



UNIVERSIDAD LATINA, S.C.

INCORPORADA A LA U.N.A.M.

ESCUELA DE DERECHO

**“EJECUCIÓN DE LOS LAUDOS ARBITRALES EMITIDOS
POR LA COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS
FINANCIEROS (CONDUSEF) A TRAVÉS DE LA VIA DE
APREMIO JURISDICCIONAL”**

T E S I S

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE
LICENCIADA EN DERECHO

P R E S E N T A :
ROSALINDA GARCIA BLENGIO

ASESOR: LIC. ADOLFO HERNAN RAMIREZ VARGAS



MÉXICO, D.F.

2008



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



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 hacedor y dador de vida, por permitirme una segunda oportunidad y llevarme hasta este momento.

A ti mamá por tu confianza absoluta y apoyo incondicional en todo momento y en todo lugar. Gracias Doña Diana por ser como eres. Te amo madre.

A ti papá porque en tus últimos momentos llenaste mi vida de reflexión y decisión para terminar. No fue tarde.

A ti esposo mío porque impulsaste y materializaste nuestro sueño. Las palabras no son suficientes para agradecer tu amor, apoyo y comprensión. Te amo Adán.

A ti hija porque a pesar de tu corta edad compartiste tu tiempo con mi tiempo de estudiante, acompañándome en mi camino de superación. Gracias Pao por ser mi motor, mi luz, mi sol, mi todo. Eres lo más sublime que me ha pasado en la vida hija. Te amo.

A mis hermanas, Diana, Consuelo y Alejandra por todo lo vivido y compartido. Por sus ánimos y buenos deseos. Va por todas: Gracias hermanas.

A mi tía Teté por enseñarme mis primeros pasos en la vida escolar, y cimentar en mi buenas bases de estudio. Por su cariño y preocupación. Gracias tía.

Mi agradecimiento y todo mi cariño para la familia García Valdez y García Serrano, por su tiempo y cuidados. No tengo con que retribuirles su gran ayuda en este proceso.

Mi especial agradecimiento a mi Asesor de tesis y a mis profesores de la Universidad Latina, S.C. por compartir sus conocimientos durante cinco años conmigo, sembrando con ello el interés por superarme cada día más. Gracias Adolfo.

A mis amigos, por permitirme compartir y ser parte de sus vidas

A Quálitas Compañía de Seguros, S.A.B. de C.V., bella empresa que me ha dado la oportunidad de practicar lo aprendido y llegar hasta donde estoy. Gracias.

INDICE

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I

ANTECEDENTES HISTÓRICOS DE LA PROTECCIÓN A LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS

	Pág.
1.1 CONCEPTO DE SERVICIOS FINANCIEROS	2
1.2 ANTECEDENTES	7
1.2.1 Roma	7
1.2.2 España	11
1.2.3 México	19
1.3 AUTORIDADES EN MATERIA DE SERVICIOS FINANCIEROS	23
1.3.1 Banco de México.....	23
1.3.2 Secretaría de Hacienda y Crédito Público	24
1.3.3 Instituto para la Protección al ahorro bancario.....	25
1.3.4 Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.....	27
1.3.5 Comisión Nacional Bancaria y de Valores.....	28
1.3.6 Comisión Nacional de Sistema de Ahorro para Retiro.....	39
1.3.7 Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros	40

CAPÍTULO II

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

2.1.	PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO.....	46
2.1.1.	Colectivo.....	53
2.1.2.	Individual.....	53
2.2.	ARBITRAJE DE LA CONDUSEF.....	53
2.2.1	Arbitraje en amigable composición.....	55
2.2.2	Arbitraje en estricto derecho.....	56
2.3	ORIGEN DEL ARBITRAJE.....	57
2.3.1	Acuerdo Arbitral.....	57
2.3.2	Cláusula Arbitral.....	58
2.4	SUBSTANCIACIÓN DEL PROCESO.....	59
2.4.1	Demanda.....	59
2.4.2	Contestación de demanda.....	60
2.4.3	Pruebas y Alegatos.....	62
2.4.4	Prueba pericial.....	63
2.4.5	Laudo.....	65
2.4.6	Reconocimiento y ejecución del laudo.....	67
2.4.7	Nulidad del laudo.....	68

CAPÍTULO III

ANÁLISIS DE LOS ARTÍCULOS 500 Y 504 DEL CÓDIGO DE PROCEDIMIENTOS CIVILES PARA EL DISTRITO FEDERAL Y LEGISLACIÓN APLICABLE.

3.1.	ARTÍCULO 500.....	71
3.2.	ARTÍCULO 504.....	76
3.3.	ARTÍCULO 80 De la Ley Para la Protección y Defensa a los Usuarios de Servicios Financieros.....	82
3.4.	ARTÍCULO 81 De la Ley Para la Protección y Defensa a los Usuarios de Servicios Financieros.....	86

CAPÍTULO IV

PROPUESTA PARA MODIFICAR LOS ARTÍCULOS 500 Y 504 DEL CÓDIGO DE PROCEDIMIENTOS CIVILES PARA EL DISTRITO FEDERAL, ASÍ COMO ARTÍCULOS 80 Y 81 DE LA LEY PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS.

4.1. ARTICULO 500.....	89
4.2. ARTÍCULO 504.....	90
4.3. ARTÍCULO 80.....	92
4.4. ARTICULO 81.....	95
CONCLUSIONES.....	101
BIBLIOGRAFÍA.....	106

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación, tiene como finalidad establecer mecanismos que permitan a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, el cumplimiento de su objeto, precisando dentro del Código de Procedimiento Civiles para el Distrito Federal así como de la Ley para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, la vía mediante la cual los usuarios de servicios financieros, pueden hacer valer sus derechos, principalmente, los derivados de la inejecución de los laudos arbitrales emitidos dentro de sus facultades de solución de conflictos en materia financiera. Pues si bien es cierto, es creada dicha Comisión para proteger promover, asesorar, y defender los derechos e intereses de las personas que utilizan o contratan un producto o servicio financiero ofrecido por las Instituciones, el disponer de un procedimiento como el arbitraje, lo cierto es que toda vez que el mismo no es del todo eficaz, ya que debido al incumplimiento del Laudo, es decir, que no podrá ejecutarse por la misma autoridad, demerita su fin, pues al resultado, ni protege ni defiende adecuadamente los intereses de los usuarios de servicios financieros o de las propias entidades financieras.

Para entender la necesidad de la creación de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, así como su carácter de defensa que tiene frente a los usuarios de servicios financieros, en el Capítulo I del presente trabajo, plantearemos el origen de la moneda como instrumento facilitador de las transacciones financieras, así como los antecedentes de la protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros en Roma, España y México

Así mismo, se analizarán las diversas instituciones (Instituto para el Ahorro Bancario, Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, Comisión Nacional Bancaria y de Valores, Comisión Nacional de Sistema de Ahorro, etc), creadas por el gobierno con el objeto de cumplir con sus fines específicos y lograr un sano desarrollo, en virtud de los cambios económicos y sociales, que ha presentado nuestro país.

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros promueve la protección de los intereses de usuarios de servicios financieros a través del procedimiento de conciliación el cual es necesario agotar para buscar una respuesta a la reclamación planteada por el usuario; y el arbitraje que permite a los particulares someter la decisión de una controversia a un tercero para solución de conflictos. Procedimientos que se encuentran ampliamente descritos dentro del Capítulo II del presente trabajo, así como las apreciaciones que se tienen en la práctica de los mismos.

Sin embargo, frente a los derechos de los usuarios, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, se ha visto imposibilitada para dar debido cumplimiento a sus determinaciones, en virtud de carecer de las facultades de ejecución que le permitan materializar tales decisiones, dada su naturaleza administrativa privada de imperio, razón por lo que en el Capítulo III se analizarán los artículos 500 y 504 del Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal, relativos a la vía de apremio, precedente para la homologación y ejecución del laudo arbitral. En relación a los artículos 80 y 81 de la Ley para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros mismos que señalan en caso de incumplimiento las medidas que la CONDUSEF, puede establecer a las instituciones financieras. Acciones que no implican desde ningún punto de vista, una ejecución real del laudo arbitral emitido ante ella misma.

En consecuencia en el Capítulo IV se establecerá una propuesta de modificación de los artículos señalados en el párrafo que antecede, así como la creación de un archivo nacional de laudos, que permitirá, en su caso, la ejecución de los laudos arbitrales emitidos dentro del procedimiento de arbitraje de la CONDUSEF, así como la agilización y economía procesal de las demandas presentadas ante el Tribunal Superior de Justicia, una vez que se ha optado por el procedimiento de conciliación y arbitraje que brinda la citada Comisión Nacional.

Finalmente, se encuentran agregadas las Conclusiones a las que se llegó, después de haber analizado el planteamiento del problema, así como la Bibliografía General.

No omito señalar que para la realización del presente trabajo se utilizó el método deductivo y jurídico, partiendo del antecedente de la defensa de usuarios en materia financiera, el análisis de lo ya establecido en los artículos del Código de Procedimientos Civiles y de la Ley de Protección y Defensa a los Usuarios de Servicios Financieros hasta la propuesta de su modificación, y análisis también de la Estructura Orgánica de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros con el fin de proponer la creación del archivo nacional de resoluciones arbitrales.

CAPÍTULO I

ANTECEDENTES HISTÓRICOS DE LA PROTECCIÓN A LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS

La moneda o dinero, como instrumento del comercio, era y sigue siendo utilizado, dado que circula sin parar y genera por si sola el crecimiento del comercio y la banca.

Así pues en sus inicios las transacciones crediticias no contaban con regulación determinada y mucho menos recibían el nombre o calificativo de transacción crediticia; es en Roma donde se inicia esta práctica con la institución del mutuo.

La moneda ha recibido también la atribución de ser un instrumento de intercambio, dado que constituye un bien particular, cuya originalidad es aceptarse como contraparte en el intercambio de mercancías, y representa un instrumento de intercambio, de medida de valores y de ahorro.

La moneda es estimada como instrumento, *medida de valores*, ya que sirve de módulo para estimar el precio de los productos del intercambio.

Como instrumento de *ahorro*, constituye un excelente medio de acumulación o de conservación del poder adquisitivo y de constitución de reservas.

El mencionado calificativo de ahorro se considera inversión si la manera en que se realiza permite reintroducir el dinero en el circuito económico.

Así, dentro de la evolución de la moneda como partícipe de la actividad financiera, cabe destacar que en su inicio fue metálica, certificados o recibos emitidos por un banco, representando un depósito de cantidad determinada de moneda metálica, a la que por tanto representaban efectivamente y posteriormente pasó esa referencia a

lo que hoy se conoce como billetes de curso forzoso, siendo no convertibles en moneda metálica.

La evolución de una moneda escritural -conocida como papel moneda- circula sólo mediante entradas o salidas asentadas en los registros de los diferentes bancos o instituciones financieras.

Ahora bien, como se mencionó, en su inicio la inversión de la riqueza recibe cabalmente esta denominación, cuando se ha logrado reintroducir el dinero en el circuito económico, siendo aquí la parte medular en que intervienen las instituciones financieras y los usuarios de éstas.

Resulta claro que conforme la evolución de la moneda, las instituciones financieras – principalmente bancos- han sido el instrumento mediante el cual se destinan operaciones que implican la inversión, cobro, etc., de los recursos de los usuarios financieros, lo que ha implicado se abran canales para la defensa de los usuarios, así como el conocimiento del significado de servicios financieros.

1.1. CONCEPTO DE SERVICIOS FINANCIEROS

Como sucede en la mayoría de los casos, es complejo esgrimir un concepto único de lo que se debe entender por servicios financieros, toda vez que no se ha unificado el criterio por parte de la doctrina, instituciones y la misma ley, que en su forma muy particular no proporciona su propio concepto.

Así pues tenemos que la Comisión Nacional para la Protección y de Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), brinda para la integración del concepto los siguientes términos:

SERVICIO

“Se refiere a cuando la institución financiera le proporciona facilidades para que usted pueda realizar alguna operación; generalmente la institución sólo participa como intermediario”¹.

INSTITUCIÓN FINANCIERA

“Entidad que interviene en los mercados financieros y cuya actividad consiste en captar o intermediar fondos del público e invertirlos en activos como títulos-valores, depósitos bancarios, etc.”²

INSTITUCIONES NACIONALES DE CRÉDITO (SOCIEDADES NACIONALES DE CRÉDITO)

“Sociedades con personalidad jurídica y patrimonio propio, que prestan el servicio de banca y crédito con apoyo a las prácticas y usos bancarios pero operan según directrices de política económica señaladas por el ejecutivo federal. Este tipo de sociedades participan en la intermediación financiera, orientada a captar el ahorro interno y canalizarlo hacia aquellas actividades estratégicas y prioritarias que se señalan en el Plan Nacional de Desarrollo y los Programas de Mediano Plazo”³.

¹ www.condusef.gob.mx agosto 2007.

² Ídem.

³ IBARRA HERNÁNDEZ, Armando. *Diccionario Bancario y Bursátil*. Ed. Porrúa, México, 1980. p. 350.

INSTRUMENTO BURSÁTIL

“Término genérico con el cual se denomina a los diversos títulos que documentan emisiones de valores. Se refiere a los documentos mismos que prueban la existencia de los respectivos valores”⁴.

Por otra parte, la Secretaría de Economía indica -en su agregado de objetivos que persigue-: “Servicios financieros comprende todo lo relativo al desarrollo de prestaciones a seguro, sistema integrado de jubilaciones y pensiones, mercado de valores y sistemas de liquidación de operaciones públicos y privados en función de las políticas de apertura externa y desregulación”⁵.

Otra institución que concede un concepto amplio y aún más, una clasificación de servicios de inversión, es la Bolsa de Valencia y al respecto dice: “Desde el punto de vista económico, servicio es cualquier tarea o actividad para la cual haya una demanda y, por lo tanto, un precio. En una economía competitiva este precio será determinado, como para los bienes, por la relación que se establezca en el mercado entre la oferta y la demanda existente. Los servicios son llamados también bienes intangibles porque ellos no son mercancías que puedan ser compradas, almacenadas y luego revendidas, sino acciones que realizan otras personas y que deben ser consumidas en el momento y lugar de su producción, aunque muchas actividades de servicios implican el consumo simultáneo de otros bienes tangibles. Suele clasificarse a los servicios, por tal motivo, entre los bienes no transables o transferibles, aunque existen ciertas excepciones al respecto”⁶.

En este contexto, podemos definir los servicios financieros como todas aquellas actividades que una empresa, dedicada a obtener recursos que generen utilidades y rentabilidad para la misma, realiza para satisfacer recíprocamente

⁴ ANDERSEN, Arthur. *Diccionario de Economía y Negocios*. Ed. Espasa Calpe. España, 2002.

⁵ www.secofi.gob.mx Agosto 2007.

⁶ <http://www.bolsavalencia.es/Diccionario/> Agosto 2007.

necesidades del público que las requiere, generando así derechos y obligaciones entre éstos.

Por su parte, el autor Armando Ibarra Hernández, no concede un concepto de servicios financieros, sino por el contrario sólo brinda una explicación de lo que es la actividad financiera. De forma simplificada señala el citado autor: “Financiamiento es todo acto que en sí mismo no es negocio capaz de crear capital para una empresa. El financiamiento suministra los medios económicos necesarios al funcionamiento de la negociación”⁷.

En su opinión muy personal el autor dice que: “... no puede en rigor ser hecha una correcta clasificación de la actividad financiera”⁸.

SERVICIOS DE INVERSIÓN

Sin que exista una definición específica podemos considerar a los servicios de inversión como aquellos determinados productos generados por las instituciones financieras con el fin de captar los recursos del público usuario para obtener ganancias de éstos a través de su inversión.

Se consideran servicios de inversión:

- a) “La recepción y transmisión de órdenes por cuenta de terceros,
- b) La ejecución de dichas órdenes por cuenta de terceros,
- c) La negociación por cuenta propia,
- d) La gestión discrecional e individualizada de carteras de inversión con arreglo a los mandatos conferidos por los inversores,
- e) La mediación, por cuenta directa o indirecta del emisor, en la colocación de las emisiones y ofertas públicas de ventas,

⁷ IBARRA HERNÁNDEZ, Armando. Op. Cit., p. 351.

⁸ *Ibidem*, p. 352.

- f) El aseguramiento de la suscripción de emisiones y ofertas públicas de ventas”⁹.

Se consideran actividades complementarias de los servicios de inversión las siguientes:

- a) “El depósito y administración de instrumentos financieros, comprendiendo la llevanza del registro contable de los valores representados mediante anotaciones en cuenta,
- b) El alquiler de cajas de seguridad,
- c) La concesión de créditos o préstamos a inversores, para que puedan realizar una operación sobre uno o más instrumentos financieros,
- d) El asesoramiento a empresas sobre estructura de capital, estrategia industrial y cuestiones afines, así como el asesoramiento y demás servicios en relación con fusiones y adquisiciones de empresas,
- e) Los servicios relacionados con las operaciones de aseguramiento,
- f) El asesoramiento sobre inversión en uno o varios instrumentos financieros y
- g) La actuación como entidades registradas para realizar transacciones de divisas vinculadas a los servicios de inversión”¹⁰.

Los servicios de inversión y, en su caso, las actividades complementarias se prestarán sobre los siguientes instrumentos:

- a) “Los valores negociables, en sus diferentes modalidades, incluidas las participaciones en Fondos de Inversión,
- b) Los instrumentos del mercado monetario, sean o no valores negociables,
- c) Los contratos financieros a plazo, y los instrumentos equivalentes que requieran pago en efectivo, incluidos los futuros,
- d) Los contratos a plazo sobre tipos de interés,

⁹ Ídem.

¹⁰ Ídem.

- e) Los contratos de permuta sobre tipos de interés y sobre divisas, o los contratos de intercambio ligados a acciones o a un índice sobre acciones,
- f) Las opciones destinadas a la compraventa de los instrumentos financieros, incluidos los instrumentos equivalentes que requieran pago en efectivo, así como las opciones sobre divisas, sobre tipos de interés y sobre índices”¹¹.

1.2. ANTECEDENTES

1.2.1. Roma

En la civilización romana no se encuentra ningún antecedente de protección financiera o de usuarios de créditos financieros como tal o bien en sentido estricto, pues el antecedente más próximo que se encuentra en esta cultura es el mutuo. En doctrina se establece respecto al préstamo y el carácter del *mutuum* que es gratuito en todo su entorno. Al respecto Salazar Revuelta señala que "... [la] esencia [del mutuo] se encuentra definida principalmente por la gratuidad, al menos tomado en forma aislada, y que refleja en el campo del derecho romano de obligaciones”¹².

Así tenemos que en esta época de desarrollo económico escaso, la principal actividad era la agrícola; se giraba, necesariamente, en un círculo en torno a una red de intercambio obligacional, existiendo así la prestación de servicios recíprocos gratuitos.

En Roma, a decir de Tito Livio: “El ahorro, para épocas de malas cosechas, guerra o sencillamente para colaborar con amigos vecinos es digno de alabanza, no así para destinarlo a la adquisición de más tierras o propiedades”¹³.

¹¹ Ídem.

¹² SALAZAR REVUELTA. *La Gratuidad del Mutuum en el Derecho Romano*. Introducción. Ed. Universidad de Jaèn, Francia, 1999. pp. 2-3.

¹³ LIVIO, Tito. *Historia de Roma*. Traducción y notas de José Antonio Villar Vidal. Ed. Pax-México, México, 1970. p. 34.

Aquí se origina el arraigo de los valores éticos y principios que van penetrando en la norma, integrando -con el paso del tiempo- la gratuidad del mutuum, que se convierte en un elemento ético esencial.

Entonces por concepto de mutuo o préstamo de consumo se tiene: “Es un contrato por el cual una persona gratuitamente transfiere la propiedad de cosas genéricas a otra persona que se obliga a restituir, al cabo de cierto tiempo, la misma cantidad de cosas de la misma especie y calidad”¹⁴.

De acuerdo con Bialostosky: “Es un contrato de préstamo de consumo por medio del cual una persona, el mutuario, que ha recibido de otra, el mutuante, cierta cantidad de dinero o de otras cosas fungibles, se obliga a restituir otro tanto del mismo género y calidad”¹⁵.

Como se puede observar, el mutuo es el prototipo de los negocios de crédito, su objeto real es el valor de lo prestado, complementándose con “... la datio a un *amicus* acompañada de una promesa de restitución a cargo del promitente es suficiente para fundamentar una relación vinculante, de modo que quien violase la *fides* encontraría la sanción sacral por parte del grupo y una reacción negativa en el plano del reporte social y aún político, comprometiendo sus futuras relaciones con los otros miembros de la comunidad”¹⁶.

La institución del mutuo tenía como acciones de protección para el mutuante, lo cual se podría considerar como el primer antecedente de la protección a los servicios financieros:

- La ***condictio creditae pecuniae***, si el objeto del mutuo era dinero.
- La ***condictio triticaria***, si el objeto consiste en otros bienes genéricos.

¹⁴ BRAVO GONZÁLEZ, Agustín. *Compendio de Derecho Romano*. Ed. Pax-México, México, 1970. p.127.

¹⁵ BIALOSTOSKY, Sara. *Panorama del Derecho Romano*. Ed. UNAM, México, 1980. p. 169.

¹⁶ TALAMANCA. *Istituzioni di Diritto Romano*. Ed. Italia, Italia, 1980. pp. 542-543.

La *condictio o actio certae creditae pecunae* es la acción formularia que ejercita el acreedor de una cantidad cierta de dinero en virtud de una estipulación o de préstamos, o daciones, para reclamar su devolución.

La *condictio creditae pecuniae* permitía al mutuante ejercitar la acción de préstamo de cantidad cierta para que el mutuario la devolviera. El mutuario sólo está obligado a devolver la cantidad prestada.

La *condictio triticaria* es la acción formularia que ejercita el acreedor que ha entregado bienes fungibles, para reclamar su devolución.

En el derecho romano se prevé ya los contratos de estricto derecho, protegidos por las acciones antes señaladas, que daban certidumbre a las partes respecto de lo pactado y consecuencias en caso de incumplimiento¹⁷.

En cuanto a la estipulación de intereses en los contratos de mutuo, de acuerdo a lo que especificaba la ley de las Doce Tablas, eran nulos, excepto si las partes superponían una estimulación a un mutuo o a la *stipulatio usurarum*, en la cual se fijaba un interés del 10% anual.

La *stipulatio* se utilizó para crear múltiples negocios, pero sus aplicaciones más frecuentes fueron el préstamo estipulatorio, la fianza estipulatoria, *stipulatio poenae* y la estipulación de intereses.

El **préstamo estipulatorio**, se da a través de la respuesta y contestación. El deudor se obliga a pagar en determinada fecha, sin causa alguna, cierta cantidad de dinero; a veces llegaba a suceder que el deudor no hubiera recibido nada o que hubiera recibido menos, pero su obligación surgía de su contestación o respuesta.

¹⁷ Cfr. www.themis.umich.mx agosto 2007.

La **fianza estipulatoria**. Por medio de una fianza una persona se obliga a cumplir en caso de que otra persona no cumpla, es decir, el fiador se constituía en garantía de pago.

En contraposición al carácter gratuito que acompaña el mecanismo de ayudas recíprocas como era concebido el *mutuum*, comienza a aparecer la onerosidad propia de un tipo especial de préstamos con el nombre de *fenus*, que llevaba aparejada la exigencia de intereses.

Como se ha visto la evolución del mutuo gratuito para convertirse o dar lugar al mutuo oneroso fue impresionante, pero al igual la actividad legislativa.

Así, la Ley de las XII Tablas, como uno de los principales logros del conflicto patricio-plebeyo, contempla esta cuestión y en la Tabla 8.18a y b establece respectivamente:

“18a. (Tac., Ann.6.16.2): *XII tabulis sanctum, ne quis unciario fenore amplius exerceret*. Está sancionado por las XII Tablas que alguien cobre más de una uncia (doceava parte) de interés.

En principio este *foenus unciarum* se creyó anual, pero en estudios posteriores se vio que podía ser mensual, alrededor de un 8,33%, por lo que el capital se duplicaba al cabo del año

18b. (Cato, Agr. Praef.): *Maiores ... in legibus posiverunt furem dupli condemnari, feneratorum quadrupli*. Nuestros antepasados ... establecieron en las leyes que el ladrón fuera condenado al doble y el usurero al cuádruple”¹⁸.

¹⁸ GARCÍA GARRIDO, Carlos. *El comercio, los negocios y las finanzas en el mundo romano*. Ed. Fundación de Estudios Romanos, Madrid, 2001. pp. 134-135.

Se presume que la norma cayó en desuso y que con posterioridad al incendio de Roma por los galos -hacia el año 387 A.C.- se autorizó un aumento en el tipo de interés.

A lo largo de la historia de Roma, el tema del préstamo a interés y sus tasas ha sido objeto de diferentes regulaciones normativas, entre ellas se pueden mencionar:

- “Las leyes *Licinius Sextias* (367 a. C.), que complementan las restricciones a la usura.
- Otro plebiscito, *de fenore semiunciarium* (347 a. C.) que redujo el tipo de interés fijado por las XII Tablas de una onza por as libral, 1/12, a media onza, 1/24 de capital y permitió a los deudores fraccionar también el pago de la deuda.
- Completa este marco jurídico la *Lex Genucia de feneratione* (342 a. C.), plebiscito propuesto por el tribuno L. Genucius por el cual se prohibió absolutamente el préstamo con interés”¹⁹.

1.2.2. España

Durante los siglos XV y XVI la banca permaneció muy activa, principalmente en Valencia, Barcelona, Milán y Génova, pues existía manejo de dinero en cuenta (dinero en banco) y dinero fuera de banco.

Dinero en cuenta: mediante pagos hechos en un banco pasaban al haber de unos clientes, partidas anotadas en el debe de otros, reduciéndose el volumen de los saldos pendientes de entregar al deshacerse la feria, esto es, cuando se inicia la dispersión de los feriantes.

¹⁹ LIVIO, Tito. Op. Cit., pp. 56-58.

Dinero fuera de Banco: es dinero contante y sonante, pago en numerario, hecho por el banquero, en cuyo caso traen consigo las ordenes de pago fuera de banco el reconocimiento de una indemnización o sobretasa, una comisión, en suma, a favor del banquero. No es otra cosa que la cuota denominada de cinco a seis el millar.

Las instituciones de crédito, desde su origen, en todo tiempo y en todo lugar, operan con el dinero que unos no aplican y otros buscan, es decir, se encargan de discernir quienes merecen crédito y hasta donde se encuentra la pericia y solvencia del usuario.

Es necesario mencionar que los mercaderes y banqueros no gozaban de un buen ambiente y mucho menos de una reglamentación rígida en la cual se limitaran las actividades de los prestadores de servicios financieros.

De tal manera a los banqueros se les ve escribiendo en las hojas de sus libros, bajo el nombre de cada titular que encabeza la cuenta, las partidas de activos y pasivos y la índole de las operaciones realizadas; las liatas de cotización de giros al cerrarse la feria; las letras de cambio, cartas de aviso, libranzas e informes y noticias remitidas a otras plazas; mismas que siguiendo la costumbre impuesta por la inseguridad de las transacciones no se tiene certidumbre.

Durante este tipo de prácticas, los que disponían de capitales, daban a cambio a los tomadores de las letras de cambio que giraban letras sobre otras plazas, haciendo volver su dinero al comprar en la segunda plaza otra letra de cambio, regularmente con lucro, pues el retorno se hacia a un curso más ventajoso; pero podía perder mucho si el deudor se declaraba insolvente, situación que rara vez se suscitaba.

Dando lugar así a que las actividades financieras tuvieran ciertas prohibiciones para evitar malos manejos y excesivos cobros de comisiones e intereses, de entre los cuales podemos destacar:

- ❖ Numerosas prohibiciones de la Iglesia contra la usura, entre las cuales se prohibía *el pacto de ricorsa*, que es un procedimiento artificioso en el que el dador esta de acuerdo, consiste en que "... los dos banqueros, de una y otra plaza, se entregaran toda una serie de recambios hasta que el deudor tuviera la posibilidad de librarse, pagando grandes intereses, bautizados públicamente de gastos"²⁰.

- ❖ La prohibición canónica de intereses en los cambios.

A pesar de las medidas tomadas para restringir las actividades de excesivo lucro entre los banqueros privados y los usureros, se continuaron realizando dichas prácticas.

Hacia el año 1401, en España, se inicia la creación de bancos públicos, los cuales ofrecían las mismas facilidades que los privados pero con una reglamentación, procurando evitar pérdidas a los ciudadanos que solicitaban dinero. A tal efecto Pilar Rivero Gracia comenta: "... los historiadores ven en los bancos públicos, instituciones de crédito, pero en realidad eran meras cajas de deposito"²¹. Al mismo tiempo funcionaban organismos administrativos fuertemente ligados a las ciudades en que se establecían, la gestión fue más o menos prudente.

En la actualidad se han decretado diferentes normatividades en España para la protección de usuarios de servicios financieros, entre los cuales destacan:

- La Orden Ministerial de 12 de diciembre de 1989, sobre tipos de interés y comisiones, normas de actuación, información a clientes y publicidad de las entidades de crédito.

²⁰ <http://clio.rediris.es> **Crédito y moneda**. Agosto 2007

²¹ <http://clio.rediris.es> RIVERO GARCÍA, Pilar. **La Banca**. Agosto 2007.

- La Ley 26/1988, de 29 de julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito; hace extensiva al conjunto de estas entidades las normas que había establecido para las entidades de depósito
- La Orden de 3 de marzo de 1987, a la vez que introduce algunas modificaciones en la regulación aplicable en la materia, y liberaliza la mayor parte de la publicidad que realicen las entidades de crédito. Del mismo modo, extiende el ámbito de competencia al Servicio de Reclamaciones del Banco de España a las que pudieran formular los clientes de todas las entidades de crédito sobre las actuaciones de las mismas que puedan quebrantar las referidas normas de disciplina o las buenas prácticas y usos bancarios.
- Ley 3/1991, de 10 de enero, de competencia desleal.
- Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre condiciones generales de los contratos.
- La Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero. Establece una serie de medidas protectoras de los clientes de servicios financieros. Establece la obligación para todas las entidades de crédito, empresas de servicios de inversión y entidades aseguradoras, de atender y resolver las quejas y reclamaciones que sus clientes puedan presentar, relacionados con sus intereses y derechos legalmente reconocidos. A estos efectos, las entidades financieras deberán contar con un departamento o servicio de atención al cliente. Además, podrán designar un Defensor del Cliente, a quien corresponderá atender y resolver los tipos de reclamaciones que determine, en cada caso, su reglamento de funcionamiento, y que habrá de ser una entidad o experto independiente. Las decisiones del Defensor del Cliente que sean favorables a la reclamación vincularán a la entidad.

Esta Ley regula unos órganos administrativos específicos, denominados Comisionados para la Defensa de los Clientes de Servicios Financieros.

Una vez que se haya formulado previamente la queja o reclamación, y ésta no se haya resuelto o se haya denegado la admisión o se hubiere desestimado, los encargados de atenderla serán los Comisionados para la Defensa de los Clientes de Servicios Financieros, en cuyo Reglamento, aprobado por Real Decreto 303/2004, de 20 de febrero, se establece, en efecto, que tendrán por objeto la protección de los derechos del usuario de servicios financieros, siendo competentes para atender las quejas o reclamaciones que formulen los usuarios de los servicios prestados por: las entidades de crédito, las sociedades de tasación y los establecimientos de cambio de moneda autorizados para realizar operaciones de venta de billetes extranjeros y cheques de viajero o gestión de transferencias en el exterior; por las empresas de servicios de inversión y las sociedades gestoras de instituciones de inversión colectiva en relación con los partícipes en fondos de inversión y los accionistas de sociedades de inversión que hayan delegado la gestión en aquéllas; y por las entidades aseguradoras, salvo en los supuestos de contratos por grandes riesgos, y las entidades gestoras de fondos de pensiones, así como en relación con la actividad de los mediadores de seguros conforme a lo establecido en su legislación específica.

- Real Decreto 303/2004 de 20 de febrero sobre los comisionados para la defensa de los clientes de servicios financieros.
- Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras

Los Comisionados para la Defensa de los Clientes de Servicios Financieros son órganos adscritos al Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores

y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, con la finalidad expresa de proteger los derechos del usuario de servicios financieros en el ámbito respectivo.

Por todo ello, será imprescindible para la admisión y tramitación de quejas o reclamaciones ante el Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros correspondiente, acreditar haberlas formulado previamente ante las entidades financieras obligadas a atenderlas y resolverlas a través de un servicio o unidad equivalente encargado de la realización de dicha función.

Aunado a esta legislación se creó el Comisionado de la Dirección General de Seguros que es el funcionario facultado para la defensa del asegurado y del partícipe en planes de pensiones.

Se encuentra regulado en el Real Decreto 303/2004, de 20 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de los comisionados para la defensa del cliente de servicios financieros.

Su objetivo es tratar de facilitar a los usuarios de los servicios financieros todos los cauces posibles para hacer llegar a las autoridades de supervisión cualesquiera quejas, reclamaciones o consultas que aquellos les transmitan.

Dentro de las facultades y atribuciones que residen en el Comisionado se encuentran:

- Es un órgano adscrito a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, con la finalidad expresa de proteger los derechos del usuario de servicios financieros en el ámbito respectivo, y que se conciben con caracteres de independencia y autonomía y al que se dota de los medios profesionales y operativos necesarios para asegurar la eficacia en su actuación.

- Así el Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe en Planes de Pensiones es el garante de la protección de los intereses y derechos de los clientes de servicios aseguradores y de fondos de pensiones, y del reforzamiento de la transparencia y de las buenas prácticas y usos financieros.
- Se le atribuye la máxima autonomía e independencia para el conocimiento y resolución de los asuntos que se le encomiendan.
- Los Comisionados para la defensa del cliente de servicios financieros tienen por objeto la protección de los derechos del usuario de servicios financieros.
- Tiene la competencia en relación con las quejas o reclamaciones y consultas que formulen los usuarios de servicios financieros de las entidades aseguradoras, salvo en los supuestos de contratos por grandes riesgos, y de las entidades gestoras de fondos de pensiones, sometidos a la supervisión de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones. Asimismo le corresponde la protección de los usuarios de servicios financieros en relación con la actividad de los mediadores de seguros conforme a lo establecido en su legislación específica, así como en relación a las entidades de crédito en materia de comercialización de seguros o planes de pensiones o en su condición de depositarias de fondos de pensiones.
- Tienen la consideración de quejas las referidas al funcionamiento de los servicios financieros prestados a los usuarios y presentadas por las tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación que se observe en su funcionamiento.
- Tienen la consideración de las reclamaciones presentadas por los usuarios de servicios financieros que pongan de manifiesto, con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, hechos concretos referidos a acciones u

omisiones de las entidades que supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos por incumplimiento de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

- Se consideran consultas las solicitudes de asesoramiento e información relativas a cuestiones de interés general sobre los derechos de los usuarios de servicios financieros en materia de transparencia y protección de la clientela, y sobre los cauces legales para su ejercicio, así como las que conciernan a los requisitos que la normativa vigente imponga a las actuaciones que el interesado pueda precisar, o sobre las características genéricas de los distintos tipos de procedimientos para hacerlos valer y órganos competentes para su conocimiento y resolución.
- La utilización por los usuarios de servicios financieros de los Comisionados para la defensa del cliente de servicios financieros para atender sus quejas o reclamaciones se entiende sin perjuicio de la utilización de otros sistemas de protección previstos en la legislación vigente, en especial, en la normativa arbitral y de consumo.
- El comisionado no podrá conocer de consultas, quejas o reclamaciones cuando tengan conocimiento de que el asunto a que se refieran se encuentre o haya sido sometido a cualquier instancia arbitral, administrativa o judicial.
- En ningún caso, el informe que ponga término a las quejas o reclamaciones tendrá carácter vinculante para el reclamante ni para la entidad a que se refiera, sin perjuicio de remitir a los servicios de supervisión correspondientes aquellos expedientes en los que se aprecien indicios de incumplimiento o quebrantamiento de las normas de transparencia y protección de la clientela.

1.2.3. México

Iniciaremos hablando de la Procuraduría para la Defensa del Consumidor (PROFECO) señalando que: “México es el segundo país latinoamericano con una Ley Federal de Protección al Consumidor y el primero en crear una Procuraduría. La experiencia mexicana es importante, especialmente para los países que empiezan a trabajar en la protección de los derechos de los consumidores.

El 5 de febrero de 1976, la Ley Federal de Protección al Consumidor enriquece los derechos sociales del pueblo mexicano, que por primera vez establece derechos para la población consumidora y crea un organismo especializado en la procuración de justicia en la esfera del consumo. Nacen así el Instituto Nacional del Consumidor y la Procuraduría Federal del Consumidor, ésta como organismo descentralizado de servicio social, personalidad jurídica y patrimonio propio con funciones de autoridad administrativa encargada de promover y proteger los intereses del público consumidor.

La institución contaba ya en 1982 con 32 oficinas en las principales ciudades del país.

Para eliminar omisiones e imprecisiones, la Ley ha sido objeto de diversas reformas:

- A partir del 7 de enero de 1982, el Artículo 29 bis permite a Profeco regular los sistemas de comercialización utilizados en el mercado nacional.
- Desde el 7 de febrero de 1985, la Ley regula la competencia, naturaleza jurídica y atribuciones de Profeco; incluye nuevas definiciones, denominaciones e información de bienes y servicios, facultades de la entonces Secretaría de Comercio y Fomento Industrial, y se refiere a la información comercial que ostentan productos o etiquetas, ventas al consumidor,

promociones y ofertas, atribuciones del Procurador Federal del Consumidor, entre otras.

- El 4 de enero de 1989, algunos artículos de la Ley confieren a PROFECO la atribución y facultad de sancionar, y de recibir denuncias por violación de precios.
- El 6 de febrero de 1991, el Reglamento de la propia Ley establece las bases de organización y funcionamiento de PROFECO; en consecuencia, fortalece los mecanismos de defensa de los derechos e intereses de la población consumidora.
- Con la alineación y adscripción orgánica de las unidades administrativas de PROFECO, desde el 7 de febrero de 1991 el acceso a los servicios es más fácil para la población y existe una mejor organización y distribución del trabajo.
- El 24 de diciembre de 1992, un cambio sustancial en materia de protección a los consumidores fusiona el INCO y la PROFECO para integrar funciones como el trámite y conciliación de quejas y denuncias, la emisión de resoluciones administrativas, el registro de contratos de adhesión, la protección técnico-jurídica a los consumidores, la verificación y vigilancia de Normas Oficiales Mexicanas, pesas y medidas, instructivos y garantías; la supervisión de precios oficialmente autorizados, establecidos o concertados, las acciones de grupo, la disposición de publicidad correctiva; la organización y capacitación de los consumidores y la educación para el consumo.
- En 1994, la Ley Federal de Protección al Consumidor vuelve a ser objeto de ajuste al adicionársele diversas disposiciones. Se reforma la Procuraduría y se

dispone que las delegaciones cuenten con facultades amplias y suficientes para hacer expeditos los programas de trabajo desconcentrados”²².

Esta ley trajo consigo la creación de la Procuraduría Federal del Consumidor, cuyo objeto principal es “... promover y proteger los derechos del consumidor y procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores” (Art. 1º, Ley Federal de Protección al Consumidor)²³.

Sin embargo, la protección de los usuarios se remonta a la creación del Código de Comercio, regulado por su Título Cuarto, el cual tienen por objeto ventilar y dirimir las controversias que se deriven de los actos de comercio, de los que el mencionado Código define como tales, en su artículo 75, con la excepción a que alude el artículo 76.

Ahora bien, en substitución del procedimiento mercantil, dado que este ordenamiento no contempla un pertinente procedimiento en la interposición de quejas, se recurre al uso del arbitraje comercial en cuanto al procedimiento, regulado por los artículos 1052 y 1053 del mismo Código de Comercio.

Por Tribunal Arbitral debemos entender al “... el órgano encargado previa designación, para decidir una controversia, en este sentido las partes podrán determinar libremente el número de árbitros, a falta de acuerdo será sólo uno” (Art. 1º Ley Federal de Protección al Consumidor).

Para el caso del arbitraje comercial internacional el Código de Comercio establece:

Artículo 1415. Las disposiciones del presente Título se aplicarán al arbitraje comercial nacional, y al arbitraje internacional cuando el lugar del arbitraje se encuentre en territorio nacional, salvo lo dispuesto en los tratados internacionales de que México sea parte o en otras leyes que

²² www.profeco.gob.mx Agosto 2007.

²³ Ídem.

establezcan un procedimiento distinto o disponga que determinadas controversias no sean susceptibles de arbitraje.

Con la creación de la Procuraduría Federal del Consumidor, efectivamente se había dado un gran paso en materia de protección al consumidor, sin embargo no existía un organismo especializado para atender a los usuarios de servicios financieros, que si bien voluntariamente adquieren un servicio, la institución financiera de que se trate, tiene el poder económico y principalmente de conocimientos para “burlar” en un momento determinado al usuario que en alguna ocasión tenga necesidad de entender con mayor precisión los términos de su contrato o bien requiera de presentar una queja en contra de los servicios que presten las instituciones financieras, estado luego entonces en un marco de inequidad frente a dichas instituciones.

Para el año 1999 se promulgó la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de enero de 1999, cuyo objeto es “... la protección y defensa de los derechos e intereses del publico usuario de los servicios financieros, que prestan las instituciones publicas, privadas y del sector social debidamente autorizadas”²⁴.

Dentro de los primeros cambios legislativos que trajo consigo están:

- En su artículo segundo transitorio, deroga a los artículos 119 y 120 de la ley de Instituciones de Crédito;
- Deroga los artículos 102 y 103 de la ley General de organizaciones y Actividades Auxiliares de Crédito;
- Deroga los artículos 87 y 88 de la ley de Mercados y Valores;
- Deroga el artículo 45 de la Ley de la ley de Sociedades de Inversión;
- Deroga la fracción XII del artículo 108 de la Ley de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros;

²⁴ *Diario Oficial de la Federación*. 18 de enero de 1999. México, 1999. p. 5.

- Deroga la fracción XII del artículo 5º, 109 y 110 de la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro,
- Deroga la fracción X del artículo 4º de la ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

1.3. AUTORIDADES EN MATERIA DE SERVICIOS FINANCIEROS

1.3.1. Banco de México

El Banco de México, abrió sus puertas el 1º de septiembre de 1925 y hasta nuestros días, es una de las instituciones que tienen en su haber la vigilancia de los servicios financieros; de conformidad con su Ley, una de las finalidades del Banco de México es promover el sano desarrollo del sistema financiero, para lo cual es esencial fomentar prácticas crediticias sanas que reduzcan el costo del crédito a los usuarios y el riesgo que asumen los oferentes.

Las Sociedades de Información Crediticia (SIC), también conocidas como Burós de Crédito, son componentes fundamentales de un sistema financiero robusto en virtud de que la información crediticia referente al cumplimiento de las obligaciones de las personas que colectan de entidades financieras y otras empresas, es comúnmente utilizada por los oferentes de crédito al evaluar las solicitudes de crédito de sus clientes.

La Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia establece que las personas tienen derecho de conocer la información que sobre su persona tienen las SIC y a que se corrijan los errores que pudieran existir en dicha información de manera expedita. A fin de lograr la debida observancia de esta Ley y garantizar la protección de los mencionados derechos de las personas, el Banco de México ha emitido diversas disposiciones secundarias en esta materia.

Existen bases de datos con los historiales de crédito de aquellas personas que alguna vez han solicitado y obtenido una tarjeta de crédito comercial, una tarjeta bancaria, otro tipo de préstamo o servicio (por ejemplo de telefonía celular o televisión restringida). Estos historiales tienen información sobre las operaciones de crédito de las personas, si han pagado a tiempo o no sus cuentas, etc.

1.3.2. Secretaría de Hacienda y Crédito Público

La Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) "... estudia y formula los proyectos de leyes y disposiciones relativas a los impuestos y las leyes de ingresos federales y del Departamento del Distrito Federal*"; cobra los impuestos, derechos, productos y aprovechamientos federales y del Distrito Federal; dirige los servicios aduanales y de inspección y la policía fiscal de la Federación; dirige la política monetaria y crediticia; administra la casa de moneda y ensaye, etc."²⁵.

Asimismo, la SHCP "... proyecta la planeación nacional del desarrollo, elaborando el plan nacional correspondiente; proyecta y coordina la planeación regional de los Estados y de los municipios; proyecta y calcula los egresos del Gobierno Federal, tomando en cuenta la disponibilidad de recursos que tiene la Secretaría de Hacienda y Crédito Público; formula el programa del gasto público federal; autoriza los programas de inversión pública, etcétera"²⁶.

Como producto de la creciente, irregular y poco controlada actividad financiera en el país de parte de bancos nacionales y extranjeros, se originó la Ley General de Instituciones de Crédito, publicada el 19 de marzo de 1897, la que en su artículo 113 establecía que la vigilancia de todas las instituciones de crédito, correspondía a la Secretaría de Hacienda, por medio de interventores nombrados exclusivamente para cada banco, o especiales, para casos determinados; asimismo, en el artículo 117 de

* Ahora Gobierno del Distrito Federal.

²⁵ SOTO PÉREZ, Ricardo. *Nociones de Derecho Positivo Mexicano*. 27ª ed., Ed. Esfinge, México, 1999. p. 102.

²⁶ *Ibíd*em, p. 103.

aquella ley, determinaba que los interventores tendrían igual función que los comisarios de las sociedades, en los balances de los bancos²⁷.

“El 3 de noviembre de 1889, el Secretario de Hacienda y Crédito Público, don Manuel Dublan, encomendó al Don Luis L. Labastida la realización del trabajo "Estudio Histórico y Filosófico sobre la legislación de los Bancos", que en el capítulo XLIX, proponía que en lugar del sistema de intervenciones que funcionaba hasta la fecha sin responsabilidad, sin armonía y sin coordinación, se creara una sección de interventoría en el seno de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público que centralizara las funciones de intervención y vigilancia de los bancos.

Aunque la intervención a que antes nos referimos dejó mucho que desear, subsistió hasta el primero de octubre de 1904. Entonces empezó a funcionar un organismo dependiente de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público denominado Inspección General de Instituciones de Crédito y Compañías de Seguros, el cual permaneció activo hasta el 30 de octubre de 1915 en que fue creada la Comisión Reguladora e Inspectoría de Instituciones de Crédito, misma que tuvo como una de sus actividades más relevantes la incautación y liquidación de los bancos: Peninsular de Yucatán, Oriental de México, Mercantil Mexicano, y los Hidalgo, Guerrero, Querétaro, San Luis Potosí, Jalisco, Coahuila y Tamaulipas por haber emitido billetes en cantidades mayores a la suma de sus reservas metálicas”²⁸.

1.3.3. Instituto para la Protección al Ahorro Bancario

El Instituto para la Protección al Ahorro Bancario (IPAB) es un organismo descentralizado de la Administración Pública Federal, con personalidad jurídica y patrimonio propio, creado con fundamento en la Ley de Protección al Ahorro Bancario.

²⁷ Cfr. www.cnbv.gob.mx septiembre 2007.

²⁸ Idem.

La Ley de Protección al Ahorro Bancario, publicada en el Diario Oficial el 19 de enero de 1999, tiene como objetivos principales establecer un sistema de protección al ahorro bancario, concluir los procesos de saneamiento de instituciones bancarias, así como administrar y vender los bienes a cargo del IPAB para obtener el máximo valor posible de recuperación.

El IPAB es regido por una Junta de Gobierno, la cual se constituyó el 6 de mayo de 1999 y está conformada por siete vocales:

- ❖ Secretaría de Hacienda;
- ❖ Gobernador del Banco de México;
- ❖ Presidente de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores;
- ❖ Cuatro vocales designados por el Ejecutivo Federal y aprobados por las dos terceras partes de los miembros del Senado

La Junta de Gobierno es presidida por el titular de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y en su ausencia por su suplente.

De acuerdo con la Ley el IPAB inició operaciones el 21 de mayo de 1999, teniendo como prioridad el mantener la confianza y la estabilidad del sistema bancario, además de establecer los incentivos necesarios para que exista mayor disciplina en el mercado.

Con fundamento en el artículo 80 de la Ley de Protección al Ahorro Bancario, la Junta de Gobierno tiene, entre otras facultades:

- Resolver el otorgamiento de los apoyos previstos en la Ley;
- Declarar la administración cautelar, así como aprobar la liquidación o la solicitud de suspensión de pagos o declaración de quiebra de las instituciones de banca múltiple;

- Aprobar las cuotas ordinarias, extraordinarias y los criterios para las cuotas diferenciadas;
- Establecer las políticas para la administración y enajenación de los bienes del IPAB;
- Evaluar las actividades del IPAB;
- Analizar y aprobar los informes del Secretario Ejecutivo;
- Nombrar y remover al Secretario Ejecutivo.

La administración del IPAB está a cargo de un Secretario Ejecutivo, nombrado por la Junta de Gobierno.

A partir del 17 de noviembre de 2003, el puesto de Secretario Ejecutivo lo ocupa Mario Alberto Beauregard Álvarez.

Las principales atribuciones del Secretario Ejecutivo, de acuerdo con el artículo 84 de la Ley de Protección al Ahorro Bancario, son:

- Administrar el IPAB;
- Ejercer la representación legal del IPAB;
- Cumplir y hacer cumplir las resoluciones que tome la Junta de Gobierno;
- Formular los proyectos de presupuestos de ingresos y egresos del IPAB y los requerimientos de financiamiento²⁹.

1.3.4. Comisión Nacional de Seguros y Fianzas

Por lo que hace a la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas podemos señalar que al establecerse el Decreto de 23 de diciembre de 1968 publicado y vigente el 18 y 19 de enero de 1969 respectivamente, se reformó la Ley Federal de Instituciones de Fianzas dándoles a éstas el carácter de organizaciones auxiliares de crédito sujetas en consecuencia, en lo conducente a la Ley respectiva, por lo tanto, a la inspección y

²⁹ Cf. www.ipab.gob.mx Septiembre 2007.

vigilancia de la Comisión Nacional Bancaria medida que se complementó con las reformas y adiciones a la Ley de Instituciones de Crédito y Organizaciones Auxiliares publicadas en el Diario Oficial de la Federación, por las cuales, las funciones de inspección y vigilancia de las Instituciones de Seguros que correspondían a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, se ejercerían a partir de entonces por la citada Comisión Nacional Bancaria a quien en lo subsiguiente se le denominó Comisión Nacional Bancaria y de Seguros. En las últimas reformas a la entonces vigente Ley Reglamentaria del Servicio Público de Banca y Crédito, la Comisión Nacional Bancaria y de Seguros, dejó de tener esa denominación para convertirse en la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas. La razón por la que se dio una separación de la materia bancaria, según la exposición de motivos, fue por el crecimiento de las actividades financieras y por atender sectores especializados. En consecuencia la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas se creó mediante el decreto de reforma, adiciona y deroga diversas disposiciones de la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros publicada el 3 de enero de 1990 en el Diario Oficial de la Federación.

Tiene como función: “ Supervisar, de manera eficiente, que la operación de los sectores asegurador y afianzador se apegue al marco normativo, preservando la solvencia y estabilidad financiera de las instituciones, para garantizar los intereses del público usuario, así como promover el sano desarrollo de estos sectores con el propósito de extender la cobertura de sus servicios a la mayor parte posible de la población”³⁰.

1.3.5. Comisión Nacional Bancaria y de Valores

La Comisión Nacional Bancaria y de Valores remonta sus orígenes en la Comisión Nacional Bancaria (CNB), la cual nace por Decreto del 24 de diciembre de 1924 y, el 15 de julio de 1925, se publicó el Reglamento de la Ley que creó dicho Organismo.

³⁰ www.cnbv.gob.mx Septiembre 2007.

“La CNB, cuyo primer presidente fue el Lic. Fernando González Roa, nace como órgano desconcentrado de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, dotado de la autonomía y facultades necesarias para: vigilar el cumplimiento de las disposiciones legales relativas a la organización y operación del sistema bancario; proponer a dicha Secretaría los criterios para la más eficaz reglamentación de las operaciones bancarias en el País; practicar inspecciones a las instituciones, formular y publicar las estadísticas bancarias nacionales; así como actuar como cuerpo consultivo de las autoridades hacendarias.

La Ley General de Instituciones de Crédito y Organizaciones Auxiliares, promulgada por el Presidente Manuel Ávila Camacho el 31 de mayo 1941, dispuso que la Comisión se compusiera de un Pleno y de un Comité Permanente que estarían encargados de la inspección y vigilancia, así como de fungir como órgano consultivo respectivamente. La promulgación de ésta y otras leyes, pusieron de manifiesto la necesidad de adecuar las funciones de inspección y vigilancia de conformidad con el desarrollo del sistema bancario, por lo que el 25 de septiembre de 1946 se aprobó un nuevo reglamento de inspección y vigilancia, cuando ya operaban en el país 245 instituciones de crédito.

La evolución de las operaciones del sector financiero durante las décadas de los cincuentas y los sesentas, producto de una etapa de la economía nacional conocida como el "desarrollo estabilizador", provocó que se reformara la Ley Federal de Instituciones de Fianzas mediante Decreto publicado el 18 de enero de 1969, confiándole a la CNB la inspección y vigilancia de las compañías afianzadoras.

En este orden de ideas, se adicionó el Artículo 160-Bis a la Ley Bancaria el 29 de diciembre de 1970, con el objeto de que las funciones de inspección y vigilancia de las instituciones de seguros se ejercieran por conducto de la CNB, por lo cual desde esa fecha se creó la Comisión Nacional Bancaria y de Seguros (CNBS)³¹.

³¹ Ídem.

“Durante la reestructuración del sistema financiero en los inicios de los años ochentas, y una vez que se decretó la nacionalización de la banca privada en 1982, la Comisión tuvo la encomienda de elaborar los criterios y procedimientos para llevar a cabo la valuación de las acciones representativas del capital de las instituciones nacionalizadas, actividad que se implementó y desarrolló, haciendo explícito que el proceso de análisis, comprobación y calificación de los elementos de valuación, debían responder a principios de justicia, de buena fe y de equidad.

Además, se tuvo presente que dicha valuación, en ninguna forma podría derivar a una secuela de negociaciones, ya que la nacionalización era un acto de potestad del Estado y, por tanto, aquélla debía constituirse en un procedimiento de estricto rigor jurídico y técnico para dar fundamento a la posterior indemnización, que se llevó a cabo en coordinación con la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, con el Banco de México y con los niveles directivos y ejecutivos de la banca nacionalizada”³².

Producto de los cambios realizados a la Ley de Instituciones de Crédito -en los que se pretendió promover la desregulación operativa del sistema bancario, así como de atender con mayor dedicación a las instituciones de seguros y fianzas- con fecha 27 de diciembre de 1989, el Ejecutivo Federal reformó la Ley Reglamentaria del Servicio Público de Banca y Crédito, por virtud de la cual se escinde la Comisión Nacional Bancaria y de Seguros en dos Organismos denominados: Comisión Nacional Bancaria y Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, confiriendo, a la primera de ellas las siguientes responsabilidades: la facultad que correspondía a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público de imponer sanciones administrativas; aplicar a los servidores públicos de las Sociedades Nacionales de Crédito las disposiciones y sanciones previstas en la Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos así como la determinación de los requisitos mínimos de un director general de institución de crédito entre otras.

³² Ídem.

“En el marco de la Reforma del Estado emprendida por el Gobierno Federal, producto de la necesaria y cada vez más activa inserción de México en el contexto global, y cuyo propósito fue fortalecer su función rectora de la economía, al promover, conducir y regular, siempre en atención del interés general, la libre actividad de los particulares; el 2 de mayo de 1990, el Presidente sometió al Congreso de la Unión una iniciativa de decreto para modificar los Artículos 28 y 123 Constitucionales, a fin de restablecer el régimen mixto en la prestación del servicio de banca y crédito; la cual permitía la participación de particulares en el capital de los bancos. Esta iniciativa fue aprobada y dio origen a la promulgación de la Ley de Instituciones de Crédito el 18 de julio del mismo año.

Dicha Ley, confirió a la CNB facultades de supervisión sobre las sucursales de bancos extranjeros; se reforzaron sus facultades como órgano asesor de la Secretaría de Hacienda; se aumentaron las multas administrativas que puede imponer y se le facultó para poder remover o suspender a los miembros del consejo de administración y al director general de los bancos, asimismo se le otorgaron innumerables atribuciones de decisión.

Como parte de estas reformas, la Ley para Regular las Agrupaciones Financieras, publicada también el 18 de julio de 1990 y las Reglas Generales para la Constitución y Funcionamiento de Grupos Financieros del 15 de enero de 1991, otorgaron a la CNB facultades de inspección y vigilancia sobre las Sociedades Controladoras de Grupos Financieros cuando tuviere competencia respecto de la institución preponderante del grupo de que se trate.

El 23 de julio de 1993, también se publicó el Decreto que reformó a la Ley para Regular a las Agrupaciones Financieras, destacando que se establece la posibilidad de que participen en un grupo financiero dos o más entidades de una misma clase; se hace extensiva la obligación del secreto bancario a las sociedades de información crediticia, así como a sus funcionarios y empleados, excepto por lo que respecta a la información que sobre operaciones activas proporcionen a sus usuarios.

Se facultó a la CNB para celebrar convenios con organismos nacionales y de otros países, siempre y cuando tuvieran relación con la función de supervisión. Aunado a ello se otorga la posibilidad de participar en foros de consulta a nivel nacional e internacional, facultando al Presidente del Organismo para suscribir los convenios que se deriven, lo cual otorgó una mayor presencia de la Comisión tanto en el país como en el extranjero”³³.

Por decreto del Presidente Manuel Ávila Camacho publicado en el Diario Oficial de la Federación el 16 de abril de 1946, se creó el Organismo autónomo denominado Comisión Nacional de Valores (CNV), con facultades para aprobar el ofrecimiento de títulos y valores mexicanos; determinar con sujeción a las leyes respectivas, los títulos y valores que pudieran adquirir las Compañías de Seguros como inversión de sus reservas; aprobar o vetar, en su caso, la inscripción en bolsa de títulos o valores; aprobar el ofrecimiento al público de valores no registrados en bolsa; aprobar las tasas máximas y mínimas de interés de las emisiones que en el futuro se hicieran de cédulas, bonos hipotecarios, bonos generales, bonos comerciales de sociedades financieras, así como obligaciones emitidas por conducto o con el aval de las sociedades financieras y los demás que señalarán otras leyes y reglamentos que dictara el Ejecutivo Federal.

En síntesis, la CNV sustituyó a la Nacional Financiera y a la Comisión Nacional Bancaria en la tramitación previa de la liga de valores por la bolsa, en el entendido que las sociedades financieras estaban desempeñando ya un papel decisivo en la industrialización del país.

“La Bolsa de Valores de México funcionaba ya como una organización auxiliar de crédito y, a partir de 1946, correspondería a la CNV regular su funcionamiento. Era así que una institución con más de medio siglo de existencia empezaba en realidad a superarse a partir de que orientaba esfuerzos hacia el reforzamiento de sus

³³ *Ibídem.*

estructuras y a la creación de nuevos productos financieros-bursátiles para satisfacer las múltiples demandas de un creciente mercado de valores.

La bolsa no se contemplaba de manera aislada o como una mera alternativa para formar de manera exclusiva capital de riesgo (acciones), sino pasaba poco a poco a convertirse en un mecanismo capaz de coadyuvar o impulsar un desarrollo más equilibrado de la economía al participar de otros instrumentos fundamentales en el sistema financiero.

El inicio del Gobierno del Presidente Adolfo López Mateos (1958) se significaría por el arranque de un mercado hasta entonces carente de certeza en las cotizaciones, y donde se trabajaba todavía lejos del auxilio de verdaderos especialistas.

Con la Ley del Mercado de Valores de 1975, la CNV se fortalece, razón por la cual se impone mayor orden a las acciones del mercado a través de la aplicación de auditorías y la generación de nuevas regulaciones; con lo cual se superó el viejo ordenamiento de 1936.

Es en 1975 cuando de hecho nace la cultura bursátil en nuestro país, dado que la banca ya no representa una oposición de la bolsa. Esta situación otorgó estabilidad al mercado, razón por la cual diversas empresas con verdadero sustento económico empezaron a cotizarse en bolsa y a desarrollar un creciente movimiento de capitales.

Se dotó al mercado de valores de mecanismos capaces de conocer con facilidad las características de los títulos objeto de comercio y los términos de las ofertas, demandas y operaciones; poner en contacto de manera rápida y eficiente a oferentes y demandantes, así como dar a las transacciones liquidez, seguridad, economía y expedición.

De igual modo, el nuevo ordenamiento reguló de manera integral y sistemática las actividades de los intermediarios en operaciones con valores, títulos, bolsas y emisoras susceptibles de ser objeto de oferta pública.

En 1978 se consideró pertinente crear nuevos instrumentos que facilitaran el crecimiento del mercado de valores e hiciera posible avanzar en su modernización y diseño; era así que se requirió la creación del Instituto para el Depósito de Valores, a efecto de facilitar y garantizar una mucho más amplia circulación de los valores que ya se ofrecían en el mercado bursátil.

A partir de la nacionalización bancaria de 1982, el Gobierno procedería a modificar por completo el Sistema Financiero Nacional, por cuya razón aparecerían 2 grandes bloques que formarían el futuro: Las sociedades nacionales de crédito y los intermediarios financieros no bancarios; en consecuencia una muy interesante época de cambiante modernización empezaba a abrirse en el devenir económico, bursátil y financiero de México.

En 1988 se pusieron en operación las juntas de aveniencia o conciliación que detuvieron el prolongado conflicto en que cayeron algunas casas de bolsa con ciertos inversionistas que se consideraron defraudados por los acontecimientos del 19 de octubre del año anterior durante el "crack" bursátil.

Por lo que se refiere a las funciones de promoción, la CNV estableció proyectos y actividades tendientes a la modernización, mismas que se reflejan en nuevos instrumentos y herramientas de operación; en promoción de la inversión extranjera; en financiamiento al sector y a obras de infraestructura; en el uso de tecnología de punta y también en la difusión de una tecnología bursátil acorde a los requerimientos de la actividad”³⁴.

³⁴ Ídem.

En virtud de los procesos de reforma e integración a nivel mundial que nuestra economía estaba viviendo al inicio de la década de los noventas, se aplicaron diversas medidas con objeto de desarrollar un sistema financiero más eficiente y competitivo, capaz de responder de mejor manera a las necesidades de nuestro país. Entre estas medidas, destacan el restablecimiento del régimen mixto de banca a través de la desincorporación de las instituciones de banca múltiple, la configuración de grupos financieros y nuevas entidades, así como la apertura del sector financiero a una mayor competencia, tanto interna como externa.

“En su dinámica, nuestro sistema financiero se orientó hacia lo que se conoce como un esquema de banca universal al permitir la prestación conjunta de una muy amplia gama de servicios, a través de entidades financieras pertenecientes a un mismo grupo.

También se otorgaron autorizaciones para la constitución y operación de bancos, casas de bolsa y otros intermediarios financieros, aumentando significativamente el número de entidades que ofrecían productos y servicios financieros, para atender las crecientes demandas de financiamiento de nuestra economía. Adicionalmente, se ha permitido la entrada a México de instituciones financieras del exterior, cuyas inversiones y desarrollo tecnológico han contribuido al fortalecimiento de nuestro sistema y han coadyuvado a la satisfacción de las necesidades crediticias de la planta productiva nacional”³⁵.

Si bien de esta estructura derivaron importantes ventajas tales como economías de escala, originadas en sinergias, así como la concepción de nuevas y sofisticadas operaciones y servicios dentro de un sector más competido, por otra parte, implicó la necesidad de contar con mejores organismos y procedimientos de supervisión, en particular, aquéllos que permitan medir en forma consolidada el estado en que se encuentran las instituciones en lo individual o formando parte de grupos financieros.

³⁵ Ídem.

Durante el año de 1994, los actos de abuso y corrupción por parte de algunos de los nuevos administradores de las entidades financieras, comprometieron la salud de las instituciones que dirigían y dañaron el buen nombre de nuestro sistema financiero, por lo que debieron ser prevenidos y sancionados.

Asimismo, ciertos grupos financieros fueron afectados seriamente por sus propios administradores, lo cual derivó en intervenciones gerenciales por parte de las autoridades, a fin de restablecer su correcto funcionamiento y con ello proteger los intereses del público y del sistema financiero en su conjunto. Sin embargo, el saneamiento de dichas entidades trajo consigo inevitables costos. Ello obligó al Gobierno Federal a redoblar los esfuerzos de supervisión y a castigar con todo el rigor de la ley a quienes dispusieron indebidamente de los recursos de las instituciones.

“En virtud de lo anterior, el 28 de abril de 1995, el congreso de la Unión aprobó la Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, consolidando en un solo órgano desconcentrado las funciones que correspondían a la Comisión Nacional Bancaria y a la Comisión Nacional de Valores.

Este nuevo organismo nace con el objeto de supervisar y regular, en el ámbito de su competencia, a las entidades financieras, a fin de procurar su estabilidad y correcto funcionamiento, así como mantener y fomentar el sano y equilibrado desarrollo del sistema financiero en su conjunto, en protección de los intereses del público.

Además aglutina las funciones y facultades que correspondían por un lado a la Comisión Nacional Bancaria y por otro a la Comisión Nacional de Valores, y comprende en su esfera de atribuciones a todas las instituciones del sistema financiero, excepción hecha de las correspondientes al sector asegurador y

afianzador, que por sus particularidades y especialización se mantienen bajo la vigilancia de otro órgano supervisor”³⁶.

Por otra parte, la CNBV conserva plenamente las facultades de autoridad que tenían las Comisiones supervisoras, complementándolas con la de establecer programas preventivos y de corrección, de cumplimiento forzoso para las entidades financieras, tendientes a eliminar irregularidades. A su vez, dichos programas serán establecidos cuando las entidades presenten desequilibrios financieros que puedan afectar su liquidez, solvencia o estabilidad, pudiendo en todo caso instrumentarse mediante acuerdo con las propias entidades. Asimismo, se le dieron atribuciones a la Comisión para suspender todas o algunas de las operaciones de las entidades financieras cuando por infracciones graves o reiteradas a las leyes que las rigen o a las disposiciones que deriven de ellas sea necesaria dicha medida.

Adicionalmente, conforme a lo previsto en las leyes que regulan el sistema financiero, a la Comisión se le atribuye la facultad de dictar normas prudenciales orientadas a preservar la liquidez, la solvencia y la estabilidad de los intermediarios. Tales regulaciones prudenciales son, entre otras, las que se refieren a diversificación de riesgos, capitalización y creación de provisiones preventivas.

Así pues, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores tiene por objeto supervisar y regular, en el ámbito de su competencia, a las entidades financieras, a fin de procurar su estabilidad y correcto funcionamiento, así como mantener y fomentar el sano y equilibrado desarrollo del sistema financiero en su conjunto, en protección de los intereses del público. También tiene como finalidad supervisar y regular a las personas físicas y morales, cuando realicen actividades previstas en las leyes relativas al sistema financiero.

Por entidades financieras se entiende a:

³⁶ Ídem.

- Sociedades controladoras de grupos financieros
- Instituciones de crédito
- Casas de bolsa
- Especialistas bursátiles
- Bolsas de valores
- Sociedades de inversión
- Sociedades operadoras de sociedades de inversión
- Sociedades distribuidoras de acciones de sociedades de inversión
- Almacenes generales de depósito
- Uniones de crédito
- Arrendadoras financieras
- Empresas de factoraje financiero
- Sociedades de ahorro y préstamo
- Casas de cambio
- Sociedades financieras de objeto limitado
- Instituciones para el depósito de valores
- Contrapartes centrales
- Instituciones calificadoras de valores
- Sociedades de información crediticia
- Personas que operen con el carácter de entidad de ahorro y crédito popular
- Instituciones y fideicomisos públicos que realicen actividades financieras y respecto de las cuales la Comisión ejerza facultades de supervisión
- Organismos de integración, es decir las Federaciones y Confederaciones a que se refiere la Ley de Ahorro y Crédito Popular.

Para el cumplimiento de sus objetivos la Comisión Nacional Bancaria y de Valores cuenta con las facultades que le otorgan las leyes relativas al sistema financiero, así como su propia Ley, las cuales se ejercen a través de los siguientes órganos: Junta de Gobierno, Presidencia, Vicepresidencias, Contraloría Interna, Direcciones Generales y demás unidades administrativas necesarias.

1.3.6. Comisión Nacional de Sistema de Ahorro para el Retiro

En este orden de ideas en la Ley para la Coordinación de los Sistemas de Ahorro para el retiro el 22 de julio de 1994 se crea un organismo especial desconcentrado de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público denominado Comisión Nacional de Sistema de Ahorro para el Retiro (CONSAR) que concentra las facultades de regulación, control y vigilancia, coordinando las acciones que en la materia tienen la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, la Secretaría de Desarrollo Social y el Banco de México con la participación de organizaciones nacionales de trabajadores y patronos.

La Comisión Nacional de Sistema de Ahorro para el Retiro (CONSAR) tiene como visión: “Un México donde los jubilados cuenten con un sistema de previsión social integral de cobertura amplia que les brinde los elementos necesarios para vivir dignamente, con un regulador confiable, eficaz e independiente que garantice una adecuada administración del ahorro para el retiro y contribuya al desarrollo de los mercados financieros y a incrementar la cultura previsional, en un entorno económico y social estable”³⁷.

Asimismo, su misión es: “Proteger los ahorros para el retiro de los trabajadores, desarrollando un entorno de competencia que permita el ejercicio informado de sus derechos, para que obtengan pensiones dignas”³⁸.

Los valores de la CONSAR son: “La composición tripartita de sus órganos de gobierno deberá asegurar la representatividad, transparencia, equidad e independencia en el desempeño de sus funciones con el fin de generar confianza en el Sistema”³⁹.

³⁷ www.consar.gob.mx septiembre 2007.

³⁸ Ídem.

³⁹ Ídem.

Como servicio financiero, los sistemas de ahorro para el retiro se dedican –de manera habitual- a administrar las cuentas individuales con los recursos ahorrados para el retiro, de los trabajadores, canalizándolos para inversión, a fin de que se obtenga una adecuada rentabilidad y seguridad del ahorro y las ganancias que se generan.

1.3.7. 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) es un Organismo Público Descentralizado, cuyo objeto es promover, asesorar, proteger y defender los derechos e intereses de las personas que utilizan o contratan un producto o servicio financiero ofrecido por las Instituciones Financieras que operen dentro del territorio nacional, así como también crear y fomentar entre los usuarios una cultura adecuada respecto de las operaciones y servicios financieros.

Ahora bien los sujetos susceptibles de atención son todos aquellos usuarios, entendido a éstos, como la persona que contrata, utiliza o que por cualquier otra causa tiene un derecho respecto de un producto o servicio ofrecido por algunas Instituciones Financieras debidamente autorizadas y clasificadas como instituciones de crédito, sociedades financieras de objeto limitado, sociedades de información crediticia, casas de bolsa, especialistas bursátiles, sociedades de inversión, almacenes generales de depósito, uniones de crédito, arrendadoras financieras, empresas de factoraje financiero, sociedades de ahorro y préstamo, casas de cambio, instituciones de seguros, administradoras de fondos para el retiro, empresas operadoras de la base de datos nacional del sistema de ahorro para el retiro, y cualquiera otra sociedad que realice actividades análogas a las de las sociedades anteriormente mencionadas, que ofrezca un producto o servicio financiero.

Con base en el artículo 11 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, la CONDUSEF está facultada para:

Artículo 11. La Comisión Nacional está facultada para:

I. Atender y resolver las consultas que le presenten los Usuarios, sobre asuntos de su competencia;

II. Atender y, en su caso, resolver las reclamaciones que formulen los Usuarios, sobre los asuntos que sean competencia de la Comisión Nacional;

III. Llevar a cabo el procedimiento conciliatorio entre el Usuario y la Institución Financiera en los términos previstos en esta Ley, así como entre una Institución Financiera y varios Usuarios, exclusivamente en los casos en que éstos hayan contratado un mismo producto o servicio, mediante la celebración de un solo contrato, para lo cual dichos Usuarios deberán apegarse a lo establecido en el último párrafo del artículo 63 de esta Ley.

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

V. De conformidad con lo señalado por el artículo 86 de ésta Ley, prestar el servicio de orientación jurídica y asesoría legal a los Usuarios, en las controversias entre éstos y las Instituciones Financieras que se entablen ante los tribunales **o se substancien mediante procedimientos arbitrales en los que la Comisión Nacional no actúe como árbitro**, con motivo de operaciones o servicios que los primeros hayan contratado;

VI. Proporcionar a los Usuarios los elementos necesarios para procurar una relación más segura y equitativa entre éstos y las Instituciones Financieras;

Expedir, cuando así proceda, a solicitud de parte interesada y previo el pago de los gastos correspondientes, copia certificada de los documentos que obren en poder de la misma, siempre y cuando se compruebe fehacientemente el interés jurídico.

VII. Coadyuvar con otras autoridades en materia financiera para lograr una relación equitativa entre las Instituciones Financieras y los Usuarios, así como un sano desarrollo del sistema financiero mexicano;

VIII. Emitir recomendaciones a las autoridades federales y locales para coadyuvar al cumplimiento del objeto de esta Ley y al de la Comisión Nacional;

IX. Emitir recomendaciones a las Instituciones Financieras para alcanzar el cumplimiento del objeto de esta Ley y de la Comisión Nacional, así como para el sano desarrollo del sistema financiero mexicano;

X. Formular recomendaciones al Ejecutivo Federal a través de la Secretaría, para la elaboración de iniciativas de leyes, reglamentos, decretos y acuerdos en las materias de su competencia, a fin de dar cumplimiento al objeto de esta Ley y al de la Comisión Nacional, así como para el sano desarrollo del sistema financiero mexicano;

XI. Concertar y celebrar convenios con las Instituciones Financieras, así como con las autoridades federales y locales con objeto de dar cumplimiento a esta Ley. **Los convenios con las autoridades federales podrán incluir, entre otros aspectos, el intercambio de información sobre los contratos de adhesión, publicidad, modelos de estados de cuenta, Unidades Especializadas de atención a usuarios, productos y servicios financieros;**

XII. Elaborar estudios de derecho comparado relacionados con las materias de su competencia, y publicarlos para apoyar a los Usuarios y a las Instituciones Financieras;

XIII. Celebrar convenios con organismos y participar en foros nacionales e internacionales, cuyas funciones sean acordes con las de la Comisión Nacional;

XIV. Proporcionar información a los Usuarios relacionada con los servicios y productos que ofrecen las Instituciones Financieras, y elaborar programas de difusión con los diversos beneficios que se otorguen a los Usuarios;

XV. Analizar y, en su caso, autorizar, la información dirigida a los Usuarios sobre los servicios y productos financieros que ofrezcan las Instituciones Financieras, cuidando en todo momento que la publicidad que éstas utilicen sea dirigida en forma clara, para evitar que la misma pueda dar origen a error o inexactitud;

XVI. Informar al público sobre la situación de los servicios que prestan las Instituciones Financieras y sus niveles de atención, así como de aquellas Instituciones Financieras que presentan los niveles más altos de reclamaciones por parte de los Usuarios;

XVII. Orientar y asesorar a las Instituciones Financieras sobre las necesidades de los Usuarios;

XVIII. Revisar y, en su caso, proponer modificaciones a los contratos de adhesión utilizados por Instituciones Financieras para la celebración de sus operaciones o la prestación de sus servicios;

XIX. Revisar y, en su caso, proponer a las Instituciones Financieras, modificaciones a los documentos que se utilicen para informar a los Usuarios sobre el estado que guardan las operaciones o servicios contratados;

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

XXI. Imponer las sanciones establecidas en esta Ley;

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

XXIII. Conocer y resolver sobre el recurso de revisión que se interponga en contra de las resoluciones dictadas por la Comisión Nacional;

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

XXV. Condonar total o parcialmente las multas impuestas por el incumplimiento de esta Ley, y

XXVI. Asistir al Usuario que pretenda coadyuvar con el Ministerio Público, cuando a juicio de la Comisión Nacional sea víctima u ofendido por algún delito derivado de la contratación de productos o servicios financieros, cometido por las Instituciones Financieras, sus consejeros, directivos, funcionarios, empleados o representantes.

XXVII. Las demás que le sean conferidas por esta Ley o cualquier otro ordenamiento.

En el artículo 12 del mismo ordenamiento se establece que:

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

Dentro de la legislación aplicable para la protección y defensa de los usuarios de servicios financieros se encuentra:

- Ley de protección y defensa a los usuarios de servicios financieros.
- Estatuto Orgánico.
- Acuerdo delegatorio.
- Programa anual de trabajo.
- Reglas de Arbitraje (Art. 72 - Bis).
- Reglas de Registro de Prestadores de Servicios Financieros.
- Bases y criterios a los que se sujetará la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, para brindar la defensoría legal gratuita.
- Los lineamientos de actuación a los que se sujetará la CONDUSEF, con fundamento en los arts. 11 fracc. VI y X, 22 fracc. VI y IX, 77 segundo párrafo 80, 81, 83 y 84 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, 5° y 8° del Reglamento Interior de la propia Comisión, emitidos por la Junta de Gobierno de esta Comisión en Febrero de 2000.
- Contrataciones realizadas por CONDUSEF.
- Estados Financieros.

- Transparencia (Información Pública Gubernamental).
- Informe de programas y proyectos aprobados en este presupuesto.
- Ley de Concursos Mercantiles.
- Ley Federal de Entidades Paraestatales.

A continuación abordaremos el procedimiento de conciliación y arbitraje que se sigue en la CONDUSEF, para dirimir controversias.

CAPÍTULO II

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

2.1. PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) posee un procedimiento para conciliar y arbitrar controversias. Teniendo como fin principal reunir o acercar a las partes a fin de que encuentren una solución a sus diferencias.

Se denomina conciliación al "... acuerdo a que llegan las partes en un proceso cuando existe controversia sobre la aplicación e interpretación de sus derechos"⁴⁰.

Así, la CONDUSEF tiene como una de sus principales competencias, la de llevar a cabo el procedimiento conciliatorio, de conformidad con el artículo 60, de la ley respectiva, ya sea en forma individual o colectiva, entre los usuarios y las instituciones Financieras, en los términos de la Ley de Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de enero de 1999) y reformada el 12 de mayo de 2005.

Las etapas del procedimiento de conciliación son:

- **Presentación de escrito inicial.** Se presenta la queja ante la CONDUSEF, con el cual se correrá traslado a la institución, interrumpiendo así el plazo de prescripción. Siendo importante destacar que "formalmente" el procedimiento de conciliación puede considerarse iniciado cuando se presente escrito inicial ante la CONDUSEF, no obstante en un sentido amplio y conforme el artículo 65 de la ley de la materia, los usuarios podrán dirigirse en primera instancia a la Unidad de Atención a Usuarios de

⁴⁰ IBARRA HERNÁNDEZ, Armando. Op. Cit., p. 55.

Servicios Financieros de la institución financiera reclamada, a fin de exponer por escrito o mail los motivos de su reclamación. Cumpliendo así con los Acuerdos de colaboración firmados por la autoridad con cada una de las instituciones financieras, en el sentido de citar a la institución financiera hasta el momento en el que reclamante o usuario tenga por escrito una respuesta de la institución reclamada. Esta medida no es limitativa. Si el usuario insiste en no acudir en primer término a la institución financiera, la autoridad deberá citar a la institución respectiva en la delegación estatal, regional o local que conozca de la reclamación y ante su presencia se llegue o no al acuerdo entre las partes o bien antes de la cita, por cualquier medio solicitar directamente a ésta una respuesta económica que si bien es positiva, ratifica el acuerdo o bien negativa, citará a las partes.

En materia de Unidades Especializadas, lamentablemente las instituciones financieras, utilizan los treinta días que otorga la Ley de la materia en su artículo 50 BIS, para dar respuesta a los usuarios de servicios financieros, para “desgastar” a sus clientes-usuarios, sin dar una solución real a la queja presentada.

- La CONDUSEF requerirá un **informe detallado a la empresa prestadora del servicio financiero**. Este deberá ser presentado con anterioridad o al momento de la celebración de la junta de avenencia. Entendiéndose por detallado, aquél que de respuesta amplia fundada y motivada a los hechos manifestados por el reclamante.

- La Comisión citará a las partes a una **junta de avenencia** que se realizará dentro de los 20 días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la reclamación. “Si no comparece alguna de las partes se entenderá que no desea la conciliación y que no es su voluntad someter sus diferencias al arbitraje de la Comisión”⁴¹.

Pudiendo el reclamante únicamente justificar su inasistencia, ya que en caso de que la institución financiera no acuda a la cita, si bien la vuelven a citar (si es deseo del

⁴¹ ARILLA BAS, Fernando. *Manual práctico del litigante*. Ed. Porrúa, México, 2005 p. 422.

reclamante) se hace acreedora a la sanción prevista en términos del Título Séptimo De las sanciones y del recurso administrativo de la ley de la materia.

En la junta de avenencia la Comisión exhortará a las partes a conciliar sus intereses, y si esto no fuera posible, la Comisión invitará a que voluntariamente y de común acuerdo la designen árbitro, sea en amigable composición o en juicio arbitral de estricto derecho, a elección de las mismas.

Es de notar que en la práctica las instituciones financieras pocas veces se someten al arbitraje de la comisión, bajo argumentos de inseguridad jurídica y procedencia de la vía civil o mercantil en caso de que el laudo emitido no sea favorable al reclamante y este se manifieste inconforme.

- Concluida la junta de avenencia y sin que medie acuerdo conciliatorio entre las partes la Comisión ordenará a la institución que dentro de los 10 días hábiles siguientes, constituya e invierta, conforme a la ley de la materia, una **reserva técnica para obligaciones pendientes de cumplir** cuyo monto no deberá exceder de la suma en controversia.

Reserva que la mayoría de las veces, el usuario no cuantifica y deja a discrecionalidad de la autoridad su fijación, lo que necesariamente y en consecuencia, hace que la institución financiera recurra a través del recurso de revisión que prevé la misma Ley para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

Ahora bien para hacer uso de este proceso es necesario agotar las reglas que emanan de la ley citada, en especial en su artículo 68, que dice:

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

I. Si las circunstancias del caso lo permiten, antes de citar a las partes a audiencia, se intentará la conciliación inmediata por cualquier medio, y en

caso de alcanzar un acuerdo, será necesario que se confirmen por escrito los compromisos adquiridos.

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

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

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

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

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

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

VII. En la audiencia respectiva se exhortará a las partes a conciliar sus intereses, para tal efecto, el conciliador formulará propuestas de solución y procurará que la audiencia se desarrolle en forma ordenada y congruente. Si las partes no llegan a una conciliación, la Comisión Nacional las invitará a que, de común acuerdo, designen como árbitro para resolver su controversia a la propia Comisión Nacional o a alguno o algunos de los árbitros que ésta les proponga, quedando a elección de las mismas que el juicio arbitral sea en amigable composición o de estricto derecho. El compromiso correspondiente se hará constar en el acta que al efecto se firme ante la Comisión Nacional. En caso de no someterse al arbitraje se

dejarán a salvo sus derechos para que los hagan valer ante los tribunales competentes o en la vía que proceda.

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

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

La solicitud se hará del conocimiento de la Institución Financiera para que ésta manifieste lo que a su derecho convenga y aporte los elementos y pruebas que estime convenientes en un plazo que no excederá de diez días hábiles.

Si la Institución Financiera no hace manifestación alguna dentro de dicho plazo, la Comisión emitirá el dictamen con los elementos que posea.

El dictamen contendrá una valoración técnico-jurídica elaborada con base en la información, documentación o elementos que existan en el expediente, así como en los elementos adicionales que el organismo se hubiere allegado.

La Comisión contará con un término de noventa días hábiles para expedir el dictamen correspondiente. El servidor público que incumpla con dicha obligación, será sancionado en términos de la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos.

VIII. En caso de que las partes lleguen a un acuerdo para la resolución de la reclamación, el mismo se hará constar en el acta circunstanciada que al efecto se levante. En todo momento, la Comisión Nacional deberá explicar al Usuario los efectos y alcances de dicho acuerdo; si después de escuchar explicación el Usuario decide aceptar el acuerdo, éste se firmará por ambas partes y por la Comisión Nacional, fijándose un término para acreditar su cumplimiento. El convenio firmado por las partes tiene fuerza de cosa juzgada y trae aparejada ejecución;

IX. La carga de la prueba respecto del cumplimiento del convenio corresponde a la Institución Financiera y, en caso de omisión, se hará acreedora de la sanción que proceda conforme a la presente Ley, y

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

En el caso de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros, la orden mencionada en el primer párrafo de esta fracción, se referirá a la constitución e inversión conforme a la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros de una reserva técnica específica para obligaciones pendientes de cumplir, cuyo monto no deberá exceder de la suma asegurada. Dicha reserva se registrará en una partida contable determinada.

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

Es realmente mínimo el número de asuntos, que llegados a la etapa de conciliación, antes de celebrarse la audiencia, son turnados a las instituciones financieras para su posible solución. Esto depende principalmente del reclamante, quien ya ha sido desgastado en tiempo de reclamación ante la propia institución, la Unidad Especializada, y lo que requiere de forma inmediata es una cita con la institución financiera ante esa autoridad administrativa.

No obstante que es llamada la Institución financiera reclamada, es claro que el procedimiento de conciliación no implica necesariamente una solución favorable al reclamante, siendo considerada en muchos casos esta etapa por las instituciones como “de mero trámite” al no tener (por políticas de las compañías) intención de negociar o conciliar las reclamaciones, llegando a ser esta actitud frustrante para quien –confiado y desinformado- cree poder obtener de dicho procedimiento una solución “ordenada” por la autoridad; considerándose luego entonces a la CONDUSEF como una instancia sin sentido. En opinión personal, cuando existe

voluntad de las partes y las pretensiones del reclamante son procedentes, es una buena instancia para dirimir controversias, con soluciones no necesariamente apegadas a derecho, sin necesidad de llegar al arbitraje o instancia judicial.

Para la institución financiera es un medio de “filtrar” y considerar las futuras demandas en su contra y a pesar de dejarse a salvo derechos en muchas audiencias, ante la presentación de demanda judicial, se prestan a negociar.

Ahora bien, cuando el usuario no acuda a la audiencia de conciliación estando debidamente notificado -y no presente justificación de su inasistencia- se entenderá que se desiste de la reclamación, previo acuerdo de la Dirección General de Conciliación y Arbitraje de la CONDUSEF . Lo anterior se basa en el artículo 69 de la multicitada Ley, que a la letra dice:

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

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

La inasistencia a las audiencias de conciliación es común en los usuarios de servicios financieros, debido principalmente a la falta de coordinación de la CONDUSEF en su sistema de mensajería y notificaciones.

En estos casos el conciliador levanta un acta en la que otorga un plazo de 10 días hábiles para que el reclamante justifique su inasistencia; o bien, se acredite haberlo notificado debidamente.

Para el caso de inasistencia de la institución financiera se deja a voluntad del reclamante citar nuevamente a la reclamada o bien levantar el acta dejando a salvo

sus derechos para hacerlos valer en la vía correspondiente, turnando el expediente al área de dictaminación para el estudio y aplicación de la sanción correspondiente, que puede ser de 500 a 2000 días de salario mínimo general vigente en el D.F. en término de los artículos 93, 94, 95 y 96 de la Ley de la materia.

2.1.1. Colectivo

Por concepto de procedimiento colectivo se deberá entender como, aquel en el cual existe pluralidad de instituciones financieras reclamada y/o reclamantes con problemas comunes los cuales designen un representante común para efectos de llevar a cabo el procedimiento de conciliación estando el conciliador designado por la misma Comisión.

No existen reglas específicas, procediendo en términos del artículo 68 de la Ley de Protección y Defensa a los Usuarios de Servicios Financieros.

2.1.2. Individual

Para el caso del procedimiento de conciliación individual se designa por la CONDUSEF al conciliador, toda vez que posterior a la presentación de la queja no hubo acuerdo dando con ello motivo a la citación de las partes – una institución financiera y un usuario - .

2.2. ARBITRAJE DE LA CONDUSEF

El arbitraje es una forma heterocompositiva, es decir, una solución al litigio dada por un tercero imparcial, un juez privado -o varios- generalmente designado por las partes contendientes.

Inicialmente cabe expresar que el arbitraje es un proceso jurídico tramitado, desarrollado y resuelto por particulares. Ciertamente es un procedimiento privado por lo convencional y es desde luego producto de la experiencia y la cultura de los pueblos. Presupone una relación jurídica triangular, en cuyo vértice superior se encuentra un árbitro que es un sujeto ajeno a los intereses en disputa y llamado por las partes podrá componer las diferencias que los separan.

En su haber como organismo público descentralizado con personalidad jurídica y patrimonio propios, la CONDUSEF tiene la facultad y competencia de actuar como árbitro en amigable composición y de pleno derecho, de conformidad con los artículos 72 bis y 73 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), en los conflictos originados por operaciones o servicios que hayan contratado los usuarios.

Para tal efecto, se deberán observar las reglas de arbitraje que emanan del artículo 72 bis de la LPDUSF.

Al respecto el citado artículo indica:

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

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

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

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

Así pues una vez observado el fundamento legal del arbitraje, resulta conveniente que se estudie y dedique un apartado para el estudio exclusivo de cada una de las formas de arbitraje, que como ya se vio son: el Arbitraje en amigable composición y el Arbitraje en estricto derecho.

Por otra parte el citado artículo da origen a las reglas de Procedimiento a que se refiere el mismo, las cuales fueron publicadas en el Diario Oficial de la Federación del 6 de Julio del año 2000; y éstas tienen por objeto establecer las normas a las cuales se sujetará la CONDUSEF y los árbitros propuestos por ésta, en el desarrollo de los procedimientos arbitrales en que intervengan, siempre que las partes de común acuerdo decidan adoptarlas total o parcialmente.

2.2.1 Arbitraje en amigable composición

El arbitraje en equidad, es el que se suele denominar al árbitro como amigable componedor, es aquél en el que se resuelve la controversia bajo el principio de lo equitativo, de lo bueno, es decir, conforme a la conciencia, buena fe guardada y verdad sabida del tercero que conoce el asunto. La conciencia y buena fe se definen como la obligación de conducirse honrada y concienzudamente en la formación y ejecución del negocio jurídico sin atenerse necesariamente a la letra del mismo. En estos casos el amigable componedor es un árbitro y a su decisión se le denomina “fallo de conciencia”.

El arbitraje en amigable composición se encuentra definido en el artículo 73 de la LPUSF, que señala:

Artículo 73. En el convenio que fundamente el juicio arbitral en amigable composición, las partes facultarán, a su elección, a la Comisión Nacional o

a alguno o algunos de los árbitros propuestos por ésta, para resolver en conciencia, a verdad sabida y buena fe guardada, la controversia planteada, y fijarán de común acuerdo y de manera específica las cuestiones que deberán ser objeto del arbitraje, estableciendo las etapas, formalidades, términos y plazos a que deberá sujetarse el arbitraje.

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

2.2.2 Arbitraje en estricto derecho

Se conoce al arbitraje en estricto derecho como *stricto iure* y es el que se da cuando los árbitros se ven constreñidos a resolver la controversia atendiendo a las reglas del derecho positivo ya sean sustantivas o adjetivas. Este tipo de arbitraje es el más recurrido porque trae mayor seguridad jurídica a las partes y favorece el tráfico jurídico.

El arbitraje de estricto derecho tiene su fundamento legal en el artículo 74 de la LPUSF, que a la letra dice:

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

Así pues el procedimiento arbitral de estricto derecho se rige por las normas aplicables al caso concreto, es decir, el procedimiento no puede ser flexible, como lo pudo ser el de amigable composición, toda vez que se rige por el derecho, en el entendido de que se puede aplicar supletoriamente el Código de Comercio, a excepción del artículo 1235 y a falta de disposición en dicho Código, se aplicarán las disposiciones del Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal, a excepción del artículo 617.

2.3 ORIGEN DEL ARBITRAJE

El arbitraje surge del acuerdo o compromiso que las partes firman por escrito, el cual consiste en consignar un documento firmado por las partes o en un intercambio de cartas, o cualquier medio que deje constancia de acuerdo, o bien en un intercambio del escrito de demanda y contestación.

La importancia en este acuerdo es que sea realizado por escrito y firmado por una de las partes sin ser negada por la otra.

2.3.1 Acuerdo o Compromiso Arbitral

En las reglas de procedimiento a que se refiere el artículo 72 bis de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, se establece el compromiso arbitral mismo que se define en el Artículo 2, fracción III como el acuerdo por el que las partes deciden someter a arbitraje la resolución de la controversia planteada ante la Comisión Nacional.

Ahora bien de acuerdo con lo establecido por el artículo 15 del mismo ordenamiento el Compromiso Arbitral debe contener:

- Nombre o denominación del usuario reclamante;
- Denominación de la Institución Financiera;
- Determinación del domicilio de la Institución Financiera, para efectos del emplazamiento;
- Una relación sucinta de los hechos que motivan el arbitraje;
- Materia objeto del arbitraje;

- La referencia a si el arbitraje será en amigable composición o de estricto derecho;
- La determinación de si la resolución de la controversia se dejará a la decisión de la Comisión Nacional, de un árbitro único o bien de un tribunal arbitral. Si las partes no convienen el número de árbitros, la controversia será sometida a un árbitro único;
- La designación del árbitro o árbitros que, en su caso, integrarán el tribunal arbitral;
- Domicilio en que se llevará a cabo el arbitraje;
- Compromiso de las partes de acatar total o parcialmente las Reglas señalando, en su caso, aquellas que no serán aplicables, y
- Fecha de celebración del Compromiso Arbitral.
- La materia objeto del arbitraje comprenderá, salvo pacto en contrario, cualquier cuestión accesoria, derivada o conexas a la reclamación.
- Para que el Compromiso Arbitral sea válido deberá firmarse por las partes y él o los árbitros en presencia de la Comisión Nacional. Al efecto, la propia Comisión Nacional deberá citar a las partes a una audiencia que se llevará a cabo en las oficinas de ésta.

2.3.2 Cláusula Arbitral

La cláusula arbitral puede ser inserta en un contrato como cláusula compromisoria, constituyendo el acuerdo de arbitraje entre las partes, siempre que dicho contrato conste por escrito y la referencia implique que esa cláusula forma parte del contrato o bien que en el contrato se haga referencia a un documento que contenga la cláusula en los mismos términos del párrafo anterior.

2.4. SUBSTANCIACIÓN DEL PROCESO

Una vez agotado el procedimiento de conciliación y de no haber llegado a un acuerdo para la solución del conflicto se podrá continuar con el procedimiento de arbitraje, el cual -como ya se mencionó- requiere para dar origen a éste, de un convenio que fundamente el juicio arbitral en amigable composición o el juicio de arbitraje en estricto derecho, según sea la preferencia de las partes.

Siendo así, es necesario recordar que el convenio debe contener todas las propuestas de etapas, formalidades y términos a que se sujetará el arbitraje, el cual no debe exceder de los siguientes plazos.

2.4.1. Demanda

Para la presentación de la demanda se concede un plazo de 9 días, contados a partir del día siguiente al de la celebración del compromiso arbitral debiendo acompañar a dicho escrito el documento o documentos en que se funde la acción y aquellos que puedan servir como prueba a su favor en el juicio, de conformidad con los artículos 30 y 31 de las Reglas de Arbitraje, emanadas del Artículo 72 bis de la Ley de Protección a Usuarios de Servicios Financieros así como del Artículo 75 párrafo I del mismo ordenamiento, que señala:

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

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

La demanda de arbitraje deberá contener lo siguiente:

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

En las Reglas de Arbitraje emanadas del Artículo 72 bis de la Ley de Protección al Usuario, en su artículo 31, se establece:

Artículo 31. Con el escrito de demanda el actor deberá acompañar copia del acta firmada ante la Comisión Nacional en la que conste el compromiso arbitral, la documentación en que funde su acción y las pruebas documentales que puedan servir a su favor en el procedimiento o, en su caso, ofrecerlas cuando se trate de pruebas distintas a las mencionadas.

La prueba documental se entenderá desahogada por su propia naturaleza.

2.4.2 Contestación de demanda

Para la contestación de la demanda se concede un plazo de 9 días, contados a partir del día siguiente a aquel en que surta efecto la notificación, debiendo acompañar a dicho escrito el documento o documentos en que se funde la acción y aquellos que puedan servir como prueba a su favor en el juicio arbitral, de no contestar la demanda, el juicio se seguirá en rebeldía, de conformidad con lo establecido en los artículos siguientes de las Reglas de Arbitraje emanadas del Artículo 72 bis de la Ley de Protección al Usuario:

Artículo 32. Admitida la demanda, la Comisión Nacional, el árbitro que conozca del asunto o el presidente del tribunal arbitral emplazará con copia de ella a la Institución Financiera, otorgándole un plazo de nueve días para contestarla.

Artículo 33. El escrito de contestación deberá contener lo siguiente:

- I. Denominación y domicilio de la Institución Financiera;
- II. Nombre y domicilio del representante o persona que promueve en nombre de la Institución Financiera;
- III. Las observaciones respecto de los hechos y actos que constituyan los antecedentes de las pretensiones del actor, y
- IV. Las excepciones y defensas que correspondan a cada una de las pretensiones que el actor hubiere expresado en el escrito de demanda.

Artículo 34. Cuando la Comisión Nacional funja como árbitro la contestación deberá presentarse en la Oficialía de Partes de las instalaciones de la Comisión Nacional que se hubiere acordado en el Compromiso Arbitral.

Cuando la resolución de la controversia se hubiere encomendado a un árbitro distinto a la Comisión Nacional, la contestación deberá presentarse en el domicilio señalado en el Compromiso Arbitral.

Con el escrito de contestación, la Institución Financiera deberá acompañar las pruebas documentales que puedan servir a su favor en el procedimiento o, en su caso, ofrecerlas cuando se trate de pruebas distintas a las señaladas.

La prueba documental se entenderá desahogada por su propia naturaleza.

De igual manera se establece en el Artículo 75 párrafo II, de la LPDUSF que:

Artículo 75. ...

II. La contestación a la demanda deberá presentarse dentro del plazo que voluntariamente hayan acordado las partes, el cual no podrá exceder de nueve días hábiles; a falta de acuerdo entre ellas, dentro de los seis días hábiles siguientes a la notificación de la misma, debiendo el demandado

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

2.4.3 Pruebas y alegatos

Contestada la demanda o transcurrido el término para hacerlo, se dictará auto abriendo el juicio a prueba durante un plazo de 15 días hábiles, de los cuales los primeros 5 serán para el ofrecimiento y los restantes 10 días para el desahogo. A decir de Arilla Bas: "... en todo caso se tendrán como pruebas todas las constancias que integren el expediente, aunque no hayan sido ofrecidas por las partes, el oferente de la prueba tendrá la obligación de gestionar su diligencia"⁴².

De conformidad con lo señalado en los artículos siguientes de las Reglas de Arbitraje emanadas del Artículo 72 bis de la Ley de Protección al Usuario, se tiene que:

Artículo 37. Recibidos los escritos de demanda y, en su caso, de contestación y sólo cuando fuere necesario el desahogo de pruebas distintas a la documental, el árbitro citará a las partes a una audiencia. En casos excepcionales el árbitro podrá diferir o suspender la audiencia si existe causa justificada para ello, por una sola vez y por todo el tiempo que sea necesario.

El árbitro presidirá el desarrollo de la audiencia, a la cual no podrán acudir personas ajenas al procedimiento sin el consentimiento de las partes y del árbitro.

Artículo 38. El árbitro deberá rechazar las pruebas que sean ajenas a la controversia planteada o no sean las idóneas para su resolución.

Ahora bien cerrada la etapa probatoria se comenzará con la etapa de alegatos según señala en artículo 39 en fine de las Reglas de Arbitraje. Cerrada la etapa probatoria, las partes contarán con un plazo de ocho días para producir sus alegatos.

⁴² Ibídem, pp. 423-424.

Para el caso en que el juicio se llevó en rebeldía se deberán acatar las reglas que emanan del siguiente artículo de las Reglas de Arbitraje.

Artículo 39. La admisión del escrito de contestación o la declaración de que el procedimiento se seguirá en rebeldía tendrá los efectos de cierre de la etapa probatoria.

Cuando se hubiere celebrado la audiencia a que se refiere el artículo 37 de las Reglas y una vez que ésta hubiere concluido, el árbitro declarará cerrada la etapa probatoria.

Una vez terminada la etapa probatoria se tendrá por iniciada la de alegatos, de la cual se dice:

Las partes tendrán 8 días comunes para que las partes formulen sus alegatos. Una vez concluidos los términos fijados por la ley, se continuará el procedimiento sin necesidad de que se acuse la rebeldía, para el caso de aquella parte que no haya realizado sus alegatos respectivos, perdiendo así su derecho, que debió ejercitar dentro del término. Los términos son improrrogables y se computaran en días hábiles, para este caso se aplicará supletoriamente el Código de Comercio, a excepción del artículo 1235 y a falta de disposición en dicho Código, se aplicarán las del Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal, a excepción del artículo 617.

Cerrada la etapa probatoria, las partes contarán con un plazo de ocho días para producir sus alegatos.

2.4.4 Prueba pericial

Si bien es cierto que se encuentra reglamentado el periodo de pruebas por las reglas de arbitraje, también lo es que para lo no regulado se debe aplicar supletoriamente el Código de Comercio, tal es el caso de la prueba pericial, de conformidad con el

artículo 73 in fine y 75 fracción VIII de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y que al respecto dice:

Artículo 73. ...

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

Artículo 75. ...

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

La prueba pericial procede cuando sean necesarios conocimientos especiales en alguna ciencia, arte o industria o la mande la ley y se ofrecerá, por disposición expresa de ésta, expresando los puntos sobre los que verse y si se quiere las cuestiones que deben de resolver los peritos.

Los peritos deben tener título en la ciencia o arte a que pertenezca el punto sobre el que ha de oírse su parecer, si la profesión o arte estuvieren legalmente reglamentados; pero si no hubiere peritos en el lugar, podrán ser nombradas cualesquiera persona entendidas, aunque no tengan título, de conformidad con lo establecido en el artículo 1252 del Código de Comercio, que a la letra dice:

Artículo 1252. Los peritos deben tener título en la ciencia, arte, técnica, oficio o industria a que pertenezca la cuestión sobre la que ha de oírse su parecer, si la ciencia, arte, técnica, oficio o industria requieren título para su ejercicio.

Si no lo requieran o requiriéndolo, no hubiere peritos en el lugar, podrán ser nombradas cualesquiera personas entendidas a satisfacción del juez, aun cuando no tengan título.

La prueba pericial sólo será admisible cuando se requieran conocimientos especiales de la ciencia, arte, técnica, oficio o industria de que se trate, mas no en lo relativo a conocimientos generales que la ley presupone como necesarios en los jueces, por lo que se desecharán de oficio

aquellas periciales que se ofrezcan por las partes para ese tipo de conocimientos, o que se encuentren acreditadas en autos con otras pruebas, o tan sólo se refieran a simples operaciones aritméticas o similares.

El título de habilitación de corredor público acredita para todos los efectos la calidad de perito valuador.

Las partes propondrán las pruebas periciales dentro del término de ofrecimiento de pruebas, en los siguientes términos:

- Señalarán con toda precisión la ciencia, arte, técnica, oficio o industria sobre la cual versará y las cuestiones que se deben resolver en la pericial, así como la cedula profesional del perito que se proponga, al igual que nombre, apellidos y domicilio de éste, con la correspondiente relación de tal prueba con los hechos controvertidos.
- A falta de cualquiera de los requisitos se desechará la prueba por parte del juez.
- En caso de estar debidamente ofrecida, el Juez la admitirá y quedarán obligados los oferentes a que sus peritos, dentro del plazo de tres días, presenten la aceptación del cargo.

2.4.5 Laudo

El laudo es la resolución que pone fin a las controversias o litigios arbitrales ante la CONDUSEF, es decir, es el acto procesal por medio del cual el árbitro se ha pronunciado en relación al caso concreto. Por lo tanto esta resolución, al igual que otras que ponen fin a los litigios en el derecho mexicano, sólo admite como medio de defensa el juicio de amparo.

Al decir de Arilla Baz: “El tribunal arbitral decidirá el litigio de conformidad con las normas de derecho elegidas por las partes. Se entenderá que toda indicación del

derecho u ordenamiento jurídico de un país determinado se refiere, a menos que se exprese lo contrario, al derecho sustantivo de ese país y no a sus normas de conflicto de leyes”⁴³.

- El laudo se dictará por escrito y será firmado por el o los árbitros; en actuaciones arbitrales con más de un árbitro bastaran las firmas de la mayoría de los miembros del tribunal arbitral, siempre que se deje constancia de las razones de la falta de una o más firmas.
- El laudo será dictado a más tardar en un plazo de 60 días contados a partir de declarada cerrada la etapa probatoria.
- Constará en el laudo la fecha en que ha sido dictado y el lugar del arbitraje determinado de conformidad con el artículo 1436, párrafo primero, del Código de Comercio, que a la letra dice:

Artículo 1436. Las partes podrán determinar libremente el lugar del arbitraje. En caso de no haber acuerdo al respecto, el tribunal arbitral determinará el lugar del arbitraje, atendiendo a las circunstancias del caso, inclusive las conveniencias de las partes. ...

- Después de dictado el laudo, el Tribunal lo notificará a cada una de las partes mediante la entrega de una copia firmada por los árbitros.
- Dentro de los primeros 30 días siguientes a la notificación del laudo, salvo que las partes hayan acordado otro plazo, cualquiera de ellas podrá, con notificación a la otra, pedir al Tribunal que la corrija, si es que en él se encuentran errores de cálculo, de copia, tipográfico o de cualquier otra naturaleza similar.

⁴³ ARILLA BAZ, Fernando. Op. Cit., p. 390.

- Lo anterior podrá hacerse por acuerdo de las partes o por iniciativa del Tribunal.

Todo lo anterior se da de conformidad con los artículos 41, 42, 43 y 44 de las Reglas de Arbitraje, que al respecto dicen:

Artículo 41. El árbitro deberá rendir el laudo a más tardar dentro de un plazo de 60 días, contado a partir de que hubiere declarado cerrada la etapa probatoria.

Artículo 42. El laudo arbitral se pronunciará por unanimidad o mayoría cuando la resolución de la controversia se hubiere sometido a la decisión de un tribunal arbitral. En caso de no existir mayoría, el presidente del tribunal arbitral deberá rendir el laudo.

En los casos en que se hubiere pactado el arbitraje en estricto derecho, el laudo arbitral deberá estar fundado y motivado.

Cuando el arbitraje sea en amigable composición bastará que el árbitro exprese los motivos de equidad en que apoye su decisión, fundando su resolución en el artículo 73 de la Ley.

El laudo se considerará pronunciado en el lugar y fecha que ostente.

Artículo 43. Si las partes durante el desarrollo del procedimiento arbitral y hasta antes de la expedición del laudo llegan a un acuerdo, éste podrá elevarse a la categoría de laudo arbitral si las partes así lo solicitan al árbitro.

Artículo 44. El árbitro notificará a las partes el laudo mediante la entrega a éstas de copia certificada del mismo.

2.4.6 Reconocimiento y ejecución del laudo

El laudo arbitral, cualquiera que sea el país en que haya sido dictado, será reconocido como vinculante y, después de la presentación de una petición por escrito

a un árbitro, será ejecutado de conformidad con disposiciones del Capítulo VI del Título Cuarto “de Arbitraje Comercial”, del Código de Comercio.

Ahora bien la parte que pida o invoque la ejecución del laudo deberá presentar el original del laudo debidamente autenticado o copia certificada del mismo y el original del acuerdo de arbitraje o copia certificada del mismo.

Si el laudo o el acuerdo no estuvieren redactados en español, la parte que lo invoca deberá presentar una traducción a este idioma de dichos documentos, hecha por perito oficial.

El procedimiento de reconocimiento o ejecución del laudo arbitral se suscitará incidentalmente de conformidad con el artículo 360 del Código Federal de Procedimientos Civiles, toda vez que no está regulado en la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

En cuanto a la ejecución del laudo corresponde a la CONDUSEF, hacer el mandato, según sea el caso, que se pague a la persona en cuyo favor se haya dictado el laudo, con cargo a la reserva constituida e invertida.

En caso de negativa u omisión, la Comisión, en un plazo máximo de 5 días hábiles, ordenará el remate de los valores invertidos conforme a la LPDUSF, hablando estrictamente en materia de seguros.

Los convenios celebrados ante la CONDUSEF tendrán el carácter de una sentencia ejecutoria y podrán ser ejecutados por la misma.

2.4.7 Nulidad del laudo

La nulidad del laudo se sustanciará de forma incidental, de conformidad con el artículo 360 del Código Federal de Procedimientos Civiles, en aplicación supletoria,

toda vez que la Ley de Protección a los Usuarios de Servicios Financieros y las Reglas de Arbitraje derivadas de la anterior, no lo contemplan.

Los laudos arbitrales solo podrán ser anulados por el Juez competente cuando:

- Una de las partes estaba afectada por alguna incapacidad.
- No fue debidamente notificada la designación de un árbitro o de las actuaciones arbitrales.
- El laudo se refiere a una controversia no prevista en el acuerdo de arbitraje o contienen disposiciones que exceden los términos del acuerdo de arbitraje.
- La composición del Tribunal Arbitral o el procedimiento no se ajustaron a los términos del acuerdo que celebraron las partes, o bien el acuerdo no se ajustó a las reglas o leyes que rigen el arbitraje en el país que se realizó dicho procedimiento.
- El Juez compruebe que según la legislación mexicana, el objeto de la controversia no es susceptible de arbitraje, o que el laudo es contrario al orden público.
- La petición de nulidad deberá realizarse en un plazo de tres meses contando a partir de la fecha de la notificación del laudo.
- Cuando se solicite la anulación de un laudo, el juez podrá suspender las actuaciones de nulidad, cuando corresponda, si así lo solicita una de las partes.

Lo anterior es de acuerdo a lo dispuesto por los artículos 1450 y 1451 del Código de Comercio que señalan:

Artículo 1450. Dentro de los treinta días siguientes a la notificación del laudo, salvo que las partes hayan acordado otro plazo, cualquiera de ellas podrá, con notificación a la otra, pedir al tribunal arbitral:

- I. Corrija en el laudo cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o e naturaleza similar.

El tribunal arbitral podrá corregir cualquiera de los errores mencionados por su propia iniciativa, dentro de los treinta días siguientes a la fecha del laudo; y

II. Si así lo acuerdan las partes, de una interpretación sobre un punto o una parte concreta de laudo. Si el tribunal arbitral lo estima justificado, efectuará la corrección o dará la interpretación dentro de los treinta días siguientes a la recepción de la solicitud. Dicha interpretación formará parte del laudo.

Artículo 1451. Salvo acuerdo en contrario de las partes, dentro de los treinta días siguientes a la recepción del laudo, cualquiera de las partes, con notificación a la otra parte, podrá solicitar al tribunal arbitral que dicte un laudo adicional respecto de reclamaciones formuladas en las actuaciones arbitrales pero omitidas en el laudo. Si el tribunal arbitral lo estima justificado, dictará el laudo adicional dentro de sesenta días.

El tribunal arbitral podrá prorrogar, de ser necesario, el plazo para efectuar una corrección, dar una interpretación o dictar un laudo adicional, con arreglo a lo dispuesto en el párrafo anterior o en el artículo 1450.

En las correcciones o interpretaciones del laudo o en los laudos adicionales, se aplicará lo dispuesto en el artículo 1448.

CAPÍTULO III

ANÁLISIS DE LOS ARTÍCULOS 500 Y 504 DEL CÓDIGO DE PROCEDIMIENTOS CIVILES PARA EL DISTRITO FEDERAL Y LEGISLACION APLICABLE

Iniciaremos este Capítulo haciendo un análisis del artículo 500 del Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal, el cual trata de la vía de apremio.

3.1. ARTÍCULO 500

Para el análisis del artículo antes señalado se transcribe de forma textual del Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal (CPCDF), quedando como sigue:

CAPÍTULO V DE LA VIA DE APREMIO

SECCIÓN PRIMERA DE LA EJECUCIÓN DE SENTENCIA

Artículo 500. Procede la vía de apremio a instancia de parte, siempre que se trate de la ejecución de una sentencia o de un convenio celebrado en el juicio, ya sea por las partes o por terceros que hayan venido al juicio por cualquier motivo que sea.

Esta disposición será aplicable en la ejecución de convenios celebrados ante la procuraduría federal del consumidor y de laudos emitidos por dicha procuraduría.

Para proceder al análisis del artículo 500 del CPCDF, tendremos a bien hacer una fragmentación del artículo, sin perjuicio de su contenido.

Así pues, por vía de apremio se debe entender, según Escriche, "... el verbo apremiar, que significa compeler u obligar a uno con mandamiento del juez a que

haga alguna cosa, proveniente del verbo latino *premere*, que quiere decir oprimir, apretar”⁴⁴.

Por su parte José Becerra Bautista señala que: “En el antiguo procedimiento Español, esta palabra designaba el procedimiento que empleaban tanto los tribunales como la Hacienda Pública, aquellos para hacer efectivos los créditos fiscales a favor del Estado, para hacer efectivas sus sentencias y ésta, sus cuotas contributivas”⁴⁵.

Para el autor José Ovalle Favela: “... la vía de apremio es el procedimiento para hacer efectivas las sentencias de condena dictadas por los tribunales civiles”⁴⁶.

Por su parte Fernando Arilla Bas establece que: “La vía de apremio está constituida por el conjunto de actos encaminados a compeler al condenado al cumplimiento de la sentencia que lo condenó”⁴⁷.

Por lo tanto debemos concluir que la vía de apremio es un procedimiento por medio del cual se pretende llevar a cabo la ejecución procesal o bien llamada ejecución forzada de un laudo arbitral, formando la etapa de ejecución, dentro del procedimiento judicial.

Ahora bien es menester señalar que la vía de apremio no es la única forma judicial de cumplimentar una sentencia, pues es bien sabido que también puede llevarse a cabo por la vía ejecutiva, es decir, de forma técnica-jurídica, por medio del juicio ejecutivo, de conformidad con el artículo 444 del CPCDF, que a la letra dice:

Las sentencias que causen ejecutoria y los convenios judiciales, los convenios celebrados ante la Procuraduría Federal del Consumidor, los

⁴⁴ ESCRICHER, Joaquín. *Diccionario razonado de legislación y jurisprudencia*. Norbajacaliforniana, Ensenada, Baja California, México, 1974. p. 197.

⁴⁵ BECERRA BAUTISTA, José. *El proceso Civil en México*. 6ª ed., Ed. Porrúa, México, 1997. p. 317.

⁴⁶ OVALLE FABELA, José. *Derecho Procesal Civil*. Ed. Oxford, México, 1999. p. 280.

⁴⁷ ARILLA BAS, Fernando. *Op. Cit.*, p. 176.

laudos que emita la propia procuraduría y los laudos o juicios de contadores, motivaran ejecución, si el interesado no intentare la vía de apremio.

De lo anterior se desprende que el requisito de procedibilidad de la vía de apremio es la sentencia de condena, sin embargo se pueden dar muchas más interpretaciones, según señala el CPCDF, de las cuales sólo se abordarán las referentes al artículo en análisis, por lo tanto se entiende por vía de apremio a:

- Los convenios y transacciones celebrados por las partes en el juicio y aprobados por el Juzgador, de conformidad con los artículos 501 in fine y 502 del CPCDF.
- Los laudos arbitrales, que son las resoluciones definitivas que se emiten al término del proceso de arbitraje, de conformidad con los artículos 504 y 632 del CPCDF. Claro es que los laudos deben ser firmes o bien de laudos apelados en un solo efecto.

Una vez comprendido el concepto de vía de apremio tendremos a bien hacer la interpretación del fragmento referente a:

Procede la vía de apremio a instancia de parte, siempre que se trate de la ejecución de una sentencia o de un convenio celebrado en el juicio, ...

Siendo éste uno de los principios que rige el proceso civil, se debe entender en *strictu sensu*, que sólo se puede iniciar la ejecución procesal a petición de la parte interesada o bien que demuestre su interés procesal, de conformidad con el artículo 500 del CPCDF, dejando sin la facultad de ejecutar de oficio la sentencia, al Juzgador.

La acción para pedir la ejecución de sentencia prescribe al transcurrir diez años después de cumplirse el plazo para la ejecución voluntaria, de conformidad con el artículo 529 del CPCDF.

Ahora bien, lo aplicable para los trámites o procedimientos realizados ante la CONDUSEF es que exista un convenio celebrado en audiencia de conciliación, o un laudo arbitral para proceder a su ejecución.

Por otra parte, aun cuando se desprende de la interpretación del párrafo citado anteriormente, que el árbitro no puede realizar por sí una vía de apremio, por ser un particular y no un órgano del Estado, es decir, no cuenta con medios coactivos por sí mismo; el árbitro no puede ejecutar el laudo definitivo, pues las facultades que posee para solucionar el conflicto no derivan del Estado, sino del acuerdo que celebraron las partes, aunque existen algunos tratadistas, como Alcalá-Zamora y Castillo, que sostienen lo contrario.

En efecto, si el arbitraje se pactó en una cláusula compromisoria o en un compromiso arbitral; si el árbitro fue designado por las propias partes; si se aceptó el nombramiento en un contrato arbitral que se cumple hasta llegar a un laudo; y si éste es espontánea y voluntariamente acatado por las partes (naturalmente por la parte vencida) es un caso en el que el arbitraje nace, se desarrolla y se cumple por la voluntad contractual manifiesta de las partes.

En cambio si el árbitro no fue nombrado por las partes, sino por el juez o bien por la propia CONDUSEF, se consideraría la concepción jurisdiccionalista del arbitraje, es decir, que al ser nombrados los árbitros por una autoridad estatal, tendrían toda la facultad para ejecutar sus resoluciones, máxime que contra las resoluciones del árbitro no designado por las partes cabe el juicio de amparo, lo que en un momento determinado podría equipararse a la primera instancia.

Así pues, el interesado -en la ejecución forzosa del laudo definitivo- deberá acudir a solicitarla a un órgano jurisdiccional del Estado, para que, en ejercicio de sus facultades de imperio, ordene el cumplimiento forzoso de la determinación o la ejecución forzosa del laudo. Dentro del procedimiento seguido ante CONDUSEF esta autoridad de oficio y para el caso de incumplimiento, se encargará de remitir el laudo al poder judicial para su cumplimiento, ya que ante la desobediencia del vencido en el laudo, la parte favorecida deberá solicitar la homologación ante la instancia judicial para su eficaz cumplimiento.

Al respecto Ovalle opina: "... para resolver el litigio, el arbitro dicta su laudo, pero para poder obtener la ejecución de éste, es necesario que el interesado lo someta al reconocimiento u homologación del órgano jurisdiccional competente, a fin de que éste ordene la ejecución correspondiente"⁴⁸.

En cambio cuando el órgano jurisdiccional emite una sentencia de un litigio que se realizó bajo su conocimiento, y esta sentencia es firme, el juzgador -a instancia de parte interesada- ordenará de inmediato la ejecución forzosa de la sentencia.

Es decir, que existiendo alternativas de solución de controversias como lo es el arbitraje podría considerarse que éste en sí mismo, y siendo que dentro del procedimiento ante CONDUSEF, los árbitros sean nombrados por dicho organismo y ratificado por las partes en conflicto, que se le pudiera facultar al árbitro dentro de dicho organismo, para ejecutar sus laudos firmes.

Al respecto Alcalá Zamora distingue los medios de solución de instituciones heterocompositivas diciendo que: "... en la conciliación el conciliador propone alternativas de solución; el ombudsman la recomienda; en el arbitraje, el árbitro dispone la solución a través del laudo; y en el proceso, el juzgador dispone e impone la solución por medio de la sentencia"⁴⁹.

⁴⁸ OVALLE FABELA, José. Op. Cit., p. 30.

⁴⁹ ALCALÁ ZAMORA y CASTILLO NICETO. **Esquemmatización y Conceptos e Institucionales Procesales**, Ed. Tecnos, Madrid, 1980. p. 41.

Esa distinción entre las formas de resolver la controversia, también se ve en sus efectos, ya que solamente la primera puede ser por si misma obligatoria en cuanto a su cumplimiento, en tanto que las otras deberán de solicitarse ante las autoridades.

Por lo que respecta al párrafo final del artículo 500 del CPCDF, el cual dice:

Esta disposición será aplicable en la ejecución de convenios celebrados ante la Procuraduría Federal del Consumidor y de laudos emitidos por dicha Procuraduría.

Se faculta a la PROFECO para que los laudos emitidos por ella misma se remitan al órgano jurisdiccional para la aplicación de la ejecución. Esta reforma se publicó en el Diario Oficial del 12 de enero de 1988. Lo que no ocurre con aquellos celebrados ante la CONDUSEF, implicando -desde nuestro particular punto de vista- una falta de precisión en la legislación que se analiza, al no contemplar dentro del texto, los laudos que emita la Comisión Nacional para la Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, que si bien no tiene el rango de Procuraduría, al ventilarse el procedimiento arbitral ante la Comisión, debe estar contemplada y señalada -de manera explícita- su ejecución a través de la vía de apremio de dichas resoluciones que, en su caso, requieran su cumplimiento forzoso.

Aunado al hecho de que así como la PROFECO tiene como función primordial la defensa de los derechos establecidos constitucionalmente a favor de los consumidores, también la CONDUSEF realiza la defensa de los derechos de los gobernados, por lo cual su papel en la sociedad es igual de importante y sus resoluciones, aun las arbitrales, de trascendencia para el Estado de Derecho.

3.2. ARTICULO 504

A continuación analizaremos el artículo 504 del CPCDF que a la letra dice:

Artículo 504. La ejecución de las sentencias arbitrales, de los convenios celebrados ante la Procuraduría Federal del Consumidor y de los laudos dictados por esta, se hará por el juez competente designado por las partes o, en su defecto, por el juez del lugar del juicio.

Este artículo tiene vital importancia, ya que si bien el arbitraje es reconocido como una forma de resolver controversias, el mismo es resultado de la decisión de particulares, quienes someten su controversia al criterio de un árbitro, lo que implica la voluntad de éstas para solucionar el problema. En consecuencia existiendo un laudo emitido ante CONDUSEF, ajustado a las reglas del procedimiento y siendo un árbitro propuesto por ésta última, se requiere de la homologación del mismo ante el juez designado por las partes o bien el del lugar del juicio para que en caso de incumplimiento de dicha resolución, se pueda hacer efectivo. En consecuencia es necesario modificar el artículo en comento a fin de precisar dentro del Código de Procedimientos Civiles del Distrito Federal, respecto de la ejecución de los laudos emitidos ante CONDUSEF.y su ejecución por sí mismos.

Al respecto podemos citar la siguiente jurisprudencia:

Regto: 189, 345
Tesis aislada
Materia (s): Civil
Novena Época
Instancia: Tribunales Colegiados de Circuito
Fuente: Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta
Tomo: XIV, Julio de 2001
Página: 1107
Tesis: I.3º.C.231 C

ÁRBITRO. SUS RESOLUCIONES SON ACTOS DE AUTORIDAD, Y SU EJECUCIÓN LE CORRESPONDE AL JUEZ DESIGNADO POR LAS PARTES. Para la ejecución de un laudo arbitral es preciso la mediación de un acto realizado por un órgano jurisdiccional que, sin quitarle la naturaleza privada, asume su contenido, de modo que el laudo es ejecutable por virtud del acto jurisdiccional, que sólo es el complemento necesario para ejecutar lo resuelto por el árbitro, ya que el laudo es una

resolución dictada por el árbitro que dirime la controversia suscitada entre las partes, con calidad de cosa juzgada y constituye título que motiva ejecución, ante el Juez competente que debe prestar los medios procesales necesarios para que se concrete lo resuelto en el laudo. Por lo tanto, el laudo es una resolución que tiene los atributos de inimpugnabilidad, inmutabilidad y coercibilidad, sólo que la eficacia y realización concreta de lo condenado quedan siempre al Juez competente designado por las partes o el del lugar del juicio. El árbitro carece de la facultad de hacer cumplir, ante sí, el laudo que emitió, porque no tiene la potestad o imperium, que es uno de los atributos de la jurisdicción y que es inherente a los órganos jurisdiccionales del Estado. Ello implica que el árbitro carece de la fuerza del Estado para hacer efectiva la condena, pero el laudo en sí mismo no está despojado de los atributos de la cosa juzgada, puesto que la facultad de decidir la controversia es una delegación hecha por el Estado a través de la norma jurídica, y sólo se reserva la facultad de ejecutar. El Juez ante quien se pide la ejecución de un laudo dictado por un árbitro, para decretar el requerimiento de pago, únicamente debe y puede constatar la existencia del laudo, como una resolución que ha establecido una conducta concreta, inimpugnable e inmutable y que, por ende, debe provenir de un procedimiento en el que se hayan respetado las formalidades esenciales del procedimiento, y que no sea contrario a una materia de orden público.

TRIBUNAL COLEGIADO EN MATERIA CIVIL DEL PRIMER CIRCUITO.

Amparo directo 1303/2001. Constructora Aboumrad Amodio Berho, S.A. de C.V. 8 de marzo de 2001. Unanimidad de votos. Ponente: Neófito López Ramos. Secretaria: Lina Sarriá González Juárez⁵⁰.

En consecuencia una vez notificado el laudo se deberá pasar éste a sentencia definitiva al juez ordinario, para que él realice su ejecución, a no ser que las partes hayan decidido solicitar una aclaración, de conformidad con el artículo 632 del CPCDF, que señala:

Artículo 632. Notificado el laudo, se pasarán los autos al juez ordinario para su ejecución, a no ser que las partes pidieren aclaración de sentencia.

Para la ejecución de autos y decretos, se acudirá también al juez de primera instancia.

⁵⁰ www.camex.com.mx Octubre 2007.

Si hubiere lugar a algún recurso que fuere admisible, lo admitirá el juez que recibió los autos y remitirá éstos al Tribunal Superior, sujetándose, en todos sus procedimientos, a lo dispuesto para los juicios comunes.

Como se observó, el artículo 504 del CPCDF señala dos formas de designar o bien de recurrir a órgano jurisdiccional para solicitar la ejecución; nos indica que la ejecución de sentencias, convenios y de los laudos dictados por la PROFECO, se deberán hacer valer por el juez competente designado por las partes o, en su defecto, por el juez del lugar del juicio.

A falta de acuerdo o designación del juzgador que debería haber sido señalado por las partes y en ausencia de ésta, la ley subsana la deficiencia y designa que deberá conocer del asunto, el juez competente del lugar del juicio.

Lo anterior tiene su fundamento legal en:

Artículo 633. Es competente para todos los actos relativos al juicio arbitral en lo que se refiere a jurisdicción que no tenga el árbitro; y para la ejecución de la sentencia y admisión de recursos, el juez designado en el compromiso, a falta de éste el que esté en turno.

Artículo 634. Los jueces ordinarios están obligados a impartir el auxilio de su jurisdicción a los árbitros.

Artículo 635. La apelación sólo será admisible conforme a las reglas del derecho común.
Contra las resoluciones del árbitro designado por el juez cabe el amparo de garantías, conforme a las leyes respectivas.

En la designación del juzgador se deben de respetar las reglas de competencia de conformidad con el artículo 144, que dice:

Artículo 144. La competencia de los tribunales se determinará por la materia, la cuantía, el grado y el territorio

De forma más específica el artículo 156 del CPCDF establecen las reglas de competencia, señalando:

Artículo 156. Es Juez competente:

- I. El del lugar que el deudor haya designado para ser requerido judicialmente de pago;
- II. El del lugar señalado en el contrato para el cumplimiento de la obligación. Tanto en este caso como en el anterior, surte el fuero no sólo para la ejecución o cumplimiento del contrato, sino para la rescisión o nulidad;
- III. El de la ubicación de la cosa, si se ejercita una acción real sobre bienes inmuebles. Lo mismo se observará respecto a las cuestiones derivadas del contrato de arrendamiento de inmuebles;
- IV. El del domicilio del demandado, si se trata del ejercicio de una acción sobre bienes muebles, o de acciones personales o del estado civil. Cuando sean varios los demandados y tuvieren diversos domicilios, será competente el juez que se encuentre en turno del domicilio que escoja el actor;
- V. En los juicios hereditarios, el juez en cuya jurisdicción haya tenido su último domicilio el autor de la herencia; a falta de ese domicilio, lo será el de la ubicación de bienes raíces que forman la herencia; y a falta de domicilio y bienes raíces, el del lugar del fallecimiento del autor de la herencia. Lo mismo se observará en casos de ausencia;
- VI. Aquel en cuyo territorio radica un juicio sucesorio para conocer:
 - a) De las acciones de petición de herencia;
 - b) De las acciones contra la sucesión antes de la partición y adjudicación de los bienes;
 - c) De las acciones de nulidad, rescisión y evicción de la partición hereditaria.
- VII. En los concursos de acreedores, el juez del domicilio del deudor;
- VIII. En los actos de jurisdicción voluntaria, el del domicilio del que promueve, pero si se tratare de bienes raíces, lo será el del lugar donde estén ubicados.
- IX. En los negocios relativos a la tutela de los menores e incapacitados, el juez de la residencia de éstos, para la designación del tutor, y en los demás casos el del domicilio de éste;
- X. En los negocios relativos a suplir el consentimiento de quien ejerce la patria potestad, o impedimentos para contraer matrimonio, el del lugar donde se hayan presentado los pretendientes;
- XI. Para decidir las diferencias conyugales y los juicios de nulidad del matrimonio, lo es el del domicilio conyugal;

- XII.** En los juicios de divorcio, el tribunal del domicilio conyugal, y en caso de abandono de hogar, el del domicilio del cónyuge abandonado.
- XIII.** En los juicios de alimentos, el domicilio del actor o del demandado a elección del Primero.

Por lo que respecta al procedimiento arbitral ante CONDUSEF, es claro que el juez competente para conocer de la ejecución del laudo podrá ser aquel señalado dentro del contrato celebrado con la institución financiera, el del domicilio del reclamante, o bien, el del lugar de ventilación del proceso arbitral.

No obstante, para que exista el procedimiento de arbitraje es requisito indispensable haber agotado el procedimiento de conciliación ante la misma institución, por lo que el árbitro competente para conocer del procedimiento de arbitraje sería el del lugar en el que se ventiló el procedimiento de conciliación previo al arbitraje, no existiendo disposición alguna dentro de la ley de CONDUSEF que limite la competencia de los árbitros por materia o por cuantía. Luego entonces si hablamos de la ejecución del laudo arbitral por la vía de apremio, estaríamos de igual forma solicitando su homologación al juez del lugar donde se sustanció el procedimiento arbitral.

Ahora bien una vez que se haya emitido el laudo y éste sea firme se deberá notificar al juez competente para que ordene su ejecución, tal y como lo señala el artículo 632 del CPCDF y el cual, a la letra dice:

Artículo 632. Notificado el laudo, se pasarán los autos al juez ordinario para su ejecución, a no ser que las partes pidieren aclaración de sentencia. Para la ejecución de autos y decretos, se acudirá también al juez de primera instancia.

Si hubiere lugar a algún recurso que fuere admisible, lo admitirá el juez que recibió los autos y remitirá éstos al Tribunal Superior, sujetándose, en todos sus procedimientos, a lo dispuesto para los juicios comunes.

A este respecto el autor Ovalle opina en su forma muy personal: "... en la resolución judicial que ordene la ejecución del laudo, el juzgador otorga un exequatur, un

reconocimiento a la decisión del árbitro. Aquí cabe preguntar si, para otorgar ese reconocimiento, el juez puede revisar el laudo y, en su caso, conceder o negar la ejecución o si bien el juez no puede realizar ninguna revisión y, una vez presentado el laudo, debe ordenar invariablemente su ejecución”⁵¹.

Por su parte la Suprema Corte de Justicia ha pronunciado que: “Los jueces, al presentárseles un laudo arbitral para su ejecución, tienen la obligación ineludible de aceptar el elemento lógico que, con autorización de la Ley Procesal, les proporciona el árbitro constituido por la voluntad de las partes, pudiendo rechazar ese elemento lógico sólo cuando haya en juego, y resulten violados, preceptos que irrefragablemente deben observarse”⁵².

Si consideramos que el arbitraje es un mecanismo de impartición de justicia, resulta ser una forma de solucionar controversias acordadas por las partes, como ejercicio de la autonomía de su voluntad. No obstante no substituye a los órganos jurisdiccionales, ya que es un árbitro quien decide la forma de dirimir la controversia de las partes sin que sus decisiones sean consideradas actos de autoridad, ya que para su ejecución es decir, para lograr su cumplimiento se deberá de recurrir a los órganos jurisdiccionales, tal y como se ha señalado en los preceptos anteriormente analizados.

3.3. ARTÍCULO 80 DE LA LEY PARA LA PROTECCION Y DEFENSA A LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS

La Ley de Protección y Defensa a los Usuarios de Servicios Financieros, en su artículo 80, establece:

⁵¹ OVALLE FABELA, José. Op. Cit., pp. 346-347.

⁵² *Semanario Judicial de la Federación*, Quinta Época, Suplemento de 1993, p. 856.

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

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

Si bien es cierto que la CONDUSEF es una institución de defensa que se puede constituir en árbitro o bien recomienda a quienes pueden fungir como árbitros, pero carece de facultades de imperio para ejecutar sus laudos por sí misma, no se le limita su participación para ello.

Asimismo la CONDUSEF no prevé dentro de su Ley la vía procedente para la ejecución de los laudos arbitrales, pues únicamente señala que para el caso de incumplimiento de la institución financiera, deberá enviar el expediente al juez competente para su ejecución. Por lo que respecta al procedimiento en materia de seguros y fianzas, éste podría abordarse de forma independiente en lo que respecta a la ejecución, que si bien se ajusta a lo dispuesto por el Título Quinto, Capítulo II de la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros, y por el título Tercero, Capítulo IV de la Ley Federal de Instituciones de Fianzas, la ley de Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros prevé el remate de valores para el cumplimiento de los convenios o laudos arbitrales en materia de seguros y fianzas; remitiendo de igual forma la ejecución y cumplimiento a la materia jurisdiccional, pues en base a la aplicación de la normatividad se tiene que:

En materia jurisdiccional, para el cumplimiento de la sentencia ejecutoriada que se dicte en el procedimiento, el Juez de los autos requerirá a la empresa de seguros, si hubiere sido condenada, para que compruebe dentro de las setenta y dos horas siguientes, haber pagado la prestación a que hubiera sido condenada y en caso de

omitir la comprobación, el Juez lo comunicará a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros a efecto de que ordene el remate de valores invertidos propiedad de la empresa de seguros, para pagar a la persona en cuyo favor se hubiere dictado la sentencia. Dicha Comisión deberá cumplir con la solicitud que al efecto le haga el Tribunal dentro de los quince días hábiles siguientes a la fecha en que la reciba.

Otra de las facultades que posee la CONDUSEF -consideradas como medidas para obtener el cumplimiento de los laudos de forma voluntaria- es la aplicación de multas, las cuales serán aplicables tomando como base el salario mínimo general diario vigente para el Distrito Federal, de conformidad con lo establecido por el artículo siguiente que a la letra dice:

Artículo 94. La Comisión Nacional estará facultada para imponer las siguientes sanciones:

- I. Multa de 200 a 1000 días de salario, a la Institución Financiera que no proporcione la información que le solicite la Comisión Nacional, conforme al artículo 47 de esta Ley;
- II. Multa de 200 a 1000 días de salario, a la Institución Financiera que no proporcione la información que le solicite la Comisión Nacional, para el cumplimiento de su objeto, de acuerdo con los artículos 12, 53 y 58 de esta Ley;
- III. Multa de 500 a 2000 días de salario a la Institución Financiera que no presente:
 - a) **Los documentos, elementos o información específica solicitados en términos del artículo 67;**
 - b) **El informe a que se refieren las fracciones II y III del artículo 68, o no lo rinda respondiendo de manera razonada a todos y cada uno de los hechos a que se refiere la reclamación, y**
 - c) **La información adicional a que se refiere la fracción VI del artículo 68.**
- IV. Multa de 500 a 2000 días de salario, a la Institución Financiera que no comparezca a la audiencia de conciliación a que se refiere el artículo 68 de esta Ley;
- V. Multa de 500 a 2000 días de salario, a la Institución Financiera que no cumpla con lo dispuesto por la fracción IX del artículo 68 de esta Ley;

- VI.** Multa de 500 a 3000 días de salario, a la Institución Financiera que no registre el pasivo contingente o no constituya la reserva específica para obligaciones pendientes de cumplir a que se refieren los artículos 68 fracción X y 70 de esta Ley;
- VII.** Multa de 100 a 1000 días de salario, a la Institución Financiera que no cumpla el laudo arbitral en el plazo establecido en el artículo 81 de esta Ley;
- VIII.** Multa de 500 a 2000 días de salario, a la Institución Financiera que no cumpla con lo previsto en el artículo 50 Bis de esta Ley; y
- IX.** La multa a que se refiere el artículo 84 de esta Ley.

En caso de reincidencia, de conformidad con lo señalado por el artículo siguiente, la Comisión Nacional podrá sancionar a las Instituciones Financieras con multa de hasta el doble de la originalmente impuesta.

Es muy importante resaltar que las cantidades -que por concepto de multas se apliquen- son objeto de actualización, conforme a lo ordenado por el Código Fiscal de la Federación, es decir, las multas impuestas no se actualizarán por fracciones de mes sino se tendrá como mes concluido.

Dicha actualización se deberá efectuar conforme a lo ordenado por el artículo 17-a, del Código Fiscal de la Federación, a saber:

Artículo 17a. El monto de las contribuciones, aprovechamientos, así como de las devoluciones a cargo del fisco federal, se actualizará por el transcurso del tiempo y con motivo de los cambios de precios en el país, para lo cual se aplicará el factor de actualización a las cantidades que se deban actualizar.

Dicho factor se obtendrá dividiendo el Índice Nacional de Precios al Consumidor del mes anterior al más reciente del periodo entre el citado índice correspondiente al mes anterior al más antiguo de dicho periodo.

Las contribuciones, los aprovechamientos, así como las devoluciones a cargo del fisco federal, no se actualizarán por fracciones de mes.

En los casos en que el Índice Nacional de Precios al Consumidor del mes anterior al más reciente del periodo, no haya sido publicado por el Banco de México, la actualización de que se trate se realizará aplicando el último índice mensual publicado.

Los valores de bienes u operaciones se actualizarán de acuerdo con lo dispuesto por este artículo, cuando las leyes fiscales así lo establezcan. Las disposiciones señalarán en cada caso el periodo de que se trate.

Las cantidades actualizadas conservan la naturaleza jurídica que tenían antes de la actualización. El monto de ésta, determinada en los pagos provisionales y del ejercicio, no será deducible ni acreditable.

3.4. ARTÍCULO 81 DE LA LEY PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA A LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS

El artículo 81 de la Ley para la Protección y Defensa a los Usuarios de Servicios Financieros establece:

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

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

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

Del mencionado artículo es importante señalar que como se ha observado a lo largo del análisis de ejecución, los órganos jurisdiccionales e incluso los administrativos deben auxiliar a la CONDUSEF para lograr el cumplimiento de laudo arbitral, y en general de sus disposiciones, es decir, se puede utilizar inclusive la fuerza pública para el cumplimiento de los acuerdos celebrados ante dicha autoridad, situación que en la realidad no acontece, remitiendo los casos de incumplimiento al ámbito judicial, para su homologación y ejecución.

También se puede utilizar la materia fiscal toda vez que al sufrir el condenado la aplicación de multas y actualizaciones, éstas pueden ser exigibles por el Tribunal de justicia fiscal y administrativa.

Por lo que respecta al auxilio de la fuerza pública, se observa que es una facultad limitativa, pues se señala que se concede pero bajo su más estricta responsabilidad, en el entendido de que se deberá realizar con el más estricto apego al estado de derecho, por parte del órgano o institución prestadora del auxilio de la fuerza pública.

CAPÍTULO IV

PROPUESTA PARA MODIFICAR LOS ARTÍCULOS 500 Y 504 DEL CÓDIGO DE PROCEDIMIENTOS CIVILES PARA EL DISTRITO FEDERAL, ASÍ COMO LOS ARTÍCULOS 80 Y 81 DE LA LEY PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS

De lo señalado en el capítulo anterior se desprende la necesidad de modificar la redacción de los artículos 500 y 504 del Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal, así como los artículos 80 y 81 de la Ley para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, ya que la decisión arbitral, aunque no es revocable por voluntad de las partes, o bien, es de carácter obligatorio, no es un acto que por si mismo pueda ser ejecutado, con lo cual las ventajas del arbitraje como forma de solución de controversias queda en entredicho.

Se entiende por ejecución a la actuación práctica, por parte de los órganos jurisdiccionales, de una voluntad concreta de la ley que garantiza a alguno un bien de la vida y que resulta de una declaración, y llámese proceso de ejecución forzosa el conjunto de actos coordinados a ese fin. Luego entonces la ejecución sería el acto procesal final mediante el cual se logra la materialización de una sentencia, pero la ejecución de la sentencia no aplica en aquellos casos en que de forma voluntaria y espontánea, es decir, sin requerimiento, el condenado da cumplimiento a las obligaciones que se le condenan, Sin embargo de este breve razonamiento podemos desprender que esta figura procesal es exclusiva de las sentencias, puesto que es una actuación de los órganos jurisdiccionales. Es sin duda por ello, un tema controvertido dada la naturaleza del laudo arbitral y su ejecución. Quizá porque el laudo arbitral no puede ser ejecutado por el árbitro o árbitros que lo dictaron pues carece de *imperium* para hacerlo cumplir coactivamente en caso de incumplimiento voluntario.

Específicamente la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, no puede ejecutar el laudo dictado dentro del

procedimiento arbitral, ya que no es una autoridad jurisdiccional y por ende, carece de facultades que le permitan llevar a cabo el cumplimiento forzoso de la resolución correspondiente. Siendo el Estado el que hace ejecutivo el laudo mediante un acto del órgano jurisdiccional, por el cual expresa o tácitamente, lo convalida u homologa. Con ello el laudo adquiere ejecutabilidad y solo entonces es equiparable al acto jurisdiccional.

Por lo que la propuesta de modificación a la legislación aplicable a los laudos arbitrales de la CONDUSEF, sería:

4.1. ARTÍCULO 500

A la redacción original del artículo en comento, que es:

Procede la vía de apremio a instancia de parte, siempre que se trate de la ejecución de una sentencia o de un convenio celebrado en el juicio, ya sea por las partes o por terceros que hayan venido al juicio por cualquier motivo que sea.

Esta disposición será aplicable en la ejecución de convenios celebrados ante la Procuraduría Federal del Consumidor y de laudos emitidos por dicha Procuraduría.

Se propone adicionarle que también deberán ser ejecutables por si mismos los laudos que emita la CONDUSEF, de la siguiente manera: **así como aquellos celebrados ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros**, quedando el artículo de referencia de la siguiente manera:

Procede la vía de apremio a instancia de parte, siempre que se trate de la ejecución de una sentencia o de un convenio celebrado en el juicio, ya sea por las partes o por terceros que hayan venido al juicio por cualquier motivo que sea.

*Esta disposición será aplicable en la ejecución de convenios celebrados ante la procuraduría federal del consumidor y de laudos emitidos por dicha procuraduría, **así como aquellos celebrados ante la Comisión***

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

Así quedaría expresamente establecida la vía de apremio, para lograr la ejecución de los convenios y laudos emitidos por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, cosa que no sucede con la redacción actual del artículo y que en concatenación a lo dispuesto en el artículo 80 de la Ley de Protección y Defensa a los Usuarios de Servicios Financieros, reforzaría el procedimiento legal mediante el cual se pueden cumplir los requerimientos de la parte reclamante ante el incumplimiento de alguna institución financiera.

Al hacer esta adición se pretende dar seguridad y certidumbre jurídica al usuario de servicios financieros, quien tendría específica y claramente la vía que se debe intentar para el cumplimiento de lo estipulado en el convenio o laudo, confirmando el fin de dicha autoridad administrativa el cual es la información, orientación y defensa de los derechos de sus usuarios de servicios financieros.

Además de lo anterior, se considera que con dicha adición al artículo 500 del Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal, al existir certeza respecto al cumplimiento y sobre todo a la fuerza que tendrían las resoluciones arbitrales que se emitan por la CONDUSEF.

4.2. ARTÍCULO 504

El texto original del artículo 504 del Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal es el siguiente:

La ejecución de las sentencias arbitrales, de los convenios celebrados ante la Procuraduría Federal del Consumidor y de los laudos dictados por esta, se hará por el juez competente designado por las partes o, en su defecto, por el juez del lugar del juicio.

La propuesta es adicionar a este artículo, el señalamiento preciso de que podrán ejecutarse por si mismos los laudos de la CONDUSEF, mediante la siguiente frase: “... y la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros ... estas”; quedando en consecuencia la redacción del artículo como sigue:

La ejecución de las sentencias arbitrales, de los convenios celebrados ante la Procuraduría Federal del Consumidor y la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros de los laudos dictados por estas, se hará por el juez competente designado por las partes o, en su defecto, por el juez del lugar del juicio.

De la redacción original de este artículo se desprende que para la ejecución de los convenios y laudos arbitrales emitidos por PROFECO, deben turnarse al Juez competente [quien a *contrario sensu* si no fuera competente no podría conocer del asunto], de donde se desprende la fuerza legal de los laudos, ya que pueden ser ejecutados por vía de apremio de manera directa sin tener que ser validados por el juez mediante el procedimiento conocido como homologación, no así de aquellos emitidos por la CONDUSEF, con lo cual estos últimos pierden fuerza respecto a sus determinaciones y cumplimiento de las obligaciones que se determinan por el arbitro, en perjuicio de las partes, ya sea el particular o la entidad Financiera.

Sobre la falta de fuerza de los aludos de la CONDUSEF, podemos señalar que se trata de una cuestión basada en el orden de equidad y toda vez que hasta el momento el gobierno federal no ha otorgado el carácter de Procuraduría a dicha Comisión, es decir, no la considera como una entidad que sea idónea para realizar funciones de carácter jurisdiccional, como sería la solución de controversias.

De esa forma podemos decir, que al lograr, mediante las reformas y adiciones que en este trabajo se proponen que estén expresamente reconocidos los laudos que emite la CONDUSEF, lo cual vendría a reforzar ante la falta de precisión en la ley de

la materia, el sentido de los laudos, así como también a precisar quien es el juez competente para conocer de su ejecución.

4.3. ARTÍCULO 80

En el artículo 80 de la Ley para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros se establece que:

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

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

Por lo cual y a efecto de completar la reforma propuesta a los artículos del Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal, se considera que es necesario adicionar a este artículo lo siguiente: “...*siempre y cuando al someterse al procedimiento de arbitraje ante esta Comisión, las partes renuncien expresamente a la instancia judicial que intentaran las partes con motivo del laudo emitido, a excepción del juicio de amparo... procediendo la vía de apremio para su ejecución...*”

De tal manera que el artículo en estudio quedaría de la siguiente manera:

*Corresponde a la Comisión Nacional adoptar todas aquellas medidas necesarias para el cumplimiento de los laudos dictados por la propia Comisión, así como de aquéllos emitidos por los árbitros propuestos por ella, para lo cual mandará, en su caso, que se pague a la persona en cuyo favor se hubiere emitido el laudo, o se le restituya el servicio financiero que demande, **siempre y cuando al someterse al procedimiento de arbitraje ante esta comisión, las partes renuncien a la instancia judicial** que intentaran con motivo del laudo emitido, a excepción del juicio de amparo.*

*Los convenios celebrados ante la Comisión Nacional tendrán el carácter de una sentencia ejecutoria y **procederá la vía de apremio para su ejecución.***

Con esta modificación se pretende primeramente recobrar la confianza tanto de los usuarios de servicios financieros, así como de las instituciones financieras, quienes al día de hoy declinan respetuosamente la invitación que hace la CONDUSEF dentro del procedimiento de conciliación, a someter sus diferencias al procedimiento de arbitraje que la misma Comisión Nacional está facultada para llevar a cabo y solucionar conflictos.

Consideramos importante señalar que la pérdida de confianza en la actividad arbitral de la CONDUSEF, se debe principalmente a la falta de fuerza de sus laudos, ya que los mismos no pueden ser ejecutados de manera inmediata.

Con lo anterior podemos observar que se considera, tanto por los usuarios como por las instituciones financieras, innecesario someterse al procedimiento de arbitraje, toda vez que principalmente el usuario, al no favorecerle el laudo arbitral, interpone demanda ante la instancia judicial a la institución financiera, generándose entonces un nuevo procedimiento para la solución de la controversia, lo cual implica que sobre todo para las instituciones financieras vean al arbitraje como una pérdida de tiempo y recursos económicos ante la acción del usuario.

A efecto de evitar lo anterior y la realización de dos procedimientos sobre la misma controversias, es que se propone modificar al artículo 80 de la Ley para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, a efecto de que se establezca la renuncia a la instancia judicial, lo cual implicaría también una reducción al número de demandas entabladas ante los Tribunales judiciales, quienes en estricto sentido no tienen especialidad en materia financiera.

Es de señalarse que la renuncia a la instancia jurisdiccional, quedará a salvo como recurso de alzada cuando se considere que se han cometido violaciones procesales

durante el arbitraje, ya que el mismo como lo hemos establecido en párrafos debe de cumplir con las formalidades del procedimiento.

Aunado a lo antes expuesto, cabe citar la siguiente tesis que se ha emitido al respecto:

“LAUDO ARBITRAL, ACUERDOS DE HOMOLOGACIÓN Y EJECUCIÓN DEL. PROCEDE EN SU CONTRA EL JUICIO DE AMPARO INDIRECTO, EN TÉRMINOS DEL ARTÍCULO 114, FRACCIÓN III, DE LA LEY DE AMPARO, Y NO EL DIRECTO AL QUE ALUDE EL 158 DEL MISMO ORDENAMIENTO: *Cuando se reclama en juicio de garantías un laudo arbitral homologado o los acuerdos tendientes a declararlo, así como los actos de ejecución con relación al mismo, es procedente el juicio de amparo indirecto ante los jueces federales, atento lo que al respecto dispone el artículo 114, fracción III, segundo párrafo de la Ley de Amparo, ya que por la complejidad de los mismos actos que se impugnan no se está en el caso de la sola sentencia definitiva que constituye el laudo arbitral homologado, para reclamarlo en amparo directo, conforme al señalamiento del artículo 158 del mismo cuerpo legal”.*

Siguiente este orden y visto que el laudo es la resolución final, obligatoria y ejecutable que pone fin a la controversia planteada ante el árbitro y puesto que el principio de definitividad ha quedado agotado, es claro que no admitirá otro medio de impugnación más que el juicio de garantías, mismo que también procederá contra las resoluciones que pongan fin a los incidentes de ejecución,

Juicio constitucional que deberá desahogarse conforme a las disposiciones establecidas para la sustanciación de Amparo Indirecto, siendo la autoridad competente para conocer el Juez de Distrito en turno.

4.4. ARTÍCULO 81

El texto original del artículo 81 de la Ley para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, señala:

En caso de que el laudo emitido condene a la institución financiera y una vez que quede firme, ésta tendrá un plazo de quince días hábiles contados a partir de la notificación para su cumplimiento o ejecución.

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

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

La propuesta de adición es la siguiente: “... designado por las partes o el juez del lugar donde se lleve a cabo el procedimiento ...”

Por lo cual el artículo de mérito quedaría de la siguiente manera:

En caso de que el laudo emitido condene a la institución financiera y una vez que quede firme, ésta tendrá un plazo de quince días hábiles contados a partir de la notificación para su cumplimiento o ejecución.

*Si la institución financiera no cumple en el tiempo señalado, la Comisión Nacional enviará el expediente al juez competente **designado por las partes o el juez del lugar donde se lleva a cabo el procedimiento, para su ejecución.***

Las autoridades administrativas y los tribunales estarán obligados a auxiliar a la Comisión Nacional, en la esfera de su respectiva competencia. Cuando la comisión nacional solicite el auxilio de la fuerza pública, las autoridades competentes estarán obligadas, bajo su más

estricta responsabilidad, a prestar el auxilio necesario con la amplitud y por todo el tiempo que se requiera.

La reforma que se propone tiene como finalidad, hacer acorde las disposiciones de la Ley para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, con la reforma propuesta de reforma al Código de procedimientos Civiles para el Distrito Federal, estableciendo en ambas disposiciones el juez que se encargará de ejecutar el laudo arbitral.

Además de la reforma que se propone es de señalarse que conforme al texto de este artículo, se prevé la posibilidad de que para lograr el debido cumplimiento del laudo se puede requerir el uso de la fuerza pública.

En ese sentido, se considera que la utilización de la fuerza pública no puede ser suficiente para lograr el cumplimiento del laudo, ya que se pueden emplear otras medidas de apremio como son: la condena en gastos, daños y perjuicios a la institución financiera o al particular, y desde luego las multas que resultaren aplicables, reiterando que para ello resulta necesario ejecutar el laudo, y entonces estar en posibilidades de aplicar las medidas de apremio. Para ello debe recurrirse a la autoridad de juez competente para que de acuerdo con las reformas propuestas en los puntos anteriores del presente Capítulo, esté en posibilidades de ejecutar el laudo, haciendo que dicha resolución tenga el carácter de acto equiparable a la sentencia jurisdiccional y tenga el perfil de acto imperativo y posea fuerza ejecutiva.

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros se creó como un organismo público descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, cuya finalidad es otorgar a los usuarios de servicios financieros elementos para fortalecer la confianza en las operaciones que realicen y en las relaciones que entablen con las Instituciones Financieras.

El objeto por tal de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, consiste en promover, asesorar, proteger y

defender los derechos e intereses de las partes que utilizan o contratan un producto o servicio financiero ofrecido por las Instituciones Financieras que operan dentro del territorio nacional, así como, crear y fomentar entre los usuarios una cultura adecuada respecto de las operaciones y servicios financieros.

Así mismo para el cumplimiento de su objeto, la estructura orgánica de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, establece en su artículo 3° del Estatuto Orgánico, lo siguiente:

Artículo 3° Para el despacho de los asuntos de su competencia, la Comisión Nacional contará con los siguientes órganos y unidades administrativas:

- I. Junta de Gobierno
 - a) Secretaría de la Junta de Gobierno, y
 - b) Prosecretaría de la Junta de Gobierno.
- II. Presidencia
 - a) Secretaría Técnica
- III. Vicepresidencias
 - a) Técnica
 - b) Jurídica
 - c) De Delegaciones, y
 - d) De Planeación y Administración
- IV. Direcciones Generales
 - a) De Análisis de Servicios y Productos Financieros
 - b) De Promoción de la Cultura Financiera
 - c) De Defensoría, Interventoría y Consultiva
 - d) De Servicios Legales
 - e) De Orientación, Supervisión, Conciliación y Dictaminación
 - f) De Delegaciones Centro-Occidente
 - g) De Delegaciones Norte-Sur
 - h) De Administración

- i) De Planeación
- V. Direcciones
 - a) De estudios de Mercado
 - b) De Información Estadística
 - c) De Registro y Análisis Financiero
 - d) Unidad de Desarrollo y Evaluación del Proceso Operativo
 - e) De Comunicación Social y Publicaciones
 - f) De Promoción y Educación Financiera
 - g) De Conciliación
 - h) De Dictaminación
 - i) De Orientación, Supervisión y Unidades Especializadas
 - j) Consultiva
 - k) De Defensa a Usuarios
 - l) De Interventoría y Asuntos Penales
 - m) De arbitraje y Sanciones
 - n) Contenciosa
 - o) De Disposiciones, Convenios y Contratos
 - p) De Recursos de Revisión
 - q) Enlace y Análisis Regional Norte-Sur
 - r) Enlace y Análisis Regional Centro-Occidente
 - s) De Finanzas
 - t) De Programación Institucional
 - u) De Organización
 - v) De Adquisiciones
 - w) De Personal
 - x) De Remuneraciones, y
 - y) De Servicios Generales
- VI. Delegaciones, unidades administrativas desconcentrada de la Comisión Nacional, que podrán ser Regionales, Estatales o Locales.
- VII. Órganos Colegiado
 - a) Consejo Consultivo Nacional

- b) Consejos Consultivos Regionales, Estatales y Locales
- c) Comité de Dictámenes Técnicos y
- d) Comité de Condonación de Multas

La comisión Nacional contará con un órgano Interno de Control, que se regirá conforme el artículo 40 de este Estatuto Orgánico.

Como se puede apreciar la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, posee una estructura orgánica basta para el cumplimiento de sus funciones. Tal vez has se consideraría demasiada por la diversificación de sus áreas y funciones; sin embargo no con ello asume el total de la ejecución del laudo que se ha venido mencionando, por lo que orgánicamente y conjuntamente a las reformas antes planteadas, a fin de dar mayor certeza jurídica a las partes que decidan someterse al procedimiento de arbitraje de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, sería conveniente la creación de un archivo nacional de laudos, dependiente de la citada Comisión Nacional, es específico de la Vicepresidencia Jurídica, quien sería responsable de la guarda y custodia de las resoluciones arbitrales así como de los acuerdos celebrados ante la citada Comisión Nacional, dentro de los procedimientos de conciliación.

Dentro de sus principales funciones como se estableció anteriormente, se encontraría del registro preciso y archivo de los laudos arbitrales así como de los convenios celebrados ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

Con la creación y existencia del archivo antes mencionado, sería acción oficiosa que aquéllos jueces civiles o mercantiles que recibieran demanda en contra de una institución financiera, requerir al archivo nacional de laudos, informe sobre la existencia o no de alguna resolución existente (laudo o convenio) que se haya dictado dentro de procedimiento de conciliación o arbitral de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

En consecuencia y una vez que sea remitido el convenio o laudo arbitral al juez de la causa, siempre y cuando dicha resolución versara sobre la misma materia y fondo de la demanda interpuesta ante la instancia judicial, el juzgador podría sin mayor trámite resolver el sobreseimiento de la demanda recibida.

Es decir, existiendo un laudo arbitral o convenio celebrado ante la Comisión Nacional para la Protección de Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, las partes actuantes dentro del procedimiento no podrán promover juicio ante instancia judicial alguna, situación que deberá ser corroborada de oficio por el juez que conozca de una demanda en materia financiera.

Esta acción oficiosa permitiría al juzgador conocer de los procedimientos de conciliación y arbitraje celebrados ante CONDUSEF y reforzaría a esta Comisión Nacional la fuerza, certeza y autoridad de las resoluciones que se emitan ante dicha Comisión, revisando oficiosamente la litis sobre la que versó el procedimiento arbitral conjuntamente a las pretensiones planteadas dentro de la demanda que reciba, debiendo ser ambas, sin lugar a dudas, iguales en su fondo y materia.

Así mismo, la existencia del registro y renuncia a la instancia judicial una vez aceptado por las partes el procedimiento arbitral, crearía sobre bases sólidas, conciencia financiera en los usuarios e instituciones financieras, quienes con mayor cautela y conciencia, decidirían someter o no, sus diferencias al procedimiento de arbitraje que propone y regula la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

Principalmente a las instituciones financieras, la creación del archivo nacional de laudos, y la acción oficiosa de los jueces civiles o mercantiles para revisar de oficio las resoluciones emitidas ante CONDUSEF, les otorgaría confianza para optar por la solución de conflictos a través de su arbitraje, el cual tendría mayor certeza y fuerza para su cumplimiento.

CONCLUSIONES

PRIMERA.- La moneda desde su más pura conceptualización es el instrumento creado por el hombre, mediante el cual se llevan a cabo transacciones financieras en la sociedad de cualquier país.

SEGUNDA.- Se considera como antecedente de protección financiera o de los usuarios, el *mutuum*, así como las prohibiciones de la iglesia católica en contra de la usura, los Comisionados para la Defensa de los Clientes de Servicios Financieros en España, en nuestro país la Procuraduría Federal del Consumidor, etc.

TERCERA.- El sistema financiero en nuestro país está compuesto por Sociedades Controladoras, Instituciones de Crédito, Sociedades Financieras de Objeto Limitado, Sociedades de Información Crediticia, Casas de Bolsa, Especialistas Bursátiles, Sociedades de Inversión, Almacenes Generales de Depósito, Uniones de Crédito, Arrendadoras Financieras, Casas de Cambio, Instituciones de Seguros, Administradoras de Fondos para el retiro; y cualquier otra sociedad que requiera de autorización de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público para constituirse, mismas que a través de sus institutos y Comisiones, atenderán a los sectores especializados (IPAB, CNSF, CNBV, CONSAR, etc).

Entendiéndose como servicios financieros todas aquellas actividades que una empresa, dedicada a obtener recursos que generen utilidades y rentabilidad para la misma, realiza para satisfacer recíprocamente necesidades del público que las requiere, generando así derechos y obligaciones entre éstos.

CUARTA.- En nuestro país distintas instituciones han sido designadas por el gobierno a través de la SHCP para regular y vigilar los servicios financieros, no obstante es hasta el año de 1999 con la creación de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, que se tiene un

organismo especializado en materia financiera para atender principalmente todas las quejas derivadas del servicio que prestan las instituciones financieras, así como asesorar, orientar y proteger a los usuarios de servicios financieros, bajo un marco de equidad entre las partes.

QUINTA.- La CONDUSEF como organismo para la solución de controversias entre los usuarios e instituciones de servicios financieros, prevé procedimiento de conciliación y arbitraje, eso sin dejar a un lado las Unidades Especializadas.

Definiendo al arbitraje como la forma heterocompositiva dada por un tercero imparcial, generalmente designado por las partes contendientes, y en ausencia de su consentimiento por la CONDUSEF, quien se encargará de designarlo, el cual tiene un procedimiento establecido en la ley adjetiva, pero menos riguroso que el de un proceso jurisdiccional. Al finalizar tal procedimiento se llega a una resolución, la cual recibe el nombre del laudo, empero la eficacia de la ejecución radica en la voluntad de las partes o de la intervención judicial oficial, dependiendo de las variantes con las que se haya acordado llevar el arbitraje.

SEXTA.- En el procedimiento de conciliación la Institución Financiera debe rendir un informe fundado y motivado, en el de respuesta a la queja interpuesta por el Usuario de servicios financieros. Etapa en la que las partes pueden o no conciliar sus intereses.

SÉPTIMA.- Al dejarse a salvo los derechos de las partes en la etapa de conciliación, el usuario y la institución financiera pueden o no, someterse al arbitraje que brinda la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, mismo que puede ser en amigable composición o en estricto derecho.

El Arbitraje en amigable composición: es el que se suele denominar al árbitro como amigable componedor, es aquél en el que se resuelve la controversia bajo el principio de lo equitativo, de lo bueno, es decir, conforme a la conciencia, buena fe guardada y verdad sabida del tercero que conoce el asunto. La conciencia y buena fe

se definen como la obligación de conducirse honrada y concienzudamente en la formación y ejecución del negocio jurídico sin atenerse necesariamente a la letra del mismo. En estos casos el amigable componedor es un árbitro y a su decisión se le denomina “fallo de conciencia”.

El Arbitraje en estricto derecho, conocido como *estricto iure* y es el que se da cuando los árbitros se ven constreñidos a resolver la controversia atendiendo a las reglas del derecho positivo ya sean sustantivas o adjetivas. Este tipo de arbitraje es el más recurrido porque trae mayor seguridad jurídica a las partes y favorece el tráfico jurídico.

OCTAVA.- El laudo que se emite dentro del procedimiento de arbitraje tiene como objetivo, poner fin a la controversia existente entre las partes, en un marco de equidad, otorgando la razón a quien le corresponda. Imponiendo multas a las instituciones financieras que no cumplan voluntariamente con el laudo emitido.

NOVENA.- No obstante lo señalado en el párrafo anterior el laudo emitido dentro del procedimiento arbitral, adolece de fuerza ejecutiva, toda vez que la citada Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, no tiene la potestad de un órgano jurisdiccional para obligar su cumplimiento

DÉCIMA.- El laudo para su cumplimiento debe someterse a la jurisdicción de un juez competente para su homologación y ejecución, tendiendo como único medio de defensa el juicio de amparo.

DÉCIMA PRIMERA.- El procedimiento de apremio señalado en el artículo 500 de Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal, señala la procedencia de la vía para la ejecución de sentencias, convenios celebrados en juicio, convenios celebrados ante PROFECO y laudos emitidos por la misma Procuraduría. No así de los emitidos por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

DÉCIMA SEGUNDA.- El concordancia a lo antes señalado, el artículo 504 del citado Código de Procedimientos, indica que para la ejecución de las sentencias arbitrales, convenios celebrados ante PROFECO y sus laudos, se hará por el juez competente designado por las partes. Dejando de lado desde luego, aquéllos convenio y laudos emitidos ante CONDUSEF y requiriendo para su ejecución la homologación del laudo.

DÉCIMA TERCERA.- El artículo 80 y 81 de la Ley para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, indica que su Comisión debe tomar todas las medidas para el cumplimiento de los laudos dictados ante ella, no obstante para el caso en el que no haya cumplimiento voluntario por las partes y ya estado firme el laudo, se debe remitir el expediente al juez competente para su ejecución, sin señalar quien en todo caso, sería el juez competente.

DÉCIMA CUARTA.- Con la modificación del artículo 500 y 504 del Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal, se establecería explícitamente dentro de dicho ordenamiento, la ejecución de los convenios y laudos emitidos por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

DÉCIMA QUINTA.- Con la modificación a los artículos 80 y 81 de la Ley de Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, se concentrarían las partes para que en caso de que optaran someter sus diferencias ante el arbitraje de la CONDUSEF, renuncien a la instancia judicial que correspondiera, con excepción del juicio de amparo, lo que restablecería la confianza de los usuarios y principalmente de las Instituciones Financieras, quienes en caso de verse favorecidas con el laudo, no tienen el riesgo de recibir una demanda judicial por el mismo asunto.

DÉCIMA SEXTA.- Con la reforma a los artículos antes señalados, se reduciría el número de demandas atendidas por el Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal con motivo de los Servicios Financieros que prestan las Instituciones, aprovechando toda la estructura vigente y creada de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, que en la actualidad solo devengan un salario del erario federal, sin que tengan un trabajo constante de arbitraje.

DÉCIMA SÉPTIMA.- Las reformas a la Ley para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en concordancia a las del Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal, se daría posibilidad de ejecutar el laudo arbitral emitido ante CONDUSEF precisando la vía procesal para ello, dando cumplimiento con uno de los objetivos de dicha Comisión que es orientar a los usuarios de servicios financieros.

DÉCIMA OCTAVA.- La creación del Archivo Nacional de Laudos, dependiente de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, agilizaría el procedimiento judicial por no tener que conocer de las demandas que recibieran en materia financieras, mismas de las que ya existiera una resolución arbitral.

BIBLIOGRAFÍA

1. ACOSTA ROMERO, Miguel. *Compendio de derecho administrativo: parte general*. 8ª. Ed., Porrúa, México, 2003.
2. _____. *Derecho Administrativo Especial*. 3ª. Ed. Porrúa, México, 2001.
3. ACUÑA, Fracisco Javier. *El ombudsman contemporáneo: entre la fidelidad al origen y el experimentalismo institucional*. 2ª. Ed. Porrúa, México, 2005.
4. ALCALÁ ZAMORA y CASTILLO NICETO. *Esquematización y Conceptos e Institucionales Procesales*, Ed. Tecnos, Madrid, 1980
5. ANDERSEN, Arthur. *Diccionario de Economía y Negocios*. Ed. Espasa Calpe, España, 2002.
6. ARELLANO GARCÍA, Carlos. *Teoría General del Proceso*. 5ª. Ed. Porrúa, México, 2004.
7. ARILLAS BAS, Fernando. *Manual Práctico del litigante*. Ed. Porrúa, México, 2005.
8. BIALOSTOSKY, Sara. *Panorama del Derecho Romano*. UNAM, México, 1980.
9. BRAVO GONZÁLEZ, Agustín. *Compendio de Derecho Romano*. 10ª. Ed. Pax-Mexico, México, 1990.
10. BRISEÑO SIERRA, Humberto. *El arbitraje comercial: doctrina y legislación*. 2ª. Ed. Limusa, México, 1999.
11. BUCIO ESTRADA, Rodolfo. *La ejecución de sentencias civiles en México*. 12ª. Ed. Porrúa, México, 2004.
12. CAIVANO, Roque J. *Arbitraje*., Buenos Aires, 2000.
13. CARDENAS, Sara. *El arbitraje*. 4ª. Ed. Abeledo-Perrot, Buenos Aires, 1998.
14. CARPIZO, Jorge. *Derechos humanos y ombudsman*. Comisión Nacional de Derechos Humanos, México, 1993.
15. CASSAGNE, Juan Carlos. *Derecho Administrativo*. 17ª. Ed. Lexis Nexis, Buenos Aires, 2002.
16. CASTREJÓN GARCÍA, Gabino Eduardo. *Derecho Administrativo*. 3ª. Ed. Cárdenas, México, 2002.

17. CASTRILLÓN Y LUNA, Víctor M. *Derecho procesal civil*. 15ª. Ed. Porrúa, México, 2004.
18. CHOCRON GIRALDEZ, Ana María. *Los principios procesales en el arbitraje*. 3ª. Ed. J. M. Bosch, Barcelona, 2000.
19. DELGADILLO GUTIERREZ, Luis Humberto. *Compendio de derecho administrativo: segundo curso*. 5ª. Ed. Porrúa, México, 2001.
20. *Diario Oficial de la Federación*. 18 de enero de 1999. México, 1999.
21. DÍAZ, Luis Miguel. *Arbitraje: privatización de la justicia*. 2ª. Ed. Themis, México, 2004.
22. ESCRICHER, Joaquin. *Diccionario razonado de legislación y jurisprudencia*. Baja California, México, 1984.
23. FERNÁNDEZ RUIZ, Jorge. *Diccionario de Derecho Administrativo*. 8ª. Ed. Porrúa, México, 2003.
24. FIX-ZAMUDIO, Héctor. *Justicia constitucional, ombudsman y derechos humanos*. Ed. Comisión Nacional de Derechos Humanos, México, 1997.
25. FRAGA, Gabino. *Derecho administrativo*. 11ª. Ed. Porrúa, México, 2003.
26. GALINDO CAMACHO, Miguel. *Derecho Administrativo*. 4ª. Ed. Porrúa, México, 2003.
27. GARCÍA GARRIDO, Carlos. *El comercio, los negocios y las finanzas en el mundo romano*. 9ª. Ed. Fundación de Estudios Romanos, Madrid, 2001.
28. GARCIA TORRES, Jesús. *Derechos fundamentales y relaciones entre particulares: La drittewirkung en la jurisprudencia del tribunal constitucional*. 2ª. Ed. Civitas, Madrid, 1986.
29. GASPAR LERA, Silvia. *El ámbito de aplicación del arbitraje*. 3ª. Ed. Aranzadi, Pamplona, 1998.
30. GÓMEZ RUANO, Sofía. *Manual de arbitraje comercial*. 6ª. Ed. Porrúa, México, 2004.
31. GORDILLO, Agustín A. *Tratado de derecho administrativo*. 5ª. Ed. Porrúa, México, 2004.
32. GORJON GÓMEZ, Francisco. *Arbitraje comercial y ejecución de laudos*. 3ª. Ed. Mc Graw-Hill, México, 2001.

33. GRAHAM TAPIA, Luis Enrique. *El arbitraje comercial*. 2ª. Ed. Themis, México, 2000.
34. IBARRA HERNÁNDEZ, Armando. *Diccionario Bancario y Bursátil*. Ed. Porrúa, México, 1980.
35. LIVIO, Tito. *Historia de Roma*. Traducción y notas de José Antonio Villar Vidal. Pax-México, México, 1980.
36. NAVA NEGRETE, Alfonso. *Derecho Administrativo Mexicano*. 3ª. Ed. Fondo de Cultura Económica, México, 2001.
37. ORGAZ, Jorge. Et. Al. *Derecho procesal administrativo*. 10ª. Ed. Alveroni, República Argentina, 2003.
38. PARADA VAZQUEZ, José Ramón. *Derecho Administrativo*. 4ª. Ed. M. Pons, Madrid, 2004.
39. SALAZAR REVUELTA. *La Gratuidad del Mutuum en el Derecho Romano*. Introducción. Universidad de Jaèn, Francia, 1999.
40. SOTO PÉREZ, Ricardo. *Nociones de Derecho Positivo Mexicano*. 27ª. Ed., Ed. Esfinge, México, 1999.
41. TALAMANCA. *Istituzioni di Diritto Romano*. Italia, Italia, 1980.
42. URIBARRI CARPINTERO, Gonzalo. *El arbitraje en México*. 2ª. Ed. University of Oxford, México, 1999.
43. VENEGAS ÁLVAREZ, Sonia. *Origen y devenir del ombudsman: una institución encomiable?*. UNAM, México, 1988.

LEGISLACIÓN

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
2. Código Fiscal de la Federación.
3. Código de Comercio.
4. Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal.
5. Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.
6. Ley de Entidades Paraestatales.

7. Ley para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.
8. Reglamento Interno de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

INTERNET

<http://clio.rediris.es> Crédito y moneda. (17/08/2007)

<http://clio.rediris.es> RIVERO García, Pilar. La Banca. (17/08/2007)

<http://www.condusef.gob.mx>. (17/08/2007)

<http://www.cnbv.gob.mx>. (18/08/2007)

<http://www.consar.gob.mx>(18/08/2007)

<http://www.ipab.gob.mx>(18/08/2007)

<http://www.secofi.gob.mx> (18/08/2007)

<http://www.bolsavalencia.es/Diccionario>. (02/09/2007)

<http://www.themis.umich.mx> (10/09/07)

<http://www.profeco.gob.mx> (18/08/07)