de su origen inminentemente contractual.<sup>23</sup>

Se debe entender que el arbitraje es una forma de resolver los conflictos, remplazando jueces por árbitros seleccionados por las partes en litigio. Por tanto, 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 particulares. En algunas legislaciones se permite a los funcionarios judiciales ser árbitros, pero al hacerlo no desempeñan una función del Estado, circunstancia que explica la definición.<sup>24</sup>

Conforme a lo antes expuesto, se deduce que el arbitraje es un sustituto de instancias judiciales derivado de el sometimiento voluntario de las partes en conflicto donde es su deseo valerse de un árbitro al que crean confiable, el cual consideran tiene un alto grado de especialización en el tema, así como con un alto criterio y actitud imparcial en el juicio, confiando se resuelva de una manera justa y equitativa en poco tiempo, renunciando así a que la autoridad judicial tenga conocimiento del conflicto.

El procedimiento arbitral, visto desde un punto estructural, constituye una relación jurídica triangular, en cuya cúspide se encuentra el árbitro, quien conoce del litigio, lo tramita y lo resuelve, según lo convenido por las partes y lo preceptuado por la ley; debajo del árbitro se encuentran las partes, quienes ponen en conocimiento al árbitro su controversia, su deseo de someterse a su jurisdicción, basado en ello la confianza y la buena fe.<sup>25</sup>

---

<sup>23</sup> Vid. GOMEZ LARA, Cipriano, Derecho Procesal Civil, 4ª ed., Editorial Trillas, México, 1985, p.182.

<sup>24</sup> Vid. PALLARES, Eduardo, Derecho Procesal Civil, 4ª ed., México, Editorial Porrúa, México, 1991, p.579

<sup>25</sup> DE LA FUENTE RODRÍGUEZ, Jesús, Op. Cit., p.951.

Cuando las partes hayan decidido someterse a juicio arbitral, sea en amigable composición o en estricto derecho, de común acuerdo podrán adherirse a las reglas de procedimiento establecidas por la CONDUSEF, mismas que se

contemplan en el artículo 72 Bis de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, en donde se establecen los requisitos que deberá contener tanto el escrito inicial de demanda como la contestación a la misma, así como el procedimiento arbitral al que se pueden someter las partes en su artículo 73 de la misma ley.

Para que la CONDUSEF pueda proponer al árbitro que conocerá de la controversia, será requisito indispensable que la práctica legal sea en el área a la que corresponda la materia objeto de la reclamación presentada. El árbitro es la persona o personas encargadas de la conducción del procedimiento arbitral y emisión del laudo regulado con el compromiso arbitral, ya sea que se trate de un árbitro único, de un tribunal arbitral o de la CONDUSEF cuando actúe como tal. Por todo lo anterior, es importante conocer las diferencias entre un procedimiento en amigable composición ó en estricto derecho.

La amigable composición consiste en que las partes desde un inicio establecen de manera específica las cuestiones que deberán ser objeto del arbitraje, estableciendo ellas mismas las formalidades, términos y plazos que deberán sujetarse. En esta modalidad CONDUSEF tiene la libertad de resolver el conflicto en conciencia a verdad sabida y en buena fe, de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 73 de la Ley de la materia; entendiéndose así 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 mismo”.<sup>26</sup> En consecuencia, se atiende 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

---

<sup>26</sup> INSTITUTO DE INVESTIGACIONES JURÍDICAS, Diccionario Jurídico Mexicano, tomo de la A-Ch México, 13ª ed., Editorial Porrúa – UNAM, 1999, p.150.

previa opinión de la CONDUSEF. En esta modalidad de arbitraje se hará constar que las partes optaron por este tipo de procedimiento y que el árbitro tendrá facultades para decidir, sin necesidad de justificar sus puntos resolutive, es decir, en equidad.

Una vez concluido las partes se someterán al laudo dictado por el árbitro. Entendiendo por laudo, la decisión definitiva para resolver el conflicto, lo que es equivalente a una sentencia que se pronuncia durante un proceso jurisdiccional, el laudo debe de ser firmado por el funcionario de la CONDUSEF autorizado para hacerlo y de conformidad con las disposiciones reglamentarias y legales.

Ahora bien, también se pueden someter a la modalidad en estricto derecho, que consiste en que las partes se sometan a un arbitraje el cual sigue las formalidades legales aplicables, es decir, un procedimiento ya establecido conforme a la Ley de Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, el cual contiene plazos y bases a seguir.

Cuando los comparecientes manifiesten que es voluntad someterse al arbitraje es estricto derecho, deberá levantarse un convenio en el cual se fundamente el procedimiento arbitral; en el mismo, las partes facultarán a la CONDUSEF a resolver la controversia planteada con estricto apego a las disposiciones legales aplicables y determinarán las formalidades, términos y plazos a que se debe sujetar el arbitraje, debiéndose entender como compromiso arbitral al acuerdo por el que las partes deciden someter a arbitraje la resolución de la controversia planteada ante la CONDUSEF.<sup>27</sup>

El acto final que practicará el árbitro de CONDUSEF es justamente el objetivo que las partes tuvieron, es decir, dictar un laudo arbitral, este debe de contener todas las cuestiones propuestas por las partes a examen y resolución.

---

<sup>27</sup> Vid. COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS, El Procedimiento de Arbitraje, folleto, s.f, s.p

## 2.3 RESOLUCIONES

Es importante conocer el tipo de resoluciones y laudos que pueden ser emitidos por CONDUSEF. Cabe aclarar que una resolución es “la acción de resolver, de dejar algo resuelto que no presente problemática”<sup>28</sup>.

Una resolución se dicta para cumplir las funciones que la ley encomienda, así como el laudo es la resolución que pone fin a un conflicto con carácter de sentencia, por tanto se debe entender que ambas deberían poner fin a un conflicto. La primera resolución que se llega a presentar ante la CONDUSEF, es aquella por la que se tiene una problemática, en donde se da una respuesta negativa al usuario por la institución financiera, de una aclaración presentada ante la misma, sobre un problema suscitado con su producto o servicio financiero contratado.<sup>29</sup>

De igual forma, la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros en su artículo 81, indica que la CONDUSEF podrá adoptar todas las medidas necesarias para el cumplimiento de dicho laudo dictado por un árbitro de la CONDUSEF, o por un tercero propuesto por la misma, en donde el cumplimiento no deberá de exceder de un término de 15 días hábiles contados a partir de la notificación. En caso de haber omisión por parte de la institución financiera en el tiempo señalado, la CONDUSEF enviara el expediente al juez competente para su ejecución. El artículo 84 de la ley de la materia indica que debe de hacerse de conocimiento por parte de la institución financiera, a la CONDUSEF, de que se ha cumplido con el laudo dictado en tiempo y forma, de no ser así, la Comisión podrá aplicar una multa, si aun con esto no se diera informe del cumplimiento de lo dispuesto por el árbitro se enviará el expediente a la autoridad competente, y este será tomado, como desacato judicial.

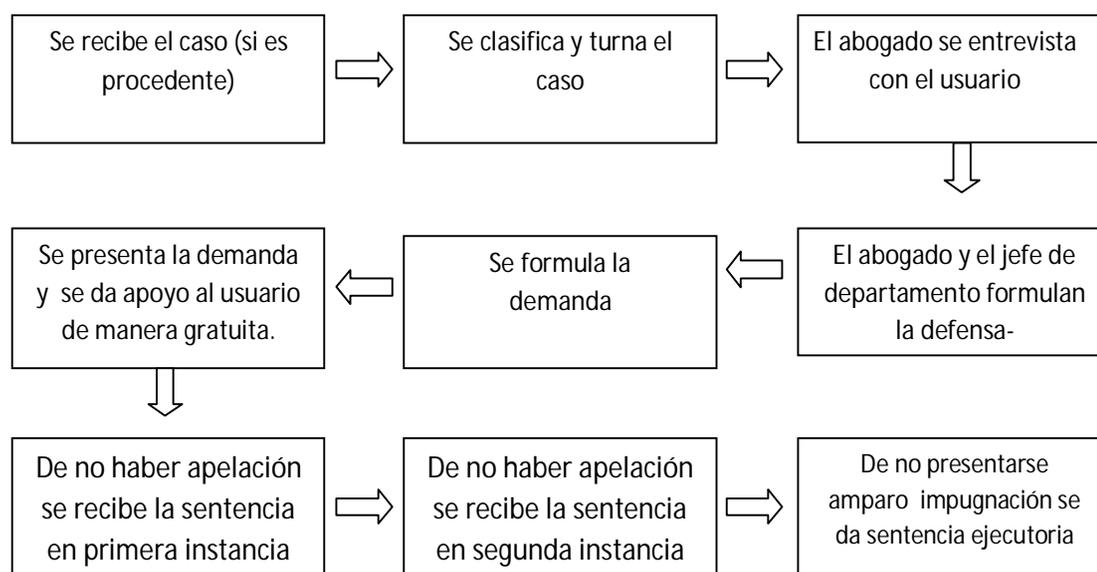
---

<sup>28</sup> GARCIA PAYANO, Andrés, Curso de Introducción, 2ª ed., Editorial Educación Financiera, México, 2009, p.90.

<sup>29</sup> Vid. INSTITUTO DE INVESTIGACIONES JURÍDICAS, Op. Cit., p.130.

En el caso de que los usuarios que acudan a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, y una vez realizado el procedimiento de conciliación no hayan resuelto su controversia y tampoco hayan decidido optar por un arbitraje, la misma comisión podrá ofrecer los servicios de Defensoría Legal Gratuita, solo en los casos que sean notoriamente procedentes, es decir, que a consideración de un abogado especialista en la materia, manifieste que se cuentan con los elementos necesarios para su defensa; solo se proporcionara dicho servicio a aquellas personas que no cuenten con los recursos necesarios para la contratación de un abogado.

La forma de la Defensoría Legal gratuita se puede representar de la siguiente manera:



## CAPÍTULO 3

### LA INEFICACIA E INEFICIENCIA DE LA COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS

#### 3.1 LA FALTA DE EFICACIA Y EFICIENCIA DE LA COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS

Todas aquellas resoluciones que emita CONDUSEF, indudablemente traerán consecuencias, favorables o negativas para el propio usuario que presenta problemática con alguna institución financiera y que eligió a CONDUSEF como el medio para dar una solución idónea a la misma. Recordando que es una comisión conciliadora propiamente de carácter administrativa y se creó con el fin de dar apoyo a usuarios del sector financiero, muchos de ellos, optan por presentar ante CONDUSEF sus controversias, con la esperanza de no tener que iniciar un juicio ante algún juzgado o tribunal, que se piensa será más costoso, resuelto en mayor tiempo y muchos de ellos no cuentan con la posibilidad de contratar a un abogado particular, o bien temen a que su sentencia sea negativa a ellos por no sentirse apoyados o respaldados por alguna comisión.

Por ello, se considera importante que las funciones para las que fue creada CONDUSEF puedan concretarse de manera correcta, dando soluciones a los casos presentados ante la misma, se considera importante mencionar algunos de los casos más recurrentes que atiende la misma CONDUSEF, según informe del portal web interno de la propia comisión, los casos mas recurrentes al menos en el Distrito Federal, en lo que va del año y la forma en la que se les ha dado solución es la siguiente:<sup>30</sup>

---

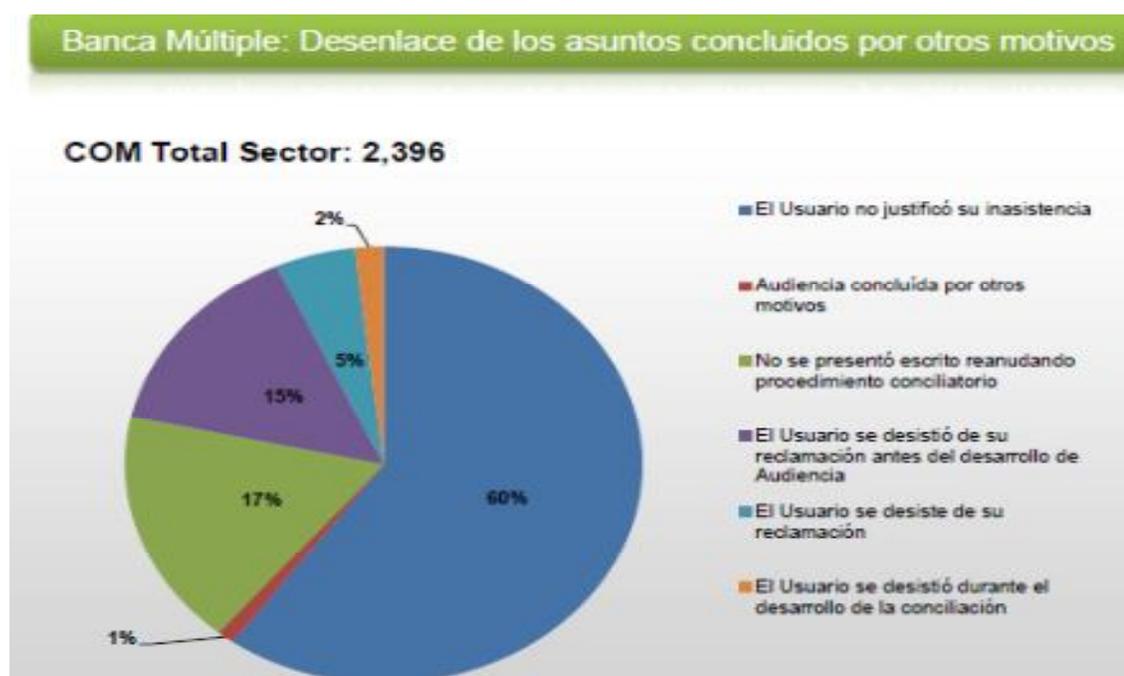
<sup>30</sup> CONDUSEF, Principales Causas, fecha: 20 de septiembre del 2011, Hora: 10:00 am, Disponible en: <http://www.condusef\condu\estadistica1.htm>

Principales Causas			
Tarjeta de Crédito	CO Favorable	Asuntos concluidos en el proceso conciliatorio	% A favor del usuario
Solicitud de cancelación no atendida	272	449	61%
Pago a su tarjeta de crédito no aplicado	73	156	47%
Cobro de servicios no contratados por el cliente	120	261	46%
Modificación al Buró de Crédito	90	211	43%
Inconformidad con la cantidad cargada	160	384	42%
Eliminación del Buró de Crédito	70	166	42%
Consumos no reconocidos	880	2,266	39%
Cobro de intereses no reconocidos por el cliente	79	205	39%
Disposición de efectivo no reconocido por el cliente	88	230	38%
Alternativa de pago no respetada por el Banco	196	564	35%

Principales Causas			
Cuenta de Ahorro	CO Favorable	Asuntos concluidos en el proceso conciliatorio	% A favor del usuario
No recepción de estados de cuenta	24	55	44%
Entrega de fondos a beneficiarios del Titular fallecido	20	56	36%
Devolución de recursos ahorrados	41	117	35%
Cargo no reconocido en la cuenta	114	359	32%
Depósito no acreditado total o parcialmente	18	67	27%

En la tabla se muestra la cantidad de casos que se han presentado y la forma en que se ha resuelto, notándose así que hay un alto porcentaje de casos que no se resuelven ante la propia CONDUSEF, así lo demuestra también la siguiente gráfica.<sup>31</sup>



<sup>31</sup> CONDUSEF, Total de casos resueltos, fecha: 20 de septiembre del 2011, Hora: 22:10 hrs. Disponible en: <http://www.condusef/condu/estadistica1.htm>

En esta gráfica se puede notar que el 60 % de los casos en CONDUSEF de los que no se les pudo dar solución, según la propia comisión, es por falta de asistencia del usuario a la audiencia de conciliación y por no poder justificarla de manera correcta, deslindándose así de las responsabilidades que pudiese traer a la propia CONDUSEF, de igual forma se puede notar que según estadísticas de la comisión el 2% de los usuarios no resuelven su problemática por que se desisten de su acción durante el desarrollo de la conciliación, el 5% se desiste de su reclamación, el otro 15 % se desiste de su reclamación antes de la audiencia de conciliación, el 17% es por que el usuario no presento su escrito de reclamación, y solo el 1 % indica que se concluyó el asunto por otras razones, sin especificar de que tipo.

Conforme a lo anterior, y debido a que se percibe un gran porcentaje de asuntos no resueltos, se realizó una entrevista a usuarios que se encontraban en oficinas centrales de CONDUSEF, durante una semana cerca de 40 usuarios accedieron a apoyar con su información para el presente trabajo, lo primero fue preguntar al usuario la problemática que presentaban en esas oficinas, y que solución habían obtenido, de los casos obtenidos, se comentaran 5 que desatacan.

Primer caso. La señora Guadalupe Estrada, acudió a las oficinas de CONDUSEF, debido a que le realizan gestiones de cobranza, por una persona que no conoce, indica que acudió después de haber llamado al Centro de Atención Telefónica (CAT), en donde le indicaron que se realizaría un reporte y que en el termino que no excediera de 20 días hábiles, recibiría una respuesta a un correo electrónico proporcionado. La usuaria manifiesta que en el termino de 20 días la respuesta indica que no procede y que tenía que presentar documentación, por tanto nuevamente llama al Centro de Atención Telefónica (CAT) y le indican que es recomendable acudir a oficinas de CONDUSEF, con un escrito en donde manifieste su problemática, una copia de la credencial para votar, respuesta negativa emitida por la institución financiera por medio de CONDUSEF, comprobante de domicilio, en este caso de teléfono, que era de

la forma en que le realizaban dichas cobranzas. Asimismo, indica que se le agenda una cita, al acudir, le indicaron que nuevamente se enviaría su asunto a Banamex, para que lo estudiara y diera una respuesta, la usuaria manifiesta que a los 20 días acudió, sólo para que de nueva cuenta le dieran una respuesta negativa, y le indicaran que no se contaba con los elementos suficientes para su defensa y que su caso no procedía.

Segundo caso. Cargos por seguro no contratado en la tarjeta de crédito de Bancomer, el señor Jaime Dorantes, comenta que por mas de tres meses no le llegaban estados de cuenta a su domicilio, sino que únicamente llamaba a línea Bancomer, para conocer su saldo y la fecha límite de pago para cubrir dicho importe y así evitar problemática con la institución financiera, no obstante, indica que se percato del cobro de un seguro que no solicitó, ni contrato, ni sabía que se realizaba el cargo a su tarjeta de crédito, por lo que indica que hizo aclaración en su sucursal y trascurridos 90 días naturales, la institución financiera le contesta diciendo que no realizó su aclaración en tiempo, dado que en el artículo 23 Fracción I de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, menciona que el usuario solo contará con un término de 90 días naturales para realizar aclaraciones, sobre movimientos en su cuenta con los que no este de acuerdo. Por el contrario, en la misma ley en su artículo 10 y 11, indica que la institución financiera esta obligada a emitir y enviar estados de cuenta al usuario al domicilio proporcionado por el mismo, o al que se marque en el contrato, por tanto también hay incumplimiento por parte de la institución financiera. Con esta respuesta dado que al realizar el conteo de los días trascurridos de que presento su aclaración, a la fecha el cargo, solo habían trascurrido 85 días naturales, por lo que la respuesta era errónea pues se había realizado en tiempo y forma. Para ello, con su respuesta y la documentación solicitada por la propia CONDUSEF, se realiza una llamada Gestión Electrónica que consiste en enviar la documentación de manera digitalizada a la Unidad Especializada del Banco que es la encargada de conocer de estos asuntos, y en un término de 30 días hábiles, le informa CONDUSEF que la institución financiera

responde de manera negativa y solicita respuesta dada por la misma, nuevamente se proporciona la documentación y en el transcurso de 20 días hábiles posteriores CONDUSEF indica que la institución financiera responde que se le cancelará el seguro, mas no así, se le hará el reembolso de las mensualidades ya cobradas.

Tercer Caso. El usuario Ramón Pérez comenta que acudió a CONDUSEF ya que contrato un seguro de automóvil amplio con Qualitas Seguros, y que no se le ha dado cumplimiento a su contrato, debido a que sufrió un accidente automovilístico en donde su camioneta de marca Lobo 2010, sufrió abolladura únicamente de una puerta, y el seguro hizo el dictamen como perdida total y sólo le querían pagar la cantidad de \$40, 000 (00/100) pesos, por lo que estaba en desacuerdo, debido a que, no era ni la mitad del costo real de su camioneta, por lo que CONDUSEF realiza una gestión ordinaria en donde envía documentación a la institución financiera, con la que se demuestra que el usuario a cumplido en tiempo y forma con los pagos de la póliza al momento del siniestro, así como un peritaje que solicito CONDUSEF se realizará con un perito experto en la materia contratado por el mismo usuario en donde se demuestre el valor de la camioneta y el por que no puede considerarse una perdida total, después de 30 días la institución financiera por medio de CONDUSEF responde al usuario que es el pago que corresponde y que no darán más capital, por lo que el usuario inconforme solicita una audiencia de conciliación, en ella se cita al representante de la institución financiera, al usuario y al conciliador, desahogada dicha audiencia se llega al acuerdo de que se hará la reparación de la camioneta en un taller designado por la propia aseguradora, en un termino que no excederá de 20 días hábiles, transcurrido dicho termino la institución financiera no cumple con lo pactado, por lo que el usuario nuevamente acude a CONDUSEF para indicar su problemática, por lo que se le menciona que la misma comisión carece de facultades para obligar a la institución financiera a dar cumplimiento a la resolución pero que se podía dar un dictamen técnico, certificado, con costo para el usuario esto fundamentado en el artículo 11 fracción VI y en el 68 de la

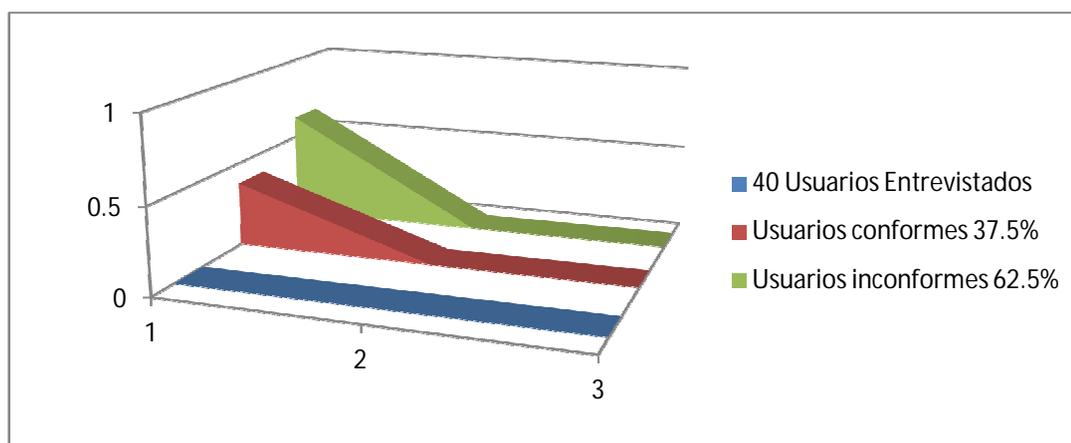
Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, en dicho dictamen se manifiesta todo lo actuado ante CONDUSEF y se certifica por la misma, y en su caso, se pueda remitir al área de defensoría en donde si cumple con los requisitos, se le proporcionaría la defensa legal de manera gratuita para que ante la autoridad judicial pudiera darse cumplimiento a dicha resolución, ya que así lo marca el artículo 81 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

Cuarto caso. La usuaria Margarita Magaña, indica que acude a las oficinas de CONDUSEF debido a que su Administradora de Fondos Para el Retiro (AFORE) siglo XXI no le quiere dar su ayuda por desempleo, misma que marca la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (CONSAR), en donde indica que aquellos trabajadores que cumplan con los requisitos solicitados por la misma, en donde se pide que el trabajador haya tenido un mínimo de 3 años cotizando, que se solicite una baja del seguro en oficinas del IMSS a partir del día 46 de desempleo y que no se hayan realizado retiros de la afore en un termino de 5 años, por lo que la usuaria manifiesta que cumpliendo con los requisitos antes mencionados su Administradora de Fondos Para el Retiro (AFORE) siglo XXI le indica que no le realizara dichos retiros, por tanto CONDUSEF interviene a petición de parte, realizando una gestión ordinaria como se comento en el tercer caso, y la usuaria obtuvo una respuesta favorable en un término de 20 días hábiles. Por lo que estaba conforme con la participación de CONDUSEF y la resolución obtenida a través de la misma.

Quinto Caso. La usuaria de servicios financieros Karla Fragoso, cuenta con su tarjeta de nomina, en donde cada 15 días le depositan su sueldo, indica que debido a que realiza diversas actividades no utiliza ese dinero, pero que se percata que se realizaron diversas compras y disposiciones en ventanilla por un monto mayor a \$50, 000 mil pesos, mismos que no reconoce haber realizado, así que acude a la Unidad Especializada de Atención a Usuarios de su banco HSBC en donde le indican que las compras se realizaron en Chicago, IL, por lo que menciona que ella no cuenta con visa, para viajar a los Estados

Unidos y que por tanto era imposible que ella hubiera realizado dichas compras y disposiciones, por lo que al no obtener una respuesta en su institución financiera, en un término mayor a los 30 días hábiles, que es el término máximo que otorga la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros en su artículo 59 bis I, acude a oficinas de CONDUSEF para solicitar su apoyo, se realiza una gestión electrónica tal y como se mencionó en el primer caso y CONDUSEF le recomienda llegar a conciliación, debido a que, se cuenta con los documentos necesarios para que le asista la razón, una vez llevada la audiencia de conciliación no se llega a ningún arreglo con el representante de la Institución Financiera, por otra parte, ambos admiten someterse al arbitraje, y el laudo emitido por el mismo, indica que la Institución Financiera deberá rembolsar el dinero a la usuaria, pero trascurrido el plazo de 15 días para que se de cumplimiento a la obligación como lo marca el artículo 80 y 81 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, en donde se marca que en caso de que no se cumpla con la resolución dada por el árbitro, CONDUSEF enviará el expediente al Juez competente para su ejecución, denotándose aquí la ineficacia e ineficiencia de la comisión en estudio.

Lo anterior, se comprueba por que del 100% de las personas entrevistadas, el 62.5% argumenta su inconformidad y la falta de eficacia y eficiencia que tiene la CONDUSEF, para un mejor entendimiento se presenta la siguiente gráfica.



Tal y como se demuestra en la grafica anterior la CONDUSEF lejos de proteger al usuario, parece implementado para proteger a las instituciones financieras, por lo que es necesario, dotar de poder vinculatorio a dicha Comisión y de esa forma hacer que sea eficaz y eficiente cumpliéndose así, con los objetivos para los cuales fue creado.

### 3.2 NECESIDAD DE DOTAR DE PODER VINCULATORIO A CONDUSEF PARA EJECUTAR SUS RESOLUCIONES.

Como se describió en el tema anterior, a pesar de que CONDUSEF debería de dar soluciones reales y por demás rápidas a los usuarios de servicios financieros, que acuden a solicitar la ayuda de la misma, no se esta cumpliendo con el fin para lo que fue creada, en diversos artículos como el 1°, el 5° entre otros de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, menciona que se debe orientar, difundir, informar, y se considera de suma importancia su función principal que es la de defender al usuario, pero no es así, por que no se ha cumplido con el objetivo central, puesto que, sólo basta con entrevistar a usuarios para darse cuenta que no están obteniendo los resultados esperados por la misma CONDUSEF.

Como ya se ha venido mencionando, CONDUSEF puede intervenir en un conflicto entre usuario de servicio financiero y la institución financiera buscando una conciliación entre las partes, para que haya una solución amigable, pero si no se consigue CONDUSEF debería obligatoriamente informar al usuario del procedimiento de arbitraje, ya que aunque la ley de la materia lo marca en su artículo 68 que el conciliador debe realizarlo, en ocasiones no se hace, pues varios usuarios mencionaron que ya habían concluido su trámite y que no se le había hecho mención de dicho procedimiento, muchas veces se hace la omisión, por que al momento de que se desahoga la conciliación, ellos se percatan de que no hay elementos de defensa para el usuario y hacen caso omiso del arbitraje, por no considerarlo adecuado para el usuario, de ser así y no se haya llegado a una conciliación, ni se someta al arbitraje, el expediente en CONDUSEF se cierra y el usuario

deberá buscar otras alternativas para encontrar solución a su problemática, en la mayoría de los casos se someten a un juicio ante algún tribunal.

CONDUSEF conoce sus limitaciones, tan es así que las expone al usuario indicando que sólo es una autoridad administrativa conciliadora y aun cuando la Ley de Protección de Servicios Financieros, indica en su artículo 63 que CONDUSEF deberá actuar en beneficio del usuario, es decir brindarle mayor apoyo al mismo, dado que es una persona que en la mayoría de los casos desconoce la ley, y el procedimiento a seguir, se comporta de una manera imparcial ante el usuario y la institución financiera, dejando en desventaja al propio usuario, tan es así que el propio Presidente de la Comisión Luis Pazos a mencionado en diversas conferencias que se, adopta el lema: “La razón, a quien la tenga”.

También, las instituciones financieras conocen las limitaciones de CONDUSEF, tan es así que, se aprovechan de ellas dándole mayor tiempo de resolución a los asuntos de los usuarios y en la mayoría de veces, dando una respuesta negativa, aun así cuando se diera una respuesta favorable al usuario, la institución financiera muchas veces hace caso omiso de cumplir con la misma, debido a que las saben que CONDUSEF no esta facultada para hacerles cumplir de manera coercible con las resoluciones aun cuando hayan sido emitidas por la propia comisión, eso fue lo que nos mencionó uno de los supervisores del Centro de Atención Telefónica (CAT). Ulises Alcaraz. También hizo mención que es una practica reiterada de todas las instituciones financieras, por considerar que, con esto muchas veces se logra, que el usuario se desista de continuar con algún procedimiento por la vía judicial por el tiempo y el dinero que se tiene que invertir, pero no a todos se les proporciona el beneficio de la defensoría legal gratuita, dando pauta a esto para que se sigan cometiendo así abusos por parte de las instituciones financieras. Por tanto se considera que dicha problemática se resuelve dotando de mayor facultad a la CONDUSEF para que cuente con los medios para hacer

cumplir sus resoluciones y con ello se le daría eficacia y eficiencia a dicha comisión; ya que no se vería como pérdida de tiempo.

### 3.3 REFORMA AL ARTÍCULO 11 DE LA LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS

Se considera de suma importancia reformar el artículo 11 de la Ley de Protección y Defensa al usuario de Servicios Financieros, debido a que no se cumple de manera fehaciente el apoyo que se debería dar a los usuarios de servicios financieros, actualmente el artículo menciona las facultades de las que está dotada la CONDUSEF mismas que se han ido mencionando a lo largo de la presente investigación, por lo que no se tiene el carácter de dar ejecutoriedad a resoluciones dictadas por la misma, por ser autoridad conciliadora; sólo se limita a recomendar, supervisar, proponer y revisar a instituciones financieras, mas no a exigirles el cumplimiento de las soluciones obtenidas ante las problemáticas presentadas por los usuarios de servicios financieros, causando así mayores conflictos, por tanto, los usuarios día con día prefieren dejar de lado su problemática por considerar que el trámite es engorroso, largo, estresante y que aun cuando se haya obtenido una respuesta favorable, no se tiene la seguridad de que la institución financiera vaya a dar cumplimiento a la resolución.

Si bien es cierto que, la CONDUSEF cuenta con facultades para sancionar a instituciones financieras de acuerdo con el artículo 11 en su fracción XXXVIII, en donde se hace mención que se estará facultada para imponer sanciones en el ámbito de su competencia por infracción a la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, y tales sanciones se estipulan en el Título Octavo Capítulo I, artículo 94, de donde se percibe que las multas oscilan entre los 200 y máximo 3000 salarios mínimos según se determine, dichas multas se pueden imponer por que la institución financiera no proporciona información solicitada por la propia CONDUSEF para la audiencia de conciliación, tales como tiras magnéticas, contratos, estados de

cuenta, y la documentación que considere necesaria que acredite el dicho de la institución financiera.

Asimismo, puede imponer sanción por que el representante de la institución financiera no comparezca a la audiencia de conciliación, o por que se envía documentación como propaganda de sus servicios a usuarios del servicio financiero que expresamente mediante documento, le hayan manifestado a la propia institución financiera que no deseaban recibirla, o bien se hacen acreedores a sanciones por que no se cumplen con los laudos dictados mediante el procedimiento de arbitraje al que se hayan sometido.

El artículo 96 de la Ley de Protección al Usuario de Servicios Financieros refiere que la CONDUSEF deberá oír previamente a la institución financiera que pudiese ser infraccionada, tomando en consideración las condiciones económicas de la misma y la gravedad de la falta cometida. Aunado a lo que menciona el artículo 11 de la ley de la materia, en su fracción XXV nos indica que dichas multas pueden ser condenadas total o parcialmente, dejando así la posibilidad de que no sean sancionada la institución financiera, recurso que regularmente utilizan las instituciones financieras para evitar el pago de la multa impuesta, según refieren algunos conciliadores de la misma CONDUSEF son muy pocas las multas que se cobran pues en su mayoría de casos son condonadas.

Es por eso, que se hace una propuesta de adicionar el artículo 11 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, derogando su fracción XXV donde se indica que pueden condonar las multas impuestas a las instituciones financieras, asimismo incluir una facultad mas en donde la CONDUSEF puede hacerse valer de los medios idóneos, según sea el caso en particular, para que la CONDUSEF pueda obligar el cumplimiento de las resoluciones o laudos dadas por la misma, a favor de los usuarios siendo esta considerada como una cosas juzgada y pueda cumplirse, sin tener que acudir a una autoridad judicial, poniendo medios de apremio considerables, si la institución

financiera no cumple con el fallo a favor del usuario. O inclusive utilizando los mismos incidentes o medios que se realizarían ante el juzgado competente en materia civil para que se realice un procedimiento de ejecución de laudo, a través de la vía ejecutiva mercantil por así disponerlo el numeral 1391 F I del Código de Comercio .

Hoy en día el artículo 11 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, no contempla fracción alguna que obligue a las instituciones financieras a cumplir con las resoluciones favorables a sus clientes, debido a que, el único medio de defensa que se tiene en contra de un laudo dictado por CONDUSEF, es el amparo, por así disponerlo el artículo 107 fracción III inciso A de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, no obstante, para evitar llegar hasta dicho juicio, es que se propone crear una fracción XLIII en el artículo 11 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, quedando de la siguiente manera:

“Artículo 11...

**XLIII. La Comisión Nacional Para la Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, podrá imponer sanciones, que no se condonarán, así como de hacer uso de los medios necesarios, para hacer cumplir, las resoluciones dadas a favor de los usuarios de servicios financieros, y en caso de hacer caso omiso, se podrá inclusive considerar la revocación de la inscripción de la institución financiera ante CONDUSEF”**

Con lo anterior, se daría cumplimiento a lo establecido en los artículos 78, 80, 81 y 84 de la ley de la materia; cumpliéndose así la finalidad para la cual fue creada dicha comisión, es decir, para dar una verdadera protección a los usuarios de servicios financieros.

### 3.3.1 Ventajas

Con la reforma del artículo 11 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, aumentado facultades a la CONDUSEF traería grandes ventajas entre de las cuales se pueden mencionar las siguientes:

- Se llegaría al objetivo para lo que fue creada, que es para orientar, informar y promover la cultura financiera, a la que si se da cumplimiento, pero también se lograría el de atender y resolver las aclaraciones y quejas recibidas por usuarios de servicios financieros.
- Se daría cumplimiento a las resoluciones dictadas por las instituciones financieras, aun cuando siendo favorables, no cumplieran con la obligación a la misma, siendo así que una vez que CONDUSEF tenga conocimiento de la problemática, pueda en su caso sancionar, y hacer uso de los medios idóneos para el cumplimiento de las resoluciones favorables a los usuarios. Se tendría ahorro procesal para las partes en conflicto.
- No se tuviera que acudir a iniciar algún procedimiento judicial ante algún tribunal, pues se tendrían las facultades necesarias para el cumplimiento de sus resoluciones.
- El usuario no perdería tiempo, ni dinero, al realizar una gestión que tarda aproximadamente 30 días hábiles, ni una conciliación que aproximadamente tarda lo mismo, ni un arbitraje, que son términos similares, haciendo así el tramite largo, engorroso y un tanto burocrático.
- Se evitarían practicas deshonestas por parte de gestiones de cobranza de instituciones financieras.

- No actuarían deliberadamente los ejecutivos de las instituciones financieras al hacer cargos de seguros no contratados a tarjetas de crédito, débito, nomina, cuentas de cheques, únicamente por recibir una comisión, ya que la institución financiera tendría mayor cuidado, en cuanto a esta práctica deshonestas.
- Habría un alto índice de casos resueltos sobre problemáticas con cualquier institución financiera, supervisada y regulada por CONDUSEF.
- Disminuirían considerablemente los casos de disposiciones de dinero en cajeros, compras no reconocidas por el usuario del banco.
- Mayor competitividad por ofrecer un mejor servicio por parte de las instituciones financieras, obligándose así a brindar un mejor servicio a sus clientes.
- Al ir cumpliendo su objetivo la CONDUSEF podría ir ampliando sus servicios, a nuevas problemáticas, creando así programas de capacitación y aperturando plazas para los prestadores de servicios y prácticas profesionales, que apoyan en un 45% en las funciones de la CONDUSEF. Dando así oportunidad laboral a más personas.
- La economía mexicana se vería menos afectada, por que muchas veces el usuario tiene que pagar créditos o deudas que no le corresponden sólo por que no cuenta con la documentación necesaria que acredite su dicho, aun cuando la institución financiera, tampoco cuente con la documentación necesaria para acreditar que le corresponde alguna deuda.
- Se protegería en gran parte a un sector vulnerable, es decir, no se afectarían a comunidades rurales, que presentan un alto índice de abuso al usuario de servicios financieros por parte de instituciones financieras.

## CONCLUSIONES

**PRIMERA.** Actualmente, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), no cumple con sus funciones en forma adecuada, debido a que es un órgano que carece de facultad para sancionar a las Instituciones Financieras, en caso de que no cumplan con las resoluciones que son dictadas por ésta; situación que causa la ineficacia e ineficiencia de dicha Comisión.

**SEGUNDA.** Hoy en día, los usuarios de servicios financieros carecen de total protección al momento en que las instituciones financieras les violentan sus derechos, debido a que, pese a la existencia de la CONDUSEF ésta deja sin protección al usuario, por carecer de poder vinculatorio para hacer cumplir sus resoluciones, por lo que en muchas ocasiones se prefiere no acudir a dicha Comisión, por considerarla poco eficiente y eficaz.

**TERCERA.** La falta de eficacia y eficiencia de la CONDUSEF en la práctica, presenta cifras alarmantes en relación a que el usuario se enfrenta a un largo y pesado procedimiento desde el momento que acude a dicha Comisión, para solicitar ayuda ante la problemática que tiene en contra de alguna institución financiera, ya que llega a tardar hasta casi un año o mas, para resolver su conflicto, sumando que de llegar a una resolución negativa y a petición de parte someterse al arbitraje, éste no le garantiza se resuelva su problemática, puesto que carece de facultades sancionadoras.

**CUARTA.** Es urgente, se promueva la cultura financiera con mayores programas y campañas televisivas, vía radio, celular o correo electrónico para

quienes lo soliciten, así como que el abogado de CONDUSEF tenga muy claro que su función es la de proteger al usuario, y no de cumplir sólo con un horario de oficina, ya que la protección es el fin con el que se creo dicha comisión, aun cuando en su legislación no se obligue o sancione al funcionario que no lo realice, debe de cumplirse con el propósito de su nacimiento.

**QUINTA.** Resulta necesario, se revise la Ley de Protección a los Usuarios de Servicios Financieros, debido a que los términos y el procedimiento que se lleva acabo para presentar una reclamación, son verdaderamente largos por lo que se debe de poner atención en la forma y la información que se le brinda al usuario por que muchos de los funcionarios no lo hacen, por tanto deben de aplicar sanciones determinadas en la ley, para aquellos funcionarios de la propia CONDUSEF que no cumplan con su trabajo como es debido.

**SEXTA.** Es importante adicionar el artículo 11 de la Ley de Protección y Defensa al usuario de Servicios Financieros, con la finalidad de dotar de facultades sancionadoras a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, para poder ejecutar sus propias resoluciones por que aunque se cuentan con sanciones a las instituciones financieras que no cumplan con las resoluciones hechas, sólo resulta ser un disfraz, porque pueden ser condonadas parcial o totalmente, por eso se requiere coaccionar de alguna forma al cumplimiento de las resoluciones dadas por la misma ante el procedimiento de conciliación, así como al de arbitraje, dándose así una total protección al usuario de servicios financieros.

**SEPTIMA.** Con la adición al artículo 11 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, se vería beneficiado todo tipo de persona que presenta problemática con el sector financiero, desde el campesino que

solicita algún crédito para cultivar sus tierras, hasta el empresario que realiza inversiones y apertura de diversas cuentas para el mejor control de su capital. Pero sobre todo la comisión sería eficaz y eficiente en sus funciones, cumpliéndose el objetivo para lo que fue creada.

## FUENTES CONSULTADAS

### BIBLIOGRÁFICAS

- ✓ ACOSTA ROMERO, Miguel, Nuevo Derecho Bancario, 4ª ed., Editorial Porrúa, México, 1998.
- ✓ BECERRA BAUTISTA, José, El proceso Civil en México, 16ª ed., Editorial Porrúa, México, 1985.
- ✓ COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS, Abc de Educación Financiera, 1ª ed., Editorial Educación Financiera, México, 2009.
- ✓ DE LA FUENTE RODRÍGUEZ, Jesús , Tratado de Derecho Bancario y Bursátil, 2ª ed., Editorial Porrúa, México, 1999.
- ✓ GARCIA PAYANO, Andrés, Curso de Introducción, 2ª ed., Editorial Educación Financiera, México, 2009.
- ✓ GOMEZ LARA, Cipriano, Derecho Procesal Civil, 4ª ed., Editorial Trillas, México, 1985.
- ✓ OVALLE FAVELA, José, Teoría General del Proceso, 4ª.edicion, Editorial Harla, México, 1995.
- ✓ PALLARES, Eduardo, Derecho Procesal Civil, 4ª ed., México, Editorial Porrúa, México, 1991.
- ✓ SIQUEIROS, José Luis, El arbitraje en los negocios internacionales de naturaleza privada, 13ª ed., Editorial Porrúa, México, 1991.
- ✓ VADO GRAJALES, Luis Octavio, Medios Alternativos de Resoluciones de Conflictos, 1ª ed., Editorial Investigaciones Jurídicas de UNAM y Porrúa, México, 2009.

### BIBLIOGRAFÍA DE METODOLOGÍA JURÍDICA

- ✓ COMITÉ ACADÉMICO DE LA CARRERA DE LICENCIADO EN DERECHO, Base técnico metodológicas para la realización de trabajos de investigación en la carrera de Derecho, México, 2006.

- ✓ AZÚA REYES, Sergio, Metodología y Técnicas de la Investigación Jurídica, 3ª ed., Editorial Porrúa, México, 2009.

### **LEGISLATIVAS**

- ✓ Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.
- ✓ Dictamen con proyecto de Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros del 12 de diciembre de 1998.
- ✓ Manual de Organización General de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, 2011.

### **ECONOGRÁFICAS**

- ✓ DICCIONARIOS JURÍDICOS TEMÁTICOS , Derecho procesal, 1ª ed., Editorial Harla, México 1999, vol IV.
- ✓ IBARRA HERNANDEZ, Armando, Diccionario Bancario y Bursátil, 2ª ed., Editorial Porrúa, México, 2000.
- ✓ INSTITUTO DE INVESTIGACIONES JURÍDICAS, Diccionario Jurídico Mexicano, tomo de la A-Ch México, 13ª ed., Editorial Porrúa – UNAM, 1999.

### **HEMEROGRÁFICAS**

- ✓ CONDUSEF, " al servicio de usted", revista educación financiera, mensual, abril 2009.
- ✓ CONDUSEF, Comunicado de Prensa: las sofomes, México, 26 de abril del 2010.
- ✓ CONDUSEF, "10 años al servicio de usted", revista educación financiera, mensual, abril 2009.

✓ REVISTA ENTRE NOSOTROS, Publicaciones Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, publicación nº 6, mensual, México, 2009.

### MESÓGRAFICAS

✓ CONDUSEF, Contáctanos, fecha: 09 de septiembre del 2011, Hora: 22:00 hrs. Disponible en: <http://www.condusef.gob.mx/index.php/contactanos>

✓ CONDUSEF, Estructura Orgánica, fecha: 16 de septiembre del 2011, Hora: 9:00 am Disponible en: <http://www.condusef.gob.mx/index.php/quienes-somos/curricula>

✓ CONDUSEF, Principales Causas, fecha: 20 de septiembre del 2011, Hora: 10:00 am, Disponible en: <http://www.condusef.gob.mx/estadistica1.htm>

✓ CONDUSEF, Total de casos resueltos, fecha: 20 de septiembre del 2011, Hora: 22:10 hrs. Disponible en: <http://www.condusef.gob.mx/estadistica1.htm>

### OTRAS FUENTES

✓ COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS, El Procedimiento de Arbitraje, folleto, s.f.