



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA
DE MÉXICO**

**FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES
"ARAGÓN"**

LICENCIATURA EN DERECHO

**TRABAJO ESCRITO QUE PRESENTA:
SERRANO SERRANO WILLIAM**

**TEMA DEL TRABAJO:
LA INEFICAZ APLICACIÓN DE PLAZOS DE LA LEY
DE LA COMISIÓN NACIONAL PARA LA
PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE
SERVICIOS FINANCIEROS (CONDUSEF)**

**EN LA MODALIDAD DE:
SEMINARIO DE TITULACIÓN COLECTIVA**

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE :
LICENCIADO EN DERECHO**

NEZAHUALCÓYOTL, ESTADO DE MÉXICO, 2010



FES ARAGÓN



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.

DEDICO ESTE TRABAJO:

A MIS PADRES

POR SER LOS SERES MÁS MARAVILLOSOS DEL MUNDO POR DARMEN UN EJEMPLO ÚNICO EN LA VIDA: A MI MAMA POR SER LA PERSONA MÁS PERSEVERANTE Y COMPRESIVA: A MI PAPA POR SER EL GUÍA DE MI VIDA. SIN SU CONFIANZA NUNCA HABRÍA SALIDO ADELANTE. GRACIAS A SU EMPEÑO, DEDICACIÓN Y FORTLEZA RECIBÍ UN ENORME APOYO PARA DESARROLLARME COMO PROFESIONAL Y COMO SER HUMANO. SIN SUS CONSEJOS E INSPIRACION JAMAS HABRÍA CONSEGUIDO NADA. GRACIAS POR EL MEJOR REGALO QUE PUEDE HABER RECIBIDO.

A MIS ABUELOS JOSE Y ROSA

POR SU INCONDICIONAL AYUDA. POR ESTAR SIEMPRE A MI LADO. APOYARME Y ACONSEJARME EN TODO MOMENTO. POR QUE FORMAN PARTE DE MI VIDA Y PORQUE SIN USTEDES NADA SERIA IGUAL.

A MIS HERMANOS

POR SER PARTE FUNDAMENTAL DE MI VIDA. POR TENER FE EN MI. DESEANDO QUE CUMPLAN CON SUS METAS Y ANHELOS EN SU VIDA.

A TODA MI FAMILIA

QUE DIRECTA O INDIRECTAMENTE ESTUVERON CONMIGO DURANTE ESTA ETAPA FUNDAMENTAL DE MI VIDA.

A LEBIA

POR COMPARTIR ESTE MOMENTO TAN FELIZ DE MI VIDA. ASI COMO OTROS TANTOS DONDE ME HAS BRINDADO TODO TU APOYO CARÑO Y COMPRESIÓN. NO TENGO FORMA DE AGRADECERTE.

AGRADECIMIENTOS:

A DIOS POR HABERME DADO LA VIDA. POR DARMME FORTALEZA PARA SEGUIR ADELANTE DURANTE ESTE PROCESO.

A LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO POR PERMITIRME FORMAR PARTE DE ELLA Y POR FORJARME COMO PROFESIONAL PREPARANDOME PARA AFRONTAR LOS RETOS DE LA VIDA.

AL MAESTRO OSCAR UGALDE ROSALES ESPECIALMENTE POR HABERME BRINDADO SU TIEMPO. POR SU PACIENCIA. CONSEJOS Y ORIENTACIÓN. DURANTE EL DESARROLLO DE ESTE TRABAJO.

A MIS AMIGOS Y COMPAÑEROS POR COMPARTIR CADA UNO DE LOS MOMENTOS ALEGRES Y TRISTES QUE VIVIMOS EN ESTA CARRERA. CON GRAN AFECTO Y ESTIMA.

**LA INEFICAZ APLICACIÓN DE PLAZOS DE LA LEY DE LA COMISIÓN
NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE
SERVICIOS FINANCIEROS (CONDUSEF)**

ÍNDICE.

INTRODUCCIÓN.....1

CAPÍTULO 1.

**MARCO HISTÓRICO CONCEPTUAL DE LA COMISIÓN
NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS
USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS (CONDUSEF).**

1.1 ANTECEDENTES DE LA
CONDUSEF.....1

1.2 INSTITUCIÓN FINANCIERA.....4

 1.2.1 INSTITUCIÓN DE BANCA MULTIPLE (BANCOS).....5

 1.2.2 INSTITUCIONES DE SEGUROS.....5

 1.2.3 ADMINISTRADORAS DE FONDOS PARA EL RETIRO (AFORE).....6

1.3 SERVICIOS FINANCIEROS.....7

1.4 USUARIO..... 8

1.5 CONDUSEF.....8

 1.5.1 ESTRUCTURA.....9

 1.5.2 FUNCIÓN.....12

 1.5.3 PROCEDIMIENTOS.....13

CAPÍTULO 2.

**MARCO JURÍDICO DE LA PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS DE
SERVICIOS FINANCIEROS**

2.1 CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS
MEXICANOS.....16

2.2 CÓDIGO FISCAL DE LA FEDERACIÓN.....	20
2.3 LEY PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS.....	22

CAPÍTULO 3.

LA INEFICAZ APLICACIÓN DE PLAZOS EN LA LEY DE LA COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS.

3.1 PROBLEMÁTICA SOBRE LA APLICACIÓN DE LA LEY DE LA CONDUCEF.....	28
3.2 CONSECUENCIAS.....	28
3.3 PROPUESTA DE ADICIÓN A LOS ARTÍCULOS 12, 53, 68 FRACCIÓN TERCERA PÁRRAFO SEGUNDO DE LA LEY PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS.....	33
3.3.1 BENEFICIOS.....	35
CONCLUSIONES.....	37
BIBLIOGRAFÍA.....	38
ANEXOS.....	40

INTRODUCCIÓN

La situación económica actual en nuestro país ha llevado a la población a utilizar alternativas económicas que no siempre son la mejor opción para ellos, la situación se agrava aún más debido a la poca o nula educación financiera de las personas, aunado a esto la facilidad con la que se pueden obtener estas posibilidades financieras va en aumento, desde una tarjeta de crédito en tiendas de autoservicio, o de cualquier institución financiera, la adquisición de un seguro de vida o gastos médicos vía telefónica, hasta la autorización de un crédito hipotecario por varios cientos de miles de pesos.

El usuario de este tipo de servicios financieros frecuentemente es aquella persona que tiene un problema en su economía personal o familiar y para solucionar esta situación recurre a este tipo de instituciones no siempre con todos los conocimientos que son necesarios para comprender el proceso que ha de llevarse al obtener alguno de estos servicios, además de la ambigüedad de muchos de los términos estipulados en los contratos y la mala orientación y la premeditación con la que actúan las personas encargadas de la difusión de la información referente a estos servicios o bien aquellas encargadas de otorgarlos que con el fin de tener un beneficio para ellos omiten información valiosa a los usuarios.

Tal situación es subjetiva y solo podría solucionarse con la buena ética profesional de dichas personas, lo que sí es posible solucionar es lo que ya está plasmado en la ley aplicable a esta materia motor de la presente investigación la cual se encamina a puntualizar dentro de la ley para la protección de los usuarios de servicios financieros los términos en los cuales las instituciones financieras en caso de tener una controversia dentro de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) dará contestación a la reclamación interpuesta por el usuario de dichos servicios financieros, los términos deben darse conforme a la valoración de la problemática interpuesta ante la comisión, siendo estos justos para que la institución financiera rinda el informe correspondiente, para que el usuario este

en posibilidad de conocer el resultado de dicho informe, de otra manera los usuarios se encuentran en una gran incertidumbre al no saber cuándo recibirán la resolución de la institución financiera y por lo tanto no podrán realizar algunas acciones que aminoren o bien concluyan la problemática en la que se encuentran, tales como; realizar algún pago, acudir ante otra autoridad como el ministerio público, acudir ante la unidad especializada de la institución etcétera.

El presente trabajo de investigación se encuentra desarrollado en tres capítulos los cuales se encuentran estructurados de la siguiente forma:

El marco histórico y conceptual es el primero de ellos en este se toman en cuenta los antecedentes de la CONDUSEF, su creación y funciones de cada uno de los órganos que componen esta comisión, así mismo se abordan todos y cada uno de los términos que se utilizaran a lo largo de la presente investigación, explicándolos y desarrollándolos con el fin de facilitar la comprensión de los mismos.

Dentro del segundo capítulo se encuentran todas las leyes que se relacionan con el tema de la presente investigación, tomando de ellas los artículos afines al tema, además de la ley de CONDUSEF se toman los artículos controvertidos en esta investigación, de cada una de estas estructuras jurídicas se da una breve introducción y un comentario para la mejor comprensión de ellas.

En el tercer y último capítulo de la presente investigación se ha plasmado la propuesta para adicionar los artículos 12, 53 y 68 párrafo II de la ley de CONDUSEF, los cuales son poco claros y no expresan una parte esencial con la que todas las leyes cuentan, la que se define como el termino, que se traduce en el tiempo de duración de las obligaciones y así como su exigibilidad.

El contenido de los numerales antes citados hace referencia a la solicitud que hace la CONDUSEF a las instituciones financieras para que estas rindan un informe que de contestación a la reclamación interpuesta en su contra o bien para enviar información que sea solicitada en cualquier momento por la comisión.

Los métodos utilizados en esta investigación son el exegético ya que se analiza la norma jurídica, hermenéutico por la interpretación que se le da a dicha norma jurídica, analítico, sintético, el inductivo por que se parte de lo general hacia lo particular, además se utilizó la técnica de investigación documental.

CAPÍTULO I

MARCO HISTÓRICO CONCEPTUAL DE LA COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS (CONDUSEF).

1.1 ANTECEDENTES DE LA CONDUSEF.

Creada por decreto presidencial y publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de enero de 1999 con el principal objetivo de velar por los intereses y derechos de un grupo social, que por su condición y recursos, requiere de asesoría jurídica para hacer uso adecuado de la cada día más sofisticada gama de servicios financieros y, en su caso, para reclamar ante diversas entidades que conforman al sistema financiero mexicano, sus legítimos derechos. Dicho grupo social está compuesto, fundamentalmente, de miles de ahorradores que con gran esfuerzo logran constituir un patrimonio familiar a lo largo de su vida.

Estas operaciones se documentan en instrumentos jurídicos caracterizados por una complejidad que, "...en muchas ocasiones, van más allá del entendimiento de la mayoría de la población, lo que aunado a la diversidad de intermediarios existentes, pudiera provocar confusión en los receptores de los citados servicios acerca del correcto cumplimiento de lo pactado en la contratación de los mismos..."¹.

En relación a la protección y defensa de los intereses del público usuario de servicios financieros en nuestro país a pesar de haber alcanzado gran importancia reflejada en el número de usuarios y operaciones que se realizan, este careció de un sistema especializado que diera cause jurídico a las reclamaciones presentadas por el público, durante mucho tiempo.

¹ DE LA FUENTE RODRÍGUEZ, Jesús, **Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito** México, Porrúa, 2007. Pág. 11.

La Ley Federal de Protección al Consumidor no se aplicó a los intermediarios financieros como reconocimiento a su peculiar naturaleza y reconociendo el papel supervisor y de vigilancia que las comisiones nacionales han adoptado sobre el sistema.

La Ley General de Instituciones de Crédito y Organizaciones Auxiliares de 1941, "...no contenía disposiciones protectoras de los usuarios de servicios financieros. A raíz de la nacionalización de la banca en 1982 se dio inicio a un largo proceso de cambio en la política bancaria y financiera, que se reflejó en el cúmulo de disposiciones legales y reglamentarios que en materia financiera fueron expedidas..."².

Por tal motivo se buscó la creación de un organismo que absorbiera las funciones que en materia de protección de los intereses del público desarrollan las comisiones nacionales bancaria y de valores, de seguros y fianzas y del sistema de ahorro para el retiro; con ello se pretendía que fuera una sola autoridad la encargada de la protección y defensa del público usuario de servicios financieros.

Esta Comisión se constituye como un organismo público descentralizado con personalidad jurídica y patrimonio propio, "...a diferencia de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores y de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, las cuales son órganos desconcentrados de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público; además teniendo la CONDUSEF como finalidad la promoción, asesoría, protección y defensa de los derechos e intereses de los usuarios que utilizan o contratan un producto o servicio financiero ofrecido por las instituciones que conforman el sistema financiero y que además operen dentro del territorio nacional, así como también la creación y fomento entre los

² Ibidem, Pág.13.

usuarios, de una cultura adecuada respecto de las operaciones y servicios financieros...”³.

La existencia y las acciones de la CONDUSEF están sustentadas en un marco jurídico sólido y amplio, que la habilita para realizar su misión en beneficio del sistema y sus usuarios. Básicamente está sustentada en todas las leyes y reglamentos que la han precedido, a continuación una breve reseña de las más importantes aplicables al presente tema.

- “Ley General de Sociedades de Seguros del 31 de mayo de 1926. Establece comisiones arbitrales para la resolución de controversias entre asegurados y compañías.
- Ley General de Instituciones de Seguros del 31 de agosto de 1935. Permite solicitar inspecciones de la autoridad administrativa a las instituciones aseguradoras.
- En 1953 se reforma la Ley General de Instituciones de Seguros: se introducen las figuras de conciliación y arbitraje en materia de seguros.
- El 29 de diciembre de 1970, surge la Comisión Nacional Bancaria y de Seguros. Inician procesos informales de conciliación en seguros y materia bancaria.
- El 27 de diciembre de 1989. Se crea de nuevo la Comisión Nacional Bancaria, dedicada a regular de forma exclusiva ese renglón. Aparte se funda la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.
- En 1982 se expide la Ley Reglamentaria del Servicio Público de Banca y Crédito y se introducen de manera formal los procedimientos de conciliación y arbitraje ante la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

³ Ibidem, Pág. 14 ,15

- En 1988 surge la iniciativa de concentrar en un solo organismo las atribuciones para resolver controversias entre usuarios e instituciones financieras, además de asesorar y defender los intereses de los usuarios de servicios financieros.
- El 18 de enero de 1999 Se publica en el Diario Oficial de la Federación la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, base para crear la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF)⁴.

1.2 INSTITUCIÓN FINANCIERA

Esta denominación es aplicable al grupo formado por "...entidades de crédito cuya actividad principal consiste en la captación de depósitos y en la concesión de créditos, como los bancos, las cajas de ahorro y cooperativas de crédito, afores e instituciones de seguros y por intermediarios financieros como sociedades y agencias de valores, gestoras de fondos por citar algunas; además intervienen y median en el mercado de recursos financieros..."⁵, para ejemplificar dicha institución se muestra a continuación la siguiente clasificación.

a) Instituciones monetarias: banco central y otras instituciones monetarias (banca oficial y privada, cajas de ahorros, cooperativas de crédito y cajas rurales) y

b) Otras instituciones financieras (compañías de seguros, sociedades de arrendamiento financiero, de factoring, de garantía recíproca, de crédito hipotecario y de capital riesgo)

⁴ MENÉNDEZ ROMERO, Fernando, **Derecho Bancario y Bursátil**, IURE Editores, México, 2008, Pág. 44.

⁵ DE LA FUENTE RODRÍGUEZ, Jesús, **Agrupaciones financieras** México, Porrúa, 2005, Pág. 22.

Para el estudio del presente trabajo de investigación cabe hacer mención de cada una de las instituciones financieras que dentro del desarrollo de actividades de la CONDUSEF sobresalen por su importancia en la vida de los usuarios de servicios financieros, además de ser las más comunes en esta dependencia:

1.2.1 INSTITUCIONES DE BANCA MÚLTIPLE (BANCOS)

Comúnmente conocida como banco, es una institución financiera que se encarga de administrar y prestar dinero. La banca, o el sistema bancario, es el conjunto de instituciones que dentro de una economía determinada, prestan dichos servicios.

Los bancos son“...entidades que se organizan de acuerdo a leyes especiales aplicables a sus funciones y atribuciones las cuales señalan sus derechos y obligaciones para su control y que se dedican a trabajar con el dinero...”⁶ para lo cual reciben y tienen a su custodia depósitos hechos por las personas y las empresas, y otorgan préstamos usando esos mismos recursos, actividad que se denomina intermediación financiera.

Para realizar la actividad de recibir dinero y luego darlo en préstamo, los bancos le cobran a quienes lo necesitan y piden préstamos; asimismo, a quienes les entregan dinero en depósito, les pagan por la confianza depositada. La diferencia entre lo que se les paga y lo que ellos pagan, es la ganancia que permite que el banco opere normalmente.

1.2.2 INSTITUCIONES DE SEGUROS

Generalmente conocidas como compañías de seguros, son instituciones que se obligan a resarcir un daño, cubrir de manera directa o indirecta, una

⁶ FABOZZI Frank, Mercados e Instituciones Financieras, Mexico, Prentice Hall Hispanoamericana, 1996, Pág. 78.

cantidad de dinero en caso de que se presente un evento futuro e incierto, previsto por las partes, contra el pago de una cantidad de dinero llamada prima.

Las operaciones de seguros se dividen en tres tipos: vida, daños, o accidentes y enfermedades.

Las instituciones de seguros son supervisadas por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF) y se rigen por lo dispuesto en la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros (LGISMS) y son supervisadas por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF), la cual emite circulares y oficios circulares mediante los cuales establece reglas y requerimientos a los que habrán de sujetarse estas instituciones.

El Banco de México emite las reglas a las que deberán sujetarse las instituciones de banca múltiple; casas de bolsa; instituciones de seguros; instituciones de fianzas y sociedades financieras de objeto limitado, en las operaciones de fideicomiso

1.2.3 ADMINISTRADORA DE FONDOS PARA EL RETIRO (AFORE)

El Sistema de Ahorro para el Retiro de los Trabajadores en México se denomina AFORE y está regulado por las Leyes de Seguridad Social que prevén que las aportaciones de los trabajadores, del Patrón y del estado lleguen a manos de los primeros cuando estos, cumplan con los requisitos de ley en el momento de su pensión.

Afore es el término utilizado para denominar a la “Administradora de Fondos para el Retiro, las afores son empresas financieras debidamente autorizadas por la secretaría de hacienda y crédito público(HSCP), y supervisadas por la comisión nacional del sistema de ahorro para el retiro (CONSAR), que se especializan en el manejo de los ahorros para el retiro de

los trabajadores, si estás afiliado al IMSS, deberás contar necesariamente con un sistema de pensiones y pueden elegir una afore ⁷

Las afores no son un banco, ni una aseguradora. Son instituciones que se dedican exclusivamente a administrar los recursos depositados en la cuenta individual de los trabajadores y tienen el objetivo de ofrecer al trabajador una pensión la cual es el resultado de un esfuerzo de toda la vida laboral de los trabajadores y que surte efectos en el momento su retiro.

1.3 SERVICIOS FINANCIEROS

El sector de los servicios financieros hace referencia a todas las actividades desempeñadas por las instituciones financieras que prestan a las personas que así lo soliciten o bien requieran de ellos, de la misma manera tales servicios corresponden a una actividad comercial, además, prestando servicios de Intermediación relacionados al ámbito de generación de valor a través del dinero.

Son actividades que están clasificadas en el comercio, pues esta actividad es inherente a la cotidianeidad de las personas que viven en una sociedad como la nuestra; Las actividades que incluye este sector son principalmente:

1. Bancos e Instituciones Financieras: Bancos Nacionales y Extranjeros.
2. Compañías de Seguros: Oferta y Contratación de seguros, de Vida y gastos médicos, y de bienes muebles especialmente automotores .
3. Administradoras de Fondos Para el Retiro: Pensiones, Vivienda, e Inversión.
4. Mercado de valores: Bolsas de Comercio y de Valores, Corredores

⁷ Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro. Información General, afores,03 marzo/2009/20:50/pm.

5. Otros Servicios Financieros: Casas de Cambio y Sociedades de Cobranza, Asesoría y Consultoría Financiera

1.4 USUARIO

El término usuario es aplicable en cualquier materia o cuestión que implique la prestación de un servicio, para la comprensión de aspectos relacionados con el presente trabajo se hace una delimitación de tal concepto pues el de mayor interés en dicho trabajo es el de usuario de servicios financieros.

En este orden de ideas, el término usuario de servicios financieros, se entiende como la persona que contrata, utiliza o por cualquier otra causa tenga algún derecho frente a la institución financiera que de la cual es necesaria la adquisición de un servicio y como resultado de la misma.

Este usuario puede ser una Persona natural o jurídica que haya convenido con la institución pública o privada o bien del sector social debidamente establecida y autorizada conforme a la ley o reglamento aplicable a la materia para así desarrollar actividades que vinculen a los usuarios y dichas instituciones.

1.5 CONDUSEF

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, 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, como son las administradoras de fondos para el retiro, 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, frente a las instituciones financieras, arbitrar sus diferencias de manera imparcial y proveer a la equidad en las relaciones entre estos.

Existen dos grandes funciones que engloban la actividad de esta comisión, estas son acciones que se llevan a cabo para cumplir lo establecido tanto en la ley de esta comisión como en lo estipulado en el decreto por el cual se dio origen a la misma, aquí se hace mención de estas importantes funciones o acciones:

PREVENTIVAS.- orientar, informar, promover la educación financiera, y

CORRECTIVAS.- atender y resolver las quejas y reclamaciones de los usuarios de servicios y productos financieros.

Esta comisión también tiene a su cargo diversas actividades que de igual manera son básicas e importantes para que la “protección de los usuarios sea cada vez más grande y eficaz, aportándole conocimientos que apoyen sus decisiones frente a la solicitud de algún servicio o producto, estas se clasifican en el siguiente orden”⁸.

- Fomentar la Educación Financiera entre la población.
- Continuar con el desarrollo de productos y herramientas que apoyen, asesoren y orienten a los usuarios de servicios financieros.
- Buscar siempre una relación justa y equitativa entre los usuarios y las instituciones financieras.

1.5.1 ESTRUCTURA

La comisión nacional para la protección de los usuarios de servicios financieros como todas las organizaciones, secretarías, departamentos, y dependencias de estado se organiza de una manera específica la cual es acorde a sus necesidades y requerimientos, tiene una estructura interna que sirve para su mejor funcionamiento al proporcionar una labor de diferente nivel pero de igual valor para el propósito de esta comisión.

⁸ CONDUSEF. Información General <http://www.condusef.gob.mx/quienes-somos>,04/marzo/09/20:30pm.

Así pues partiendo desde el asesor de primer contacto hasta el presidente de la CONDUSEF puede apreciarse mediante su estructura quien esta designado a cada área o actividad dentro pero todo encaminado a salvaguardar los derechos de los usuarios ante cualquier anomalía en el servicio prestado por las diferentes instituciones financieras reguladas por este organismo; como anexo uno se muestra el organigrama de la CONDUSEF con el fin de visualizar las funciones de quien ahí labora.

JUNTA DE GOBIERNO.-Fundamentada en los artículos 16 a 22 bis de la ley de CONDUSEF, esta determina y aprueba las bases y criterios para brindar defensoría legal gratuita a los usuarios. Establece los parámetros para determinar el monto de las garantías, aprueba su estatuto orgánico y expide las normas internas necesarias para su funcionamiento. La Junta de Gobierno está constituida por un representante de la *SHCP* quien preside todas las sesiones, un representante del Banco de México, un representante de cada una de las Comisiones Nacionales (Comisión Nacional Bancaria y de Valores, Comisión Nacional de Seguros y Fianzas y la Comisión Nacional de Sistema para el Ahorro y el Retiro), tres representantes del Consejo Consultivo Nacional y el Presidente de la CONDUSEF, el cual no tiene derecho a voto. Cada integrante contara con su respectivo suplente.

- a) **PRESIDENTE.**- Representa legalmente a la CONDUSEF y ejecuta los acuerdos de la Junta de Gobierno, es nombrado por el Secretario de Hacienda y Crédito Público de acuerdo con los requisitos del artículo 24 de la ley de CONDUSEF los cuales entre otros se encuentra el ser ciudadano mexicano. Contar con título profesional a nivel licenciatura, no haber ocupado cargos de decisión en materia financiera por lo menos durante tres años, ni de elección popular, además de tener competencia y honorabilidad reconocida.

Así mismo sus facultades se encuentran enmarcadas en el artículo 26 del ordenamiento antes citado y son entre otras, celebrar y otorgar toda clase de actos, suscribir y negociar de títulos de crédito y realizar operaciones de crédito, el presidente puede auxiliarse por los funcionarios que determine el Estatuto Orgánico. Tanto la Junta de Gobierno como el Presidente son los órganos de dirección y administración de la CONDUSEF.

- b) **VICEPRESIDENCIAS.-** Teniendo como fundamento los artículos 25y 24 d la ley de CONDUSEF se encargan de coordinar y manejar las actividades de las Unidades Administrativas que tienen adscritas. Las Vicepresidencias son cuatro: Técnica, Jurídica, de Delegaciones y de Planeación y Administración.
- c) **DIRECCIONES GENERALES.-** La CONDUSEF cuenta con trece Direcciones Generales: De Análisis y Evaluación de Instituciones y Servicios Financieros, de Estudios de Mercado y Desarrollo Financiero, de Orientación Jurídica y Defensoría, de Quejas, Conciliación y Arbitraje, Contenciosa, de Operación de Delegaciones, de Estudios Especiales, de Programación, Organización y Presupuesto, De Recursos Humanos, de Recursos Materiales y Servicios Generales y por último de informática.
- d) **UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL.-** Dirige y Evalúa las actividades de información, difusión y relaciones públicas de la CONDUSEF,
- e) **DELEGACIONES.-** Funcionan como Unidades Administrativas desconcentradas que realizan las funciones que se les encomiendan, realizan requerimientos a las Instituciones Financieras, emplazan, notifican y ejecutan las resoluciones o mandamientos de las Direcciones Generales. Estas pueden ser; regionales, estatales o locales.
- f) **CONSEJOS CONSULTIVOS.-** Tienen derecho de opinión sobre el desarrollo de los programas y actividades que realiza la comisión nacional para la protección de usuarios de servicios financieros (CONDUSEF), también pueden elaborar propuestas que contribuyan al mejoramiento de los servicios que proporciona la Comisión. Se

encuentran integrados por; el Presidente de la CONDUSEF, dos representantes de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), un representante de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNVB), uno de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF), uno de la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (CONSAR), tres representantes de las Instituciones Financieras y tres representantes de los Usuarios. Estos Consejos sesionan por materia, quedando establecido lo anterior dentro de los artículos 33 a 38 de la ley de CONDUSEF.

- g) **CONTRALORÍA INTERNA.-** Es un órgano de control interno que se auxilia de las áreas de auditoría, quejas y responsabilidades. Tendrá las facultades señaladas en las disposiciones legales aplicables, el Estatuto Orgánico y demás ordenamiento, fundamentado dentro de los artículos 39 a 42 de la ley de CONDUSEF

1.5.2 FUNCIÓN

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros fue dotada de atribuciones que justamente deben proteger a un grupo específico de la población realizando una serie de funciones encaminadas a la orientación y protección de dicho grupo teniendo conciencia de las claras desventajas en que el pequeño ahorrador se encuentra ante las instituciones financieras, motivadas tanto por la desigualdad entre ellos, como por la carencia de los conocimientos necesarios para obtener las mayores ventajas del entorno financiero

La diversificación y creación de nuevos servicios que sus entidades integrantes ofrecen al público usuario, han provocado que en la práctica, las relaciones existentes entre estos y dichas entidades se orienten hacia la búsqueda de mayor calidad en los servicios ofrecidos, y mayores alternativas para el cumplimiento puntual e irrestricto de los derechos que las partes se

otorgan recíprocamente en los contratos respectivos, principalmente por lo que toca a las expectativas que el público usuario tiene en relación con los servicios que prestan las citadas entidades.

Las funciones primordiales de la CONDUSEF ante las necesidades del público usuario son la orientación acerca de las instituciones o servicios prestados por las mismas, especificando cual se ajusta a las capacidades y necesidades de cada quien, pero la función por la cual la mayor parte de usuarios que acuden a la CONDUSEF es la que va encaminada a la resolución de controversias que se suscitan en el transcurso de su relación jurídica contractual ;y son tan variados como una cancelación de un seguro que no se contrato vía telefónica hasta una reestructuración de adeudos que puede llegar a los cientos de miles de pesos, esta es la función principal de CONDUSEF brindar un apoyo en la resolución de los problemas del usuario con la institución, acelerando el proceso de atención a los mismos.

1.5.3 PROCEDIMIENTOS

En la Comisión Nacional de Protección y Defensa para los usuarios de servicios financieros existen dos procedimientos fundamentales, el de Conciliación establecido dentro de los artículos 60 a 72 TER de la ley de CONDUSEF y el de Arbitraje que encuentra sustento dentro de los artículos 73 a 84 de la ley en comento, los cuales se describen a continuación.

- **CONCILIACIÓN**

Este procedimiento de conciliación se inicia mediante la comparecencia por escrito de la reclamación del Usuario ante la Comisión Nacional o ante la Delegación Regional que le corresponda al Usuario de acuerdo al lugar de residencia que tenga este. Los requisitos que debe contener el escrito de reclamación formal por parte del Usuario para solicitar la audiencia de conciliación se encuentran señalados en el artículo 63 de la Ley. En el cual una vez reunidos los requisitos anteriormente señalados se fijara fecha y hora para que tenga verificativo dicha audiencia la cual se desarrollará en las oficinas de

la Delegación correspondiente, se realizará un acuerdo en el cual se citará a comparecer a un representante legal de la Institución Financiera quién deberá presentar un informe por escrito dando respuesta lógica y congruente a la reclamación presentada por el Usuario, se citara también al Usuario a quien se le notificara y se le apercibirá de que de no presentarse a la audiencia su reclamación se tendrá por desistida y el conciliador quien es el representante de la CONDUSEF y quien está encargado de velar por los intereses del usuario cuidando siempre que no se le violenten los derechos que la Constitución y la Ley de la materia le otorgan.

- **ARBITRAJE**

Por lo que respecta a los Procedimientos Arbitrales, pueden ser de dos formas que son, *el JUICIO ARBITRAL EN AMIGABLE COMPOSICIÓN* y *EL JUICIO ARBITRAL EN ESTRICTO DERECHO*, a continuación se detallan ambos supuestos.

JUICIO ARBITRAL EN AMIGABLE COMPOSICIÓN. En este tipo de juicio arbitral las partes deben facultar mediante un convenio a la CONDUSEF o a algunos de los árbitros propuestos por ésta, para resolver la controversia planteada respetando los principios de conciencia, a verdad sabida y buena fe guardada, debiendo fijar de común acuerdo y de manera específica las cuestiones que deberán ser de objeto del arbitraje, estableciendo las etapas, formalidades, términos y plazos a que deberá sujetarse el arbitraje.

La CONDUSEF como árbitro en amigable composición, se encuentra facultada para emitir dictámenes técnicos, sin embargo, este procedimiento en la práctica no se lleva a cabo debido que al no llegar a ningún acuerdo en la audiencia de conciliación y una vez de que en la misma se les ha hecho la invitación a ambas partes para que se sujeten al procedimiento arbitral y estas no lo aceptan declinando su derecho a que se lleve a cabo este procedimiento se dejan a salvo los derechos de ambos los cuales los pueden hacer valer en la

vía legal y ante los tribunales competentes según convenga a sus intereses, establecido dentro del artículo 73 de la ley de CONDUSEF.

JUICIO ARBITRAL EN ESTRICTO DERECHO. En él las partes igualmente deberán facultar mediante un convenio a la CONDUSEF o a alguno de los árbitros propuestos por ésta para que resuelvan la controversia planteada con estricto apego a las disposiciones legales aplicables.

Este juicio se sujetara a los plazos y bases enmarcadas en el artículo 75 de la Ley de Protección y Defensa del Usuario de Servicios Financieros, que principalmente disponen que debe presentarse una demanda y una contestación a ésta dentro del plazo acordado por las partes, se ofrecerán las pruebas correspondientes y se aplicará supletoriamente el Código de Comercio o en su caso el Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal.

Este procedimiento tampoco se realiza en la práctica puesto que si no se logra llegar a ningún acuerdo y no aceptan el procedimiento arbitral de amigable composición como consecuencia tampoco se le dará entrada a este procedimiento, puesto que se tiene que respetar uno de los principios del Derecho como lo es el principio de definitividad el cual señala que hay que agotar todos los procesos de acuerdo al orden de las etapas agotando todas y cada una de las mismas de acuerdo a su tiempo y naturaleza.

Otro procedimiento que se lleva a cabo por parte de la CONDUSEF para proteger los derechos de los Usuarios es el de brindar la defensoría legal gratuita esto se suscita una vez que las partes no llegaron a ningún arreglo conciliatorio o arbitral y se dejaron a salvo los derechos de las partes, el usuario puede pedir de acuerdo a la Ley de Protección para la Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros que se le otorgue un abogado defensor facultado por la CONDUSEF para que lo oriente y asesore en los tribunales correspondientes; establecido dentro de los artículos 74 a 84 de la ley de CONDUSEF .

CAPÍTULO II

MARCO JURÍDICO DE LA PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS

Para el análisis del presente trabajo de investigación, tomando en cuenta que debe contener un fundamento legal aplicable a la problemática aquí expuesta y atendiendo a la jerarquía de normas se enuncian las siguientes leyes:

2.1 CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

En esta Ley Suprema encontramos los fundamentos para la creación de las leyes secundarias dentro del artículo 71, asimismo, quien o quienes son los encargados de su promoción, el numeral mencionado a la letra dice:

Artículo 71. El derecho de iniciar leyes o decretos compete:

I. Al presidente de la república;

II. A los diputados y senadores al congreso de la unión,
y
(modificado por la reimpresión de la constitución,
publicada en el diario oficial de la federación el 6 de
octubre de 1986)

III. A las legislaturas de los estados.

Las iniciativas presentadas por el presidente de la república, por las legislaturas de los estados o por las diputaciones de los mismos, pasaran desde luego a comisión. Las que presentaren los diputados o los senadores se sujetaran a los trámites que designe el reglamento de debates. (Modificado por la reimpresión de la constitución,

publicada en el diario oficial de la federación el 6 de octubre de 1986)

“El mecanismo para crear alguna ley o decreto legislativo da comienzo con una iniciativa; pero ésta no la puede presentar cualquiera, sino que el orden constitucional otorga ese derecho sola y exclusivamente a los funcionarios citados en el artículo 71 constitucional”¹.

Dentro del mismo artículo 71 en su fracción segunda y tercera que...”debe entenderse por diputaciones de los estados a la mayoría de los diputados federales que hayan sido electos en distritos ubicados en una misma entidad y que actúen de común acuerdo, así mismo la asamblea legislativa del Distrito Federal, tiene el derecho de iniciar leyes ante el congreso general, aunque limitado a materias relativas al propio Distrito...”²

Así mismo dentro de esta máxima ley encontramos los pasos y procedimientos para la creación de las leyes en comento en el numeral 72 el cual expresa ciertas circunstancias que se presentan en la creación de las leyes, en sus incisos a, b, c, y f, g, h, e inciso i, dicho precepto a la letra dice:

Artículo 72. Todo proyecto de ley o decreto, cuya resolución no sea exclusiva de alguna de las cámaras, se discutirá sucesivamente en ambas, observándose el reglamento de debates sobre la forma, intervalos y modo de proceder en las discusiones y votaciones.

a.- aprobado un proyecto en la cámara de su origen, pasara para su discusión a la otra. si esta lo aprobare, se remitirá al ejecutivo, quien, si no tuviere observaciones que hacer, lo publicara inmediatamente.

¹ GAMIZ Parral, Maximino N, **Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos: Comentada**, México, Limusa, 2005, Pág. 98.

² MARTÍNEZ MORALES, Rafael I, **Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos: Comentada**, 5ª Edición México, Oxford University, 2009, Pág. 99.

b.- se reputara aprobado por el poder ejecutivo todo proyecto no devuelto con observaciones a la cámara de su origen, dentro de diez días útiles; a no ser que, corriendo este término, hubiere el congreso cerrado o suspendido sus sesiones, en cuyo caso la devolución deberá hacerse el primer día útil en que el congreso este reunido.

c.- el proyecto de ley o decreto desechado en todo o en parte por el ejecutivo, será devuelto, con sus observaciones, a la cámara de su origen. Deberá ser discutido de nuevo por esta, y si fuese confirmado por las dos terceras partes del número total de votos, pasara otra vez a la cámara revisora. si por esta fuese sancionado por la misma mayoría, el proyecto será ley o decreto y volverá al ejecutivo para su promulgación.

f.- en la interpretación, reforma o derogación de las leyes o decretos, se observaran los mismos trámites establecidos para su formación.

g.- todo proyecto de ley o decreto que fuere desechado en la cámara de su origen, no podrá volver a presentarse en las sesiones del año.

h.- la formación de las leyes o decretos puede comenzar indistintamente en cualquiera de las dos cámaras, con excepción de los proyectos que versaren sobre empréstitos, contribuciones o impuestos, o sobre reclutamiento de tropas, todos los cuales deberán discutirse primero en la cámara de diputados.

i.- las iniciativas de leyes o decretos se discutirán preferentemente en la cámara en que se presenten, a menos que transcurra un mes desde que se pasen a la comisión dictaminadora sin que esta rinda dictamen, pues en tal caso el mismo proyecto de ley o decreto puede presentarse y discutirse en la otra cámara.

Este artículo contiene reglas relativas al trámite interno que habrán de seguir en las Cámaras, tanto las iniciativas de leyes como las de decretos, también se

contienen reglas para señalar la forma como deberán superarse las diferencias entre las dos Cámaras, cuando una y otra tuvieran posiciones antagónicas en relación con una misma iniciativa de ley.

Un elemento básico que se debe tomar en cuenta dentro de este precepto es...”lo relacionado al derecho a vetar que tiene el Presidente de los Estados Unidos Mexicanos. Este derecho de veto es primordial para un adecuado equilibrio de poderes, en especial si el Ejecutivo se enfrentara a un Legislativo que le fuera sistemáticamente adverso...³”

El artículo 73 de la ley en análisis expresa la facultad de los legisladores para promover leyes en materia de instituciones de crédito y sociedades de seguros, el cual en sus fracciones X, XXIX párrafo 3º y fracción XXX a la letra dice:

Artículo 73. El congreso tiene facultad:

X. Para legislar en toda la república sobre hidrocarburos, minería, sustancias químicas, explosivos, pirotecnia, industria cinematográfica, comercio, juegos con apuestas y sorteos, intermediación y servicios financieros, energía eléctrica y nuclear y para expedir las leyes del trabajo reglamentarias del artículo 123; (reformado mediante decreto publicado en el diario oficial de la federación el 20 de julio de 2007)

XXIX. para establecer contribuciones: (adicionada mediante decreto publicado en el diario oficial de la federación el 24 de octubre de 1942)

3o. sobre instituciones de crédito y sociedades de seguros; (adicionada mediante decreto publicado en el diario oficial de la federación el 24 de octubre de 1942)

XXX. Para expedir todas las leyes que sean necesarias, a objeto de hacer efectivas las facultades

³ GAMIZ PARRAL, Maximino N **Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos: Comentada**, México, Limusa, 2005, Pág. 101.

anteriores, y todas las otras concedidas por esta constitución a los poderes de la unión.

(Reformada mediante decreto publicado en el diario oficial de la federación el 24 de octubre de 1942)

El artículo antes citado es uno ...de los artículos mas importantes de nuestra Constitución pues en él se detallan las facultades que el constituyente estimó conveniente reservar al Congreso de la Unión y por lo tanto hacerlo de carácter federal y no local ni municipal, se ha tenido que reformar, según las necesidades políticas y estratégicas, así como ante el innovador surgimiento de otras necesidades que los diputados constituyentes del 17, no podían adivinar ante una tecnología rudimentaria que era la predominante en la época que les toco vivir y actuar ...”⁴

En este artículo se expresan las facultades que en especifico se aplican a la materia del presente trabajo de investigación tales como la intermediación en los servicios financieros, las instituciones de seguros y de crédito ya antes expuestas en el primer capítulo del presente, en este mismo precepto se faculta la expedición de reglamentos o leyes aplicables a la efectividad de las facultades de este órgano.

2.2 CÓDIGO FISCAL DE LA FEDERACIÓN

Este ordenamiento federal se encuentra establecido dentro del artículo séptimo de la ley de CONDUSEF como la ley que supletoriamente coadyuva para subsanar las deficiencias de la ley de la Comisión apreciadas en los artículos 12,53 y 68; en ellos encontramos el sustento jurídico para las notificaciones que se realizan a los Usuarios de servicios financieros, dichos artículos omiten el plazo con el que cuenta la Institución Financiera para dar formal respuesta a la reclamación interpuesta en su contra, además de omitir las formas en que el Usuario puede recibir dicha respuesta, tales notificaciones

⁴ Ibidem, Pág. 107, 108.

y las formas de realizarlas se encuentran en el artículo 134 del Código Fiscal de la Federación el cual a la letra dice.

Artículo 134. Las notificaciones de los actos administrativos se harán:

I. personalmente o por correo certificado o mensaje de datos con acuse de recibo, cuando se trate de citatorios, requerimientos, solicitudes de informes o documentos y de actos administrativos que puedan ser recurridos.

En el caso de notificaciones por documento digital, podrán realizarse en la página de internet del servicio de administración tributaria o mediante correo electrónico, conforme las reglas de carácter general que para tales efectos establezca el servicio de administración tributaria. La facultad mencionada podrá también ser ejercida por los organismos fiscales autónomos.

El acuse de recibo consistirá en el documento digital con firma electrónica que transmita el destinatario al abrir el documento digital que le hubiera sido enviado. Para los efectos de este párrafo, se entenderá como firma electrónica del particular notificado, la que se genere al utilizar la clave de seguridad que el servicio de administración tributaria le proporcione.

El acuse de recibo también podrá consistir en el documento digital con firma electrónica avanzada que genere el destinatario de documento remitido al autenticarse en el medio por el cual le haya sido enviado el citado documento.

Las notificaciones electrónicas estarán disponibles en el portal de internet establecido al efecto por las autoridades fiscales y podrán imprimirse para el interesado, dicha impresión contendrá un sello digital que lo autentifique.

Las notificaciones por correo electrónico serán emitidas anexando el sello digital correspondiente, conforme lo señalado en los artículos 17-d y 38 fracción v de este código.

II. por correo ordinario o por telegrama, cuando se trate de actos distintos de los señalados en la fracción anterior.

III. por estrados, cuando la persona a quien deba notificarse no sea localizable en el domicilio que haya señalado para efectos del registro federal de contribuyentes, se ignore su domicilio o el de su representante, desaparezca, se oponga a la diligencia de notificación o se coloque en el supuesto previsto en la fracción v del artículo 110 de este código y en los demás casos que señalen las leyes fiscales y este código.

IV. Por edictos, en el caso de que la persona a quien deba notificarse hubiera fallecido y no se conozca al representante de la sucesión.

v. por instructivo, solamente en los casos y con las formalidades a que se refiere el segundo párrafo del artículo 137, de este código.

Cuando se trate de notificaciones o actos que deban surtir efectos en el extranjero, se podrán efectuar por las autoridades fiscales a través de los medios señalados en las fracciones i, II o iv de este artículo o por mensajería con acuse de recibo, transmisión facsimilar con acuse de recibo por la misma vía, o por los medios establecidos de conformidad con lo dispuesto en los tratados o acuerdos internacionales suscritos por México.

El servicio de administración tributaria podrá habilitar a terceros para que realicen las notificaciones previstas en la fracción i de este artículo, cumpliendo con las formalidades previstas en este código y conforme a las reglas generales que para tal efecto establezca el servicio de administración tributaria.

En este artículo se expresa como se debe dar aviso a los ciudadanos de cualquier requerimiento de alguna autoridad, la formalidad de este trámite, y las diferentes formas que existen para notificar a los ciudadanos.

“La notificación también considerada como acto de molestia es el medio por

el cual la autoridad hace del conocimiento de los gobernados que existe un procedimiento en su contra para que los mismos tomen las medidas necesarias para el cumplimiento de la obligación que conlleva el ser notificado, lo cual significa presentarse ante dicha autoridad a comparecer y así hacer valer sus garantías individuales...”⁵

De igual manera se entiende por notificación el medio establecido en el Código Fiscal de la Federación a través del cual la autoridad fiscal da a conocer a los contribuyentes, a los responsables solidarios o a terceros, el contenido de un acto administrativo a efecto de que estén en posibilidad de cumplirlo o de impugnarlo.

2.3 LEY PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS

Esta es la ley base del presente trabajo de investigación, ya que en ella encontramos artículos que vulneran uno de los principales derechos de los usuarios de servicios financieros, el derecho a la información, lo cual apreciaremos al ser expuestos en el presente capítulo, dichos artículos uno a uno serán analizados detenidamente a fin de sentar las bases de la propuesta que ha de realizarse dentro del tercer capítulo de la presente investigación.

El primero de ellos es el numeral 12, en el encontramos una forma en la cual la CONDUSEF hace valer la facultad de requerir información a las instituciones financieras en cualquier momento dentro del procedimiento conciliatorio, además en el mismo artículo amplía esta petición al solicitar información a las demás secretarías o comisiones para hacer más eficiente el apoyo a los usuarios, el citado artículo a la letra dice:

⁵ SANCHEZ LEON, Gregorio, Derecho Fiscal Mexicano, México, Cárdenas , 1991, Pág. 151

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.

Una característica que tienen los artículos que serán expuestos en el desarrollo del presente capítulo es que al solicitar información a diversos entes nunca manejan ninguna clase de plazo para la entrega de la misma, lo cual deja a los usuarios que están siguiendo el desarrollo de su controversia en la Comisión en un estado de incertidumbre, pues, no saben cuando se dará esta información solicitada y por lo tanto una respuesta al asunto que a ellos les concierne.

El siguiente precepto expresa la obligación de las instituciones financieras referente a las respuestas que estas deben enviar a la CONDUSEF y a la vez a los usuarios para darle seguimiento a trámites posteriores, lo que se puede observar en él al igual que en el anterior, es la falta de plazo de manera explícita, en este artículo se menciona que será entregada la información requerida en los plazos que señale la Comisión, puede apreciarse aquí una facultad discrecional de la Comisión, lo que puede traducirse en que según la institución financiera, autoridad, o bien, el peso del asunto controvertido será el plazo que se fije, lo cual va en contra de los principios de equidad e igualdad, pues todo asunto, institución o autoridad debieran ser iguales y deberán obligarse a lo mismo que es rendir información en un plazo igual para todos, El citado precepto a la letra dice:

Artículo 53.- Las Instituciones Financieras deberán proporcionar la información que les solicite la Comisión Nacional, para el cumplimiento de su objeto en los términos y plazos que ésta señale, en caso contrario, se harán acreedoras a las sanciones que establece esta Ley.

En este artículo se puede observar una total falta de atención a las personas que ocupan esta ley ya que la apreciación de los preceptos legales es muy

subjetiva y para las personas ajenas al derecho esto puede ser complicado, este artículo debería señalar, expresamente cuales son los plazos y términos además de los documentos que el mismo numeral expresa, o bien en atención a dichos usuarios hacer mención en que artículo se encuentran estipulados tales requisitos.

El artículo que se menciona a continuación es diferente a los mencionados anteriormente, pues efectivamente señala un plazo, pero este se lo fija a las autoridades mencionadas un artículo anterior a este las cuales son la Comisión Nacional Bancaria y de Valores y la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, a las cuales la CONDUSEF podrá solicitar información para efectos de apoyar aun mas a la reclamación interpuesta por el usuario de servicios financieros, dicho numeral a la letra dice:

Artículo 64.- Las autoridades a que se refiere la fracción IV del artículo anterior, deberán contestar la solicitud que les formule la Comisión Nacional en un plazo no mayor de diez días hábiles contados a partir de la fecha en que reciban la solicitud.

Lo que podemos apreciar en el precepto arriba expuesto es la incongruencia de los artículos expresados anteriormente, pues, no puede concebirse que a una autoridad que se encuentra en el mismo rango que la CONDUSEF y más aun a una que está por encima de ella como lo es la Secretaría de Hacienda, se les fije un plazo expresamente y a las instituciones financieras que no son alguna clase de autoridad no se les maneje de la misma manera, pues, la exigencia hacia ellas tendría que ser más enérgica.

El siguiente artículo expresa el plazo que tiene la CONDUSEF para enviar a la institución financiera responsable la reclamación que presento el usuario de servicios financieros, el citado artículo a la letra dice:

Artículo 67.- La Comisión Nacional correrá traslado a la Institución Financiera acerca de la reclamación presentada en su contra, dentro de los ocho días hábiles siguientes a la fecha de recepción de la

misma, anexando todos los elementos que el Usuario hubiera aportado, y señalando en el mismo acto la fecha para la celebración de la audiencia de conciliación, con apercibimiento de sanción pecuniaria en caso de no asistir.

Aquí queda más claro aun lo incongruente de los artículos doce y cincuenta y tres, no basto con fijarles plazo a las autoridades que coadyuvan con la CONDUSEF en la resolución de conflictos expuestos ante ella sino que ella misma en el artículo arriba citado, se fija un plazo expresamente para correr traslado de la reclamación a las instituciones financieras, si la Ley de CONDUSEF fija plazos en sus artículos expresamente por qué no lo hace de igual manera para las instituciones financieras que están obligadas a cumplir con la solicitud de información desde el momento en que el usuario acude a la Comisión a interponer una reclamación, por lo tanto debe saber el tiempo que tiene dicha institución en contestarle y que mejor lugar para que se exprese tal plazo que en la ley aplicable a la materia

El siguiente artículo expresa las reglas que se deben acatar en el procedimiento conciliatorio, se mencionan los elementos con los cuales la institución financiera dará contestación a la reclamación interpuesta en su contra.

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

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;

La institución financiera deberá acompañar al informe, la documentación, información y todos los elementos que considere pertinentes para sustentarlo, no obstante, la Comisión Nacional podrá

en todo momento, requerir a la institución financiera la entrega de cualquier información, documentación o medios electromagnéticos que requiera con motivo de la reclamación y del informe;

Este artículo dentro de su fracción tercera inciso a) de nueva cuenta otorga a la comisión la facultad para solicitar a la institución financiera información, documentos o bien medios electromagnéticos en cualquier momento dentro del procedimiento conciliatorio y una vez mas no le fija un plazo o bien un término para la entrega de los mismos.

Otro precepto legal de la ley en comento dentro del título séptimo en el Capítulo Primero denominado de las Sanciones y del Recurso Administrativo en sus fracciones II y III inciso a), es el artículo 94 que a la letra dice:

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

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;

El artículo anterior es la base de los planteamientos del presente trabajo de investigación, la cuestión es la siguiente, cómo se pretende sancionar a una institución financiera por no cumplir en tiempo lo requerido por la comisión, si no se fija un plazo en los artículos citados para tal efecto.

CAPÍTULO III

LA INEFICAZ APLICACIÓN DE DE PLAZOS EN LA LEY DE LA COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS

3.1 PROBLEMÁTICA SOBRE LA APLICACIÓN DE LA LEY DE LA CONDUSEF

El procedimiento conciliatorio dentro de la ley de CONDUSEF es hasta cierto punto claro en razón de que en algunos artículos se detalla la forma en la que se desarrollara el mismo, es el caso del numeral 67 de dicho ordenamiento que a la letra dice:

Artículo 67.- La Comisión Nacional correrá traslado a la Institución Financiera acerca de la reclamación presentada en su contra, dentro de los ocho días hábiles siguientes a la fecha de recepción de la misma, anexando todos los elementos que el Usuario hubiera aportado, y señalando en el mismo acto la fecha para la celebración de la audiencia de conciliación, con apercibimiento de sanción pecuniaria en caso de no asistir.

Como se observa, el artículo expresa que se dará aviso a la institución financiera y, asimismo, se señalara la fecha de la audiencia de conciliación para dirimir los puntos controvertidos de la reclamación, este artículo será básico en el planteamiento de las diferentes propuestas que se contemplaran en este tercer capítulo.

3.2 CONSECUENCIAS

Para este efecto es conveniente un comparativo entre diversos artículos de la ley antes citada, partiremos del ya mencionado y citado artículo 67 de la ley de CONDUSEF donde apreciaremos que el plazo que la misma comisión se impone está claramente plasmado en el primer párrafo de este, el cual será de ocho días hábiles para correr traslado a la institución financiera a fin de que

esta conteste los hechos controvertidos en la reclamación, pero en el párrafo segundo no se hace lo mismo pues se aprecia que la comisión podrá solicitar cualquier información adicional cuando así lo crea conveniente y con el fin de recabar más elementos en beneficio de los usuarios, pero nunca pone un plazo para recibirlos, lo que deja en incertidumbre al usuario pues en este lapso la institución financiera lo hará tan grande como a ella le sea conveniente., tal numeral ya ha sido plasmado en el segundo capítulo de la presente investigación.

Otro numeral de la ley en análisis, que plasma exactamente el lapso que tiene algún ente para entregar información solicitada por la comisión por alguna razón que coadyuve a la resolución de conflictos o reclamaciones interpuestos ante ella, es el artículo 64 el cual a la letra dice:

Artículo 64.- Las autoridades a que se refiere la fracción IV del artículo anterior, deberán contestar la solicitud que les formule la Comisión Nacional en un plazo no mayor de diez días hábiles contados a partir de la fecha en que reciban la solicitud.

En el precepto anterior puntualiza que se deberá dar contestación la solicitud de información en un plazo no mayor a diez días hábiles contados desde el día de recepción de la solicitud, en este artículo la solicitud es hacia dos autoridades en específico que se encuentran mencionadas dentro del artículo 63 fracción IV de la ley de CONDUSEF, el cual a la letra dice:

Artículo 63.- La Comisión Nacional recibirá las reclamaciones de los Usuarios con base en las disposiciones de esta Ley. Dichas reclamaciones podrán presentarse ya sea por comparecencia del afectado, en forma escrita, o por cualquier otro medio idóneo, cumpliendo los siguientes requisitos:

IV. Nombre de la Institución Financiera contra la que se formula la reclamación. La Comisión Nacional podrá solicitar a la Secretaría y a las Comisiones Nacionales los datos necesarios para proceder a la identificación de la Institución Financiera, cuando la

información proporcionada por el Usuario sea insuficiente, y...

La particularidad que se puede apreciar en la fracción IV del artículo 64, es porque si la CONDUSEF señala un plazo a una autoridad con igual jerarquía que ella no lo hace de igual manera en artículos donde solicita información a una institución financiera.

Ahora bien la otra parte del comparativo tiene origen en el artículo 94 fracción II inciso a) y fracción III, el cual a la letra dice:

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

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;

El numeral anterior claramente menciona que se multara a la institución financiera que no proporcione información para el cumplimiento de su objeto de acuerdo a los artículos 12 y 53 de la ley de CONDUSEF, dichos artículos a la letra dicen:

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.

Artículo 53.- Las Instituciones Financieras deberán proporcionar la información que les solicite la Comisión Nacional, para el cumplimiento de su objeto en los términos y plazos que ésta señale, en

caso contrario, se harán acreedoras a las sanciones que establece esta Ley.

En ambos numerales, a diferencia de los artículos mencionados en la primera parte del comparativo no se menciona expresamente un término o plazo para la entrega de información por parte de cualquier institución financiera, así mismo la fracción tercera inciso a) de este numeral se expresa que se sancionara a la institución que no presente información, elementos y documentos solicitados en términos del ya señalado y citado artículo 67 observándose en él, la falta expresa de un término en el cual la institución financiera entregara información respecto a la reclamación interpuesta en su contra.

En primer lugar y por orden numérico encontramos al artículo 12 de la ley antes citada, el cual ya ha sido plasmado anteriormente, dicho artículo es uno de los medios por los cuales la comisión puede solicitar información a las instituciones financieras para dar seguimiento a las reclamaciones interpuesta en su contra, pero en dicho artículo no se menciona un plazo en el cual dichas instituciones deben entregar la información requerida por la comisión, esto implica que los usuarios se encontrarán en una situación de incertidumbre ante la falta de un plazo fijado por la comisión, dicho numeral ha sido plasmado anteriormente en la presente investigación.

Respecto al numeral 53 que es el siguiente en este comparativo, el cual ya fue plasmado en el presente capítulo, nuevamente observamos la falta de un plazo explícito en el cual se debe proporcionar la información que la comisión le requiera a la institución financiera, la particularidad de este numeral es que se menciona que la información requerida para el cumplimiento de las funciones de la comisión se presentara en los plazos y términos que esta señale, tácitamente se entiende que la comisión de manera discrecional dará un plazo en este numeral que ella considere adecuado a las diferentes características de la institución y en todo caso de la reclamación en particular, lo cual partiendo de los principios de igualdad y equidad no es correcto pues

tienen la misma importancia todas las reclamaciones de los usuarios, al igual que tienen la misma obligación de resolverlas cualquier institución financiera involucrada en ellas .

Dentro de esta clasificación existe otro artículo que no maneja o expresa un plazo ni un término dentro de él, dicho numeral es el 68 específicamente en el párrafo segundo de la fracción tercera el cual a la letra dice:

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

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;

La institución financiera deberá acompañar al informe, la documentación, información y todos los elementos que considere pertinentes para sustentarlo, no obstante, la Comisión Nacional podrá en todo momento, requerir a la institución financiera la entrega de cualquier información, documentación o medios electromagnéticos que requiera con motivo de la reclamación y del informe;

En este artículo se fijan las reglas para agotar el procedimiento conciliatorio y en la fracción tercera segundo párrafo se menciona que la institución financiera deberá acompañar al informe todos los elementos pertinentes, pero no obstante la comisión podrá requerir en cualquier momento la entrega de información, documentos o medios electromagnéticos, con motivo de la reclamación, lo que no menciona como en los artículos anteriores de esta parte del comparativo es en cuantos días entregara la institución financiera esta información o bien documentos a la CONDUSEF, una vez más se aprecia la falta expresa de un plazo o termino para entregar esa información a la comisión.

De este pequeño comparativo se desprende que la ley de CONDUSEF como todos los ordenamientos legales expresa plazos y términos para la realización de algún evento, en este caso en particular la entrega de información solicitada por la misma comisión, tal situación esta ejemplificada en los artículos 64 y 67 de este ordenamiento los cuales ya han sido plasmados en el presente capítulo, pero existe una gran incongruencia en otros artículos de la ley citada como son el 12, 53 y 68 fracción tercera párrafo segundo igualmente citados en el presente capítulo, en ellos jamás se expresa un término, o bien, un plazo para la entrega de información o documentos solicitados por la comisión, por lo tanto el usuario que interpone una reclamación ante ella no sabe en cuantos días tendrá información o alguna respuesta de la institución financiera, esto en razón de que en la misma ley de la materia no se expresa cual será este tiempo por lo cual deja al usuario en una incertidumbre al presentar su reclamación.

3.3 PROPUESTA DE ADICIÓN DE UN PLAZO DE DIEZ DIAS HÁBILES A LOS ARTÍCULOS 12,53 Y 68 FRACCIÓN TERCERA SEGUNDO PÁRRAFO DE LA LEY PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS

La propuesta que se plantea en el presente capítulo va encaminada a dar mejor y mayor información a los usuarios de servicios financieros que presentan una reclamación ante CONDUSEF por algún problema suscitado con alguna de estas instituciones, dicha información no se encuentra expresamente plasmada en los artículos que la ley misma fija, los usuarios al leer dicha ley podrán percatarse de los requisitos que necesitan para interponer la reclamación, la forma en que se llevará el procedimiento conciliatorio, las formas en que la Comisión solicitará a la institución financiera dé un informe o respuesta a la reclamación del usuario; pero de la información que dicho usuario carecerá al leer la ley de CONDUSEF es la referente al plazo que la ley

da a la institución para dar formal contestación a los hechos controvertidos en la reclamación, esto reducido a palabras más simples es el tiempo en que le contestaran lo que él está reclamando.

Por otra parte también es muy importante que se exprese en la ley el plazo o termino que tiene la institución financiera para dar contestación a las solicitudes de la CONDUSEF para evitar que dicha institución retarde este trámite en beneficio exclusivo de su persona, lo cual afectaría en su esfera jurídica al usuario en el sentido de recuperar lo que legalmente le pertenece o bien detener las gestiones de cobranza que las intuiciones realizan no siempre de una manera cortés y amable, el cumplimiento deberá ser en un lapso igual para todas las instituciones sin tomar en cuenta ninguna característica de la misma ni del asunto en particular.

La propuesta es la siguiente:

Dentro de los artículos que omiten expresamente el plazo en el que está obligada la institución financiera a rendir el informe que le solicita la comisión o bien entregar informes, documentos o medios electromagnéticos a la misma, se adicionara la frase ***“en un plazo no mayor a diez días hábiles contados a partir de la fecha de solicitud”***.

Para ejemplificar tal propuesta se expondrá a continuación la forma que tendrán dichos artículos después de la adición de la frase citada en el párrafo anterior.

- 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 ***en un plazo no mayor a diez días***

hábiles contados a partir de la fecha de solicitud”.

- Artículo 53.- Las Instituciones Financieras deberán proporcionar la información que les solicite la Comisión Nacional, para el cumplimiento de su objeto ***“en un plazo no mayor a diez días hábiles contados a partir de la fecha de solicitud”.*** en caso contrario, se harán acreedoras a las sanciones que establece esta Ley.
- Artículo 68.- La Comisión Nacional, deberá agotar el procedimiento de conciliación, conforme a las siguientes reglas:
 - 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;
 - La institución financiera deberá acompañar al informe, la documentación, información y todos los elementos que considere pertinentes para sustentarlo, no obstante, la Comisión Nacional podrá en todo momento, requerir a la institución financiera la entrega de cualquier información, documentación o medios electromagnéticos que requiera con motivo de la reclamación y del informe ***“en un plazo no mayor a diez días hábiles contados a partir de la fecha de solicitud”.***

3.3.1 BENEFICIOS

Tomando como base la propuesta anteriormente plasmada, se brindara a los usuarios de servicios financieros una mayor certeza ante la eventual presentación de una reclamación en la CONDUSEF, especificando los pasos y procedimientos que han de realizar tanto la comisión como las instituciones

financieras cuando tengan conocimiento de las acciones tomadas por un usuario de servicios financieros, servirá para que una persona que desea conocer el procedimiento de conciliación, o bien la forma de solucionar conflictos en la CONDUSEF observe clara y concisamente todos y cada uno de los elementos que componen la instancia conciliatoria dentro de la Comisión, en resumen aclarará y expresamente dará a conocer los términos en los cuales un usuario tendrá una respuesta a su reclamación dando certidumbre jurídica al mismo, con esto la ley de CONDUSEF tendrá un gesto de atención hacia los usuarios que más susceptibles son a los trucos publicitarios y mercadotecnia en general, esos usuarios que no cuentan con una pequeña instrucción sobre cualquier tema jurídico o legal y que como en tantas situaciones similares, estas personas de escasos recursos siempre son las más afectadas.

Con la presente propuesta por otra parte, se dará un mismo lapso a todas y cada una de las instituciones financieras sin hacer ninguna distinción entre ellas al igual que en las reclamaciones de los usuarios que por ínfima que sea deberá ser contestada como cualquier otra, así mismo se presionara a las instituciones financieras a realizar inmediatamente el análisis de la reclamación interpuesta en su contra, por lo tanto deberán presentar una contestación a la misma, más pronto, no demorando así este procedimiento.

El tiempo que se ha propuesto como lapso a lo largo de este capítulo, servirá para dar inmediatez al trámite que ya en si es prolongado, los diez días que se proponen obedecen a la necesidad de acelerar dicho trámite, este lapso se determinó así porque la misma comisión requiere información a otras autoridades como ella dentro de un lapso no mayor a diez días (artículo 64 frac. IV de la ley de CONDUSEF), lo cual debería tener igualdad para todas las solicitudes a cualquier institución, además de ser un lapso amplio para dar contestación a dichas solicitudes.

CONCLUSIONES

PRIMERA.- La ley de la Comisión Nacional Para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, no hace mención alguna del plazo que tienen las instituciones financieras para entregar formal respuesta a la reclamación interpuesta por los usuarios que tienen alguna controversia con ellas dentro de los artículos 12, 53 y 68 fracción tercera segundo párrafo, los cuales fueron creados para efecto de requerir información a dichas instituciones, esto deja en estado de indefensión a los usuarios, pues, al no saber cuándo tendrán respuesta a su reclamo no tienen la posibilidad de realizar alguna otra acción en contra de dicha institución.

SEGUNDA.- Derivado de la presente investigación resulta necesario y urgente que se adicione a los artículos 12, 53 y 68 fracción tercera segundo párrafo de la ley de CONDUSEF la propuesta que se hace en la presente, para brindar una mayor certeza jurídica a los usuarios, obligando a las instituciones financieras a entregar formal respuesta en tiempo cierto y preciso a las reclamaciones interpuestas en su contra.

TERCERA.- La CONDUSEF debiera tener coacción hacia las instituciones financieras, dentro del procedimiento arbitral que se realiza dentro de dicha Comisión, pues, si bien dicho procedimiento está regulado por la Ley de la Comisión, no existen antecedentes de solución de controversias mediante este procedimiento.

CUARTA.- Es necesario que la CONDUSEF tenga a bien la creación de un número mayor de Delegaciones, en las zonas que más demanda demográfica tengan en el país, con el fin de cumplir con las funciones que la ley le otorga, dando asesoría jurídica gratuita a los Usuarios y atendiendo las controversias entre dichos usuarios y las Instituciones Financieras, pues, debido a la extensión territorial de cada Estado, es difícil para los Usuarios el trasladarse a la Delegación correspondiente a recibir la asesoría e información requerida.

QUINTA.- con la adición al los artículos 12, 53 y 68 fracción tercera segundo párrafo de la ley de CONDUSEF se dota de mayores elementos jurídicos a la misma, para que pueda requerir de una manera más completa a las instituciones los informes, dando respuesta a las reclamaciones presentadas en su contra, propiciando con esto que el procedimiento que se sigue ante la Comisión se realice de una manera pronta y expedita evitando con esto los gastos inherentes al procedimiento judicial y el menoscabo en la economía del usuario por no poder disponer de sus recursos en el momento que él los requiera.

SEXTA.- Es de vital importancia la adición de la propuesta de la presente investigación a la ley de la CONDUSEF, así se le dará mayor confianza y credibilidad a la Comisión como un organismo con autoridad plena para dirimir las controversias que estén dentro de su esfera jurídica, fomentando así la legalidad y el buen servicio dentro de las instituciones del país.

FUENTES CONSULTADAS

BIBLIOGRAFICAS

- BRISEÑO Sierra, Humberto, **Sobre Arbitraje: Estudios**, Cárdenas, México, 1995, pp. 699.
- DE LA FUENTE, Rodríguez Jesús, **Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito**, Porrúa, México, 2007, pp. 456.
- DE LA FUENTE, Rodríguez Jesús, **Agrupaciones Financieras**, Porrúa México, 2005, pp. 589.
- DÍAZ, Luis Miguel, **Arbitraje: Privatización De La Justicia**, Themis México, 1990, pp. 471.
- FABOZZI, Frank J, **Mercados e Instituciones Financieras**, Prentice-Hall Hispanoamericana, 1996. pp. 697.
- GAMIZ Parral, Maximino N, **Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos: Comentada**, México, Limusa, 2005, pp. 238.
- MARTÍNEZ MORALES, Rafael I, **Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos: Comentada**, 5ª Edición México, Oxford University, 2009, pp. 261.
- SANCHEZ Leon, Gregorio, **Derecho Fiscal Mexicano**, México, Cardenas , 1991, pp. 219.
- URIBARRI Carpintero, Gonzalo, **El Arbitraje en México**, Themis, México, 1990, pp. 209.
- WITKER Velázquez, Jorge C. Larios, Velasco, Rogelio. **Metodología Jurídica** 2º ed. Mc Graw Hill, México. 1996, pp. 195.
- ZAMORA Sánchez, Pedro, **Arbitraje en instituciones financieras**, Oxford University, México, 2002, pp. 301.

LEGISLATIVAS

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS 2009

CÓDIGO FISCAL DE LA FEDERACIÓN 2009

LEY DE LA COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN DE LOS
USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS 2009

ELECTRONICAS

[Http://Www.Consar.Gob.Mx/](http://www.Consar.Gob.Mx/) Información General, Afores, 03 Marzo,
2009,20:50pm

[Http://Www.Condusef.Gob.Mx/](http://www.Condusef.Gob.Mx/) Quienes Somos, 04 marzo.2009, 20:30pm