

REFORMAS A LA LEY DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS

Gonzalo Uribarri Carpintero

Sumario: I. Antecedentes. II. Comentarios a las reformas. III. Conclusiones.

I. ANTECEDENTES

En nuestro artículo intitulado *Comentarios a la Ley de Protección al Usuario de Servicios Financieros*, publicado en el número 20 de esta Revista, hicimos una descripción de la ley, publicada en el *Diario Oficial de la Federación* el 18 de enero de 1999, de su objetivo, la naturaleza que la caracteriza y la creación de la Comisión Nacional para la Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), así como un análisis de las soluciones de controversias entre los usuarios y las instituciones financieras, especialmente sobre el arbitraje.

Casi al año de haber sido publicada esta ley, se expiden reformas (*Diario Oficial de la Federación* de 5 de enero de 2000) que la modifican en lo concerniente a la CONDUSEF y los procedimientos conciliatorio y de arbitraje, así como las sanciones que se pueden imponer a las instituciones de crédito y otros artículos no menos importantes.

Los cambios que se le han introducido a la ley en cuestión, tienen como objetivo reforzar la actuación de la CONDUSEF así como una regulación más rígida de los procedimientos de conciliación y arbitral que, a continuación y al lado de las demás reformas, pasamos a comentar.

Señalamos en cursivas los artículos modificados para mejor identificación y lectura.

II. COMENTARIOS A LAS REFORMAS

Para una mejor comprensión de las modificaciones, hemos dividido el presente apartado en:

- a) Reformas sobre disposiciones generales de la ley.
- b) Reformas con relación a las instituciones financieras.
- c) Reformas a la materia de competencia de la CONDUSEF y
- d) Reformas sobre los procedimientos conciliatorio y arbitral.

a) Reformas sobre Disposiciones Generales de la Ley

- Conceptos de Usuario y de institución financiera: la ley antes de la reforma en su *artículo 2º fracción I*, disponía que usuario, en singular o plural era la persona que contrataba o utilizaba un producto o servicio financiero ofrecido por alguna institución financiera. La redacción ha sido modificada para ampliar las posibilidades de relaciones jurídicas con las citadas instituciones, y así usuario se define ahora como *la persona que contrata, utiliza o por cualquier otra causa tenga algún derecho frente a la institución financiera como resultado de la operación o servicio prestado*.

En el mismo artículo segundo donde se expresan los conceptos, la modificación aclara *que no se consideran instituciones financieras aquellas empresas que no se ubiquen en el concepto que la misma ley establece...*

Respecto a estos dos conceptos es preciso reflexionar: por lo que hace al usuario, se amplía el ámbito de aplicación de la ley a todos aquellos actos que deriven en un derecho al usuario, frente a una institución financiera, lo cual significa que se busca mayor protección a dichos usuarios. Por lo que respecta a la noción de institución financiera, parece un poco simplista la fórmula de la reforma, pues indicar que «no se considera institución financiera aquella empresa que no se

ubique en el concepto que la misma ley establece» parecería significar que el concepto establecido por el legislador es el único, y que debe referirse a una de las clases de instituciones financieras que enumera dicho precepto.

- **Ojetivo de la ley:** se modificó el texto del *artículo 4º* añadiendo la procuración de la equidad en las relaciones entre usuarios e instituciones financieras. El nuevo texto señala: *procurar la equidad en las relaciones entre los Usuarios y las Instituciones Financieras, otorgando a los primeros elementos para fortalecer la seguridad jurídica en las operaciones que realicen y en las relaciones que establezcan con las segundas*. En realidad, la idea de la «procuración» de la equidad ya estaba plasmada en el artículo 11 fracción VI que se refiere a las facultades de la CONDUSEF y que establece: «VI. Proporcionar a los Usuarios los elementos necesarios para procurar una relación más segura y equitativa entre éstos y las Instituciones Financieras». La reforma añadió la búsqueda del fortalecimiento de la seguridad jurídica en las operaciones que realicen los usuarios y las relaciones con las instituciones de mérito.
- **Aplicación de normas supletorias.** El *artículo 7º* disponía la aplicación supletoria, para efectos de las notificaciones, del Código Fiscal de la Federación; la reforma que hoy se comenta *ordena que dicho cuerpo de leyes no será aplicable a las notificaciones y resoluciones dictadas dentro de procesos de conciliación y arbitraje seguidos conforme a dicha ley*. Debemos admitir que el cambio fue plausible, pues como hemos afirmado en otra ocasión ¹, estos procedimientos deben contar con la mayor flexibilidad para desahogarse con éxito y con la celeridad que ameritan dichos mecanismos alternativos.
- **Ampliación de facultades a la CONDUSEF.** El *artículo 11* fue adicionado con mayores facultades a la Comisión de referencia, estableciendo la tarea de: **1. Llevar a cabo el procedimiento conciliatorio**

¹ Cfr. *Revista Ars Iuris*, N° 20, Facultad de Derecho, Universidad Panamericana, México.

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. De alguna forma, la anterior redacción de la fracción III del mismo numeral señalaba esta posibilidad, si bien no era muy específica como ahora. El texto anterior expresaba: III. «Llevar a cabo el procedimiento conciliatorio, ya sea en forma individual o colectiva, entre los Usuarios y las Instituciones Financieras en los términos de esta Ley...».

Otras adiciones a la competencia de la CONDUSEF se refieren a **2.** La emisión de dictámenes técnicos. **3.** La expedición de copias certificadas de documentos que tenga tal Comisión en su poder, de revisar y en su caso proponer modificaciones a los contratos de adhesión que acostumbran emplear las instituciones financieras y exigir la información a la institución financiera con la sola presentación de la reclamación del usuario.

b) Reformas con Relación a las Instituciones Financieras

- El texto legal modificado y adicionado sin lugar a dudas otorga mayor control y vigilancia de la CONDUSEF a las instituciones financieras. Así, el *artículo 47* prevé que las autoridades financieras que otorguen las autorizaciones respectivas deberán dar aviso a la CONDUSEF de su otorgamiento para su registro, dentro de los *noventa días hábiles* siguientes a la fecha de su publicación en el *Diario Oficial de la Federación* e informarle de la *revocación* de las mismas, así como de la fusión, escisión, *transformación* o liquidación de las instituciones financieras. El plazo de noventa días es el cambio principal en este artículo, pues en el texto anterior no había señalamiento de plazo alguno; así también se incluye la información que debe entregarse a la CONDUSEF sobre transformación de las citadas instituciones o la revocación de la autorización, con objeto de mantener actualizado el Registro de Prestadores de Servicios Financieros.

Otro cambio que se observa en lo que respecta a las instituciones financieras, es la *adición del artículo 50 bis*, que obliga a las mismas

a establecer una Unidad Especializada para atender quejas y reclamaciones de los usuarios. Realmente, esta disposición ya existía en las Leyes de Instituciones de Crédito, de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros, de Instituciones de Fianzas y del SAR que por tal razón los artículos respectivos se derogan con la inclusión del artículo 50 bis en la ley objeto de nuestro análisis.

c) Reformas a la Materia de Competencia de la CONDUSEF

En este ámbito, la modificación se enfocó a:

- **Solicitud de información sobre reclamaciones ante la CONDUSEF.** Anteriormente, el *artículo 54* disponía que la Comisión Nacional informaría a los usuarios sobre índices de reclamación en contra de las instituciones financieras. *La reforma a este precepto consistió en añadir que la información se puede proporcionar al público en general, sin identificar a los usuarios involucrados.* De esta manera, el Registro de Prestadores de Servicios Financieros se convierte en un auténtico registro público en que cualquier interesado puede acudir a solicitar información sobre el índice de reclamaciones que tenga cada institución financiera, lo cual dará mayor certeza al usuario potencial que desee emplear los servicios de aquéllas y verificar su comportamiento ante el público que acude a las mismas, ya que observar que determinada institución financiera tenga en su haber un número alarmante de quejas sería factor determinante para que no se usen sus servicios y para que la misma institución corrija sus procedimientos.
- **Contratos de adhesión.** La reforma al *artículo 56* modifica el concepto de este tipo de contratos: antes, la ley definía a este contrato como «aquél elaborado unilateralmente por una Institución Financiera, que conste en documentos de contenido uniforme, en el que se establezcan los términos y condiciones aplicables a los servicios que presten». Ahora, el concepto reza así: «*Se entiende por contratos de adhesión aquéllos elaborados unilateralmente por una Institución Financiera, cuyas estipulaciones sobre los términos y condiciones aplicables a la contratación de operaciones o*

servicios sean uniformes para los Usuarios». El cambio es apenas perceptible, pero se observa que la redacción de los contratos de adhesión es la que debe ser uniforme y no «los documentos de contenido uniforme» que en el lenguaje coloquial son conocidos como «machotes'» lo anterior da lugar a pensar que las estipulaciones establecidas en estos tipos de contratos sean uniformes para todos los usuarios. Esto también puede significar que no habría posibilidad de negociación de cláusulas, lo que en nuestra opinión representa una limitación a la autonomía de la voluntad en la formación de los contratos, y que es la institución financiera, la que elabora el contrato, la que fija todas las condiciones; el usuario, por lo tanto, deberá estar atento a las citadas estipulaciones, en las que podrían localizarse incluso renuncia a derechos.

- **Incompetencia de la CONDUSEF en ciertas reclamaciones.** El *artículo 61* establecía, antes de la reforma, que esta Comisión no sería competente de reclamaciones «derivadas de las variaciones de tasas de interés que se pacten entre el Usuario y la Institución Financiera cuando sean de consecuencias macroeconómicas adversas...». Ahora, el nuevo texto indica: «... *cuando tales variaciones sean consecuencia directa de condiciones generales observadas en los mercados...*». Conforme a esta nueva redacción, la ley no da pues ninguna opción al usuario para que NUNCA reclame sobre tasas de interés que se eleven desproporcionadamente por culpa de los «mercados», lo cual no deja de ser ADVERSO para el mismo usuario y por tanto, la equidad en las relaciones entre usuarios e instituciones financieras que busca el artículo 4º modificado es una quimera.

d) Reformas sobre los Procedimientos Conciliatorio y Arbitral.

Las reformas en este rubro son sustanciales, algunas de ellas favoreciendo la acción de los usuarios y en otras, de plano, encontramos algunas discrepancias que pasamos a comentar.

- **Suplencia de la deficiencia en la reclamación que presenta el usuario.** *La fracción V del artículo 63* fue adicionada con esta singular

figura de la suplencia, en que la CONDUSEF tiene esta facultad, beneficiando sin lugar a dudas al usuario; no podría ser de otra manera, si el título de la ley es «De Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros», que contemplase una disposición de esta naturaleza. Cualquier observación o crítica negativa que provenga de las instituciones financieras será inadmisibles dado el interés público que prepondera en la figura de la suplencia.

- **Plazo para la presentación de las reclamaciones.** El *artículo 65* de la ley se modificó para ampliar el plazo de presentación de reclamaciones por parte de los usuarios, quienes cuentan ahora con el plazo de un año (antes era de tres meses), adicionando también la disposición en el sentido de que puede presentar su reclamación, en la Unidad Especializada de la institución financiera correspondiente. El plazo de tres meses, si bien era más o menos holgado, para el común de las personas resulta pasar desapercibido, y aumentarlo a un año da mayor garantía para que el usuario pueda preparar con mayor tiempo y diligencia su reclamación.
- **Reformas al procedimiento conciliatorio.** De mayor envergadura resultaron transformadas las disposiciones sobre el procedimiento conciliatorio, que le otorgan una fisonomía diferente a la que tenía antes de la reforma, por cuanto ahora se prevén normas que pretenden darle a la conciliación un alcance de más eficacia e inclusive seriedad. Desde luego, hay críticas que expresaremos sobre esta reforma pues no obstante que la finalidad que persigue el legislador en el fondo es buena, la naturaleza de la figura conciliatoria cambiaría para convertirla en una etapa forzosa que, si no es bien conducida —como suele ocurrir, por ejemplo, en el proceso laboral— el objeto que se busca con la conciliación de evitar litigios o resolver la controversia no se concretaría. Pasamos a señalar las reformas y los comentarios respectivos.
- **Procedimiento conciliatorio, *artículo 68*.** El procedimiento conciliatorio es forzoso ahora, es decir, la nueva redacción establece que *«cuando el usuario presente reclamación ante la CONDUSEF contra alguna Institución Financiera, se deberá agotar el*

procedimiento conciliatorio». La conciliación es un mecanismo que bien conducido, en este caso, por un organismo público, evita que el conflicto crezca y aun logre que las partes lleguen a un arreglo; la conciliación llevada a cabo por las Juntas de Conciliación y Arbitraje en materia de trabajo, como se sabe, es una etapa que se debe agotar antes de pasar al arbitraje de la propia Junta; pero en la práctica hemos presenciado que el funcionario de la Junta lamentablemente no tiene tiempo ni paciencia para lograr una conciliación profesional y competente que ayude a las partes a solucionar el conflicto, con la reducción de derechos y prestaciones laborales que quizás tenía derecho el trabajador quejoso; antes bien procura que esta etapa se supere lo más pronto posible y se pase a la siguiente fase del procedimiento. Hemos afirmado ya antes ² que quien ha de ser conciliador debe tener una capacidad y competencia a nivel profesional, con conocimientos de psicología conductual y experiencia y madurez en el manejo de situaciones adversas, lo cual obviamente requiere una mejor administración del tiempo y de los recursos. Esperamos que con la reforma al procedimiento conciliatorio en la CONDUSEF se logre esta meta para que en verdad la conciliación se constituya en un instrumento eficaz de solución de controversias y no en un estorbo o escollo que haya de salvarse lo más rápido posible.

- **Informe de la Institución Financiera.** El mismo *artículo 68 en la fracción III* exige, ahora, que el informe que rinda la institución financiera debe ser *detallado*, respondiendo de manera razonada a todos y cada uno de los hechos materia de la reclamación, *de lo contrario se tendría dicho informe por no presentado*. Lo anterior representa un avance en la protección al usuario, pues obliga a las instituciones financieras a ser más cuidadosas en la redacción de sus informes, lo cual también otorgará mayores elementos de juicio, en su caso, a la CONDUSEF.
- **Plazo mayor para que la CONDUSEF solicite informes adicionales.** *La fracción VI del artículo 68* amplía el plazo de cinco a diez

² Cfr. *El Arbitraje en México*, México, Oxford University Press, 1999, páginas 16 y 94.

días hábiles anteriores a la celebración de la audiencia de conciliación para que la Comisión Nacional *per se* o a petición del usuario, requiera información adicional a la institución financiera. Como decíamos al principio de estos comentarios, la competencia de la CONDUSEF con estas ampliaciones de plazos es trascendental para que lleve a cabo una labor más eficaz, si bien debemos aclarar que cuanto más tiempo transcurra, se pueden suscitar actitudes de cansancio en las partes y menor disposición al arreglo.

- **Invitación a las partes para celebrar el juicio arbitral.** *La fracción VII del artículo 68* fue adicionada para que, una vez que se agote la conciliación, la Comisión Nacional exhorte a que se designe árbitro a la misma Comisión «*o a alguno o algunos de los árbitros que ésta le proponga*»; el texto anterior sólo contemplaba la posibilidad de que fuese árbitro la CONDUSEF. Hoy, se establece la apertura de una lista de árbitros que deben reunir ciertos requisitos, mismos que se enumeran en el artículo 72 *ter* que fue añadido al texto de la ley con estas reformas y al cual nos referiremos más adelante.
- **Dictamen técnico.** *La fracción VII del mismo artículo 68* fue adicionada para incluir la siguiente disposición: si la Institución Financiera rechaza el arbitraje o no asiste a la audiencia conciliatoria y si a juicio de la CONDUSEF se desprenden elementos que estimen procedente la reclamación, *dicha Comisión puede emitir, a solicitud del usuario, un dictamen técnico que contenga su opinión, el cual puede ser ofrecido en el procedimiento que en su caso el usuario mismo haga valer ante los tribunales competentes.* Esta facultad y la consecuencia que de ella deriva, nos conduce a concluir que la CONDUSEF y la ley misma están dispuesta a que la Institución Financiera se apersona en los procedimientos conciliatorios y la presionen para que tomen con mayor seriedad el instrumento conciliatorio puesto a disposición del usuario como una muestra más de protección y defensa que deben caracterizar a la actuación de la CONDUSEF.
- Incumplimiento de la institución financiera en los convenios de conciliación. *El artículo 70* fue modificado sensiblemente respecto

a esta circunstancia: en efecto, ahora, *si la institución financiera incumple cualesquiera de las obligaciones derivadas del convenio de conciliación, la CONDUSEF ordenará a la Institución Financiera correspondiente que registre el pasivo contingente que derive de la reclamación, o en su caso, como reserva en los términos de lo establecido en el artículo 68 fracción X.* Esta disposición es otra muestra de que la ley otorga a la Comisión Nacional una facultad que orille a la institución financiera a cumplir con lo que se pacte en el convenio conciliatorio para hacer efectivo el mismo y el usuario no se quede esperando ni tenga que estar gestionando su cumplimiento.

- **Cancelación del pasivo o de la reserva.** El artículo 72 fue modificado en su totalidad para contemplar ahora *que las Instituciones financieras podrán cancelar el pasivo o reserva, cuando haya sido decretada la caducidad de la instancia, la preclusión haya sido procedente, la excepción superveniente de prescripción proceda o exista sentencia que haya causado ejecutoria en la que se absuelva a la Institución y también podrá cancelarla cuando haya efectuado pago con la conformidad del usuario.* No se contemplaba en su plenitud esta situación tan particular en el texto anterior de la ley, por lo que ahora la cancelación del pasivo o reserva que deben abrir las instituciones financieras como una especie de garantía para el cumplimiento de sus obligaciones para con el usuario, son susceptibles de ser canceladas con los requisitos mencionados.
- **Procedimiento arbitral.** La reforma abarca algunos aspectos de tipo procesal: *Artículo 72 bis:* es un precepto adicionado al texto legal que abre la posibilidad, *a elección de las partes, de adherirse a las reglas de procedimiento establecidas por la CONDUSEF, total o parcialmente, las cuales serán publicadas en el Diario Oficial. Se prevé también en este artículo la excusa que debe presentar el árbitro en caso de conflicto de intereses; si no se excusa, podrá ser recusado con la consiguiente responsabilidad que se pueda causar. El nuevo árbitro podrá continuar el procedimiento en la etapa en que se encontraba al momento de ser designado o bien a elección de las partes reponer el procedimiento total o parcialmente.* La

ley está contemplando el hecho de que la CONDUSEF establezca sus propias normas de procedimiento arbitral, esperaremos en qué términos se redactan; la CONDUSEF, de conformidad con el artículo Quinto Transitorio cuenta con 120 días hábiles para expedir y publicar en el *Diario Oficial* tales normas procedimentales y las comentaremos desde luego en su momento. Afortunadamente no dispuso que serían las que las partes debían forzosamente seguir, por lo que sigue quedando a voluntad de las partes someterse al procedimiento arbitral que elijan, aun cuando la ley misma establece la supletoriedad —en el artículo 73, también reformado— del Código de Comercio.

- **Requisitos para ser árbitro.** La modificación incluye el *artículo 72 Ter*, que enumera los requisitos para ser árbitro y ser así propuesto por la CONDUSEF. Dichos requisitos son: *ser ciudadano mexicano en pleno goce de sus derechos; tener título y cédula profesional de Licenciado en Derecho o su equivalente; contar por lo menos con tres años de práctica legal en asuntos financieros; haber residido en país durante el año inmediato anterior a su designación; gozar de reconocida competencia y honorabilidad y no ser accionista, consejero, comisario o ejercer cualquier tipo de empleo en alguna institución financiera.* Con relación a estos requisitos, debemos reconocer que la ley ha exigido requisitos con los cuales estamos plenamente de acuerdo, tal como lo afirmamos en nuestra obra ya citada ³, a saber, el perfil idóneo del árbitro: especialidad del árbitro en la materia objeto de la controversia y la profesión de abogado, por tener mejor visión jurídica que otra persona que, aunque pueda tener experiencia en materia financiera, el contar con los conocimientos jurídicos coadyuvará indudablemente al mejor desenvolvimiento y conclusión de un proceso arbitral.
- **Convenio arbitral.** *El artículo 74 reformado permite que las partes, en el arbitraje de estricto derecho, para que a su elección, sea*

³ *Ibidem*, p. 50.

la CONDUSEF, el o los árbitros propuestos por ésta, resuelvan la controversia con estricto apego a las disposiciones legales aplicables, determinando las etapas, formalidades, términos y plazos a que se sujetará el arbitraje, conforme a las normas del artículo 75, también reformado, y que en síntesis, cambia los plazos mínimos de presentación de demanda de 5 a 9 días hábiles, el período de prueba que siendo de quince días, 5 para el ofrecimiento y 10 para el desahogo, puede ser ampliado por una sola vez. La ampliación de los términos, así sean mínimos, nos obliga a expresar cierta inconformidad, porque hemos dicho en su momento ⁴ que el arbitraje no debe ser un proceso que se prolongue en el tiempo, pues justamente esa característica es la que le otorga una ventaja decisiva sobre el proceso jurisdiccional en un tribunal estatal.

- **Cumplimiento de los laudos.** Debido a que ahora podrán además de la CONDUSEF, los árbitros propuestos por ella emitir un laudo que resuelva la controversia, la reforma contempla que *estos últimos deben enviar el laudo a la CONDUSEF para que ésta adopte las medidas necesarias para su debido cumplimiento, si es la institución financiera la condenada al pago a un usuario, para lo cual tendrá un plazo de 15 días hábiles contado a partir de la notificación del laudo; antes tenía un plazo de cinco días. Y, si la institución financiera no cumple el laudo, ahora la CONDUSEF enviará el expediente al juez competente para su ejecución.* Lo anterior resulta de las reformas a los artículos 80 y 81, y lo más destacado de ellas es que antes, era la propia Comisión Nacional la encargada de la ejecución del laudo; ahora, debe enviarse a un juez para la ejecución de tal resolución. Recordemos que el artículo 78, que no sufrió reformas, dispone que el laudo admite como medio de defensa el juicio de amparo. Así, cabría la posibilidad de que el afectado con el laudo interponga el amparo en cuestión contra el laudo y contra el acto de ejecución del juez competente. Por otra parte, cuando el incumplimiento del laudo provenga de instituciones y

⁴ *Ibidem*, p. 150.

sociedades mutualistas de seguros e instituciones de fianzas, la ley ordena, ahora en el artículo 83, el remate de los valores invertidos conforme a las leyes respectivas.

- **Facultad de la CONDUSEF para la verificación del cumplimiento de los laudos.** La Comisión Nacional, conforme al *artículo 84*, puede requerir al director general o al funcionario que realice las actividades de éste para comprobar, dentro de las setenta y dos horas siguientes, haber pagado o restituido el servicio financiero demandado o las prestaciones a que haya sido condenada la institución financiera y de comprobar el incumplimiento, puede requerirle para que compruebe el cumplimiento de mérito, y de no hacerlo resultarán aplicables las disposiciones relativas a desacato de una orden judicial. Obviamente, la reforma incluye el derecho que tiene el usuario afectado de solicitar la ejecución para lo cual la CONDUSEF debe enviar el expediente al juez competente.
- **Asesoría legal gratuita.** El texto del *artículo 85* preveía, antes de la reforma, que la Comisión Nacional podrá, atendiendo a las bases y criterios que apruebe la Junta, brindar defensoría legal gratuita a los usuarios. La reforma que hoy comentamos adiciona un párrafo que, de manera sorprendente, *excluye de estos servicios gratuitos a quienes se sujeten a alguno de los procedimientos arbitrales previstos en esta ley*. Reiteramos nuestra sorpresa sobre este cambio, pues el usuario que no tenga medios económicos para interponer una queja ante la CONDUSEF deberá ahora erogar gastos de asesoría particular, con lo cual la «protección y defensa» que es parte de la función de esta Comisión Nacional queda en entredicho. El alcance de la ley como institución de orden público no se cubre y el matiz de tipo social que venía caracterizando a la ley se aleja con esta adición al citado precepto.
- **Imposición de sanciones.** El *artículo 93* ahora aclara al final del primer párrafo que las multas que puede imponer la CONDUSEF tomando como base el salario mínimo general diario vigente en el Distrito Federal, *en el momento de cometerse la infracción de que se trate*. Esta adición es oportuna por cuanto no se tenía claro el monto del salario mínimo, es decir, que había dudas sobre si la

multa se cuantificaría sobre el monto del salario mínimo vigente antes o después de cometerse la infracción.

- **Actualización de multas e imposición de nuevas multas.** El artículo 94 fue reformado en su totalidad para prever multas más elevadas por las infracciones a que se refiere el mismo precepto, y que, esperamos, por lo «abultado» del monto, motive a las instituciones financieras a cumplir con la ley y con la CONDUSEF misma y no hacer a un lado los derechos de los usuarios de sus servicios, como clientes que son. Transcribimos aquí por ser de interés relevante conocer las nuevas multas:

- I. Multa de 200 a 1000 días de salario, a la Institución Financiera que no proporcione la información que solicite la Comisión Nacional.
- 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 (antes era de 100 a 200 días).
- III. Multa de 500 a 2000 días de salario a la Institución Financiera que no presente el informe o la información adicional (antes era de 100 a 200 días).
- IV. Multa de 500 a 2000 días de salario a la Institución Financiera que no comparezca a la audiencia de conciliación (antes era de 200 a 400 días).
- V. Multa de 500 a 2000 días de salario a la Institución Financiera que no cumpla con lo dispuesto en la fracción IX del artículo 68 (carga de la prueba respecto del cumplimiento del convenio, en caso de omisión, se aplica esta multa).
- 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 la ley (antes era de 200 a 400 días de salario).
- 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 la ley —15 días— (el monto de esta multa no varió).
- VIII. Multa de 500 a 2000 días de salario a la Institución Financiera que no establezca la Unidad Especializada para atender

reclamaciones o que establecida no coloque avisos sobre su ubicación, horario de atención y responsable(s) de la unidad.

IX. Multa hasta por el importe de lo condenado si la Institución Financiera omite comprobar ante la CONDUSEF haber pagado o restituido el servicio financiero demandado (artículo 84).

- **Plazo para el pago de las multas:** antes era de diez días hábiles siguientes a la notificación, ahora, el artículo 97 prevé que será de quince días también hábiles, y si no son cubiertas, la Secretaría de Hacienda y Crédito Público las hará efectivas.

CONCLUSIONES

De especial interés revisten estas reformas que, con los cambios hechos, deberán darle un mayor alcance y positividad para que las instituciones financieras, como parte fuerte de las relaciones jurídicas entre ellas y los usuarios, respeten sus derechos y tomen con mayor seriedad los procedimientos conciliatorio y arbitral que ante la CONDUSEF se pueden plantear. Representa esta legislación, como lo dijimos en el artículo en que comentamos su promulgación, un avance por mejorar la impartición de justicia en los conflictos, en este caso, en materia financiera. Las reformas ciertamente, en nuestra opinión, tienen el mérito de «empujar», con las sanciones, por ejemplo, a que las instituciones financieras se esmeren en su trato con el público usuario. Falta aún mayor difusión de las tareas y funciones de la CONDUSEF entre los usuarios de las instituciones financieras, quienes por lo general prefieren enfocar los litigios a los tribunales estatales, consiguiendo con ello que la impartición de justicia en una controversia de ésta índole se retrase habida cuenta del rezago que agobia a estos tribunales, sin tomar en consideración que la CONDUSEF puede ser un coadyuvante eficaz para apresurar las soluciones a los conflictos entre usuarios e instituciones financieras.

© Índice General

© Índice ARS 22