

LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS

Diario Oficial de la Federación 18 de enero de 1999

Última reforma publicada DOF 25 de junio de 2009

Las citadas reformas, adiciones y derogaciones entrarán en vigor a los doscientos setenta días naturales siguientes al de su publicación

Al margen un sello con el Escudo Nacional, que dice: Estados Unidos Mexicanos.- Presidencia de la República.

ERNESTO ZEDILLO PONCE DE LEÓN, Presidente de los Estados Unidos Mexicanos, a sus habitantes sabed:

Que el Honorable Congreso de la Unión, se ha servido dirigirme el siguiente

DECRETO

"EL CONGRESO DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS, DECRETA:

LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS

TÍTULO PRIMERO

CAPÍTULO ÚNICO DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1o.- La presente Ley tiene por objeto la protección y defensa de los derechos e intereses del público usuario de los servicios financieros, que prestan las instituciones públicas, privadas y del sector social debidamente autorizadas, así como regular la organización, procedimientos y funcionamiento de la entidad pública encargada de dichas funciones.

Artículo 2o.- Para los efectos de esta Ley, se entiende por:

I. Usuario, en singular o plural, 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;

II. Comisión Nacional, a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros;

III. Comisiones Nacionales, a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, a la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, y a la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro;

IV. Institución Financiera, en singular o plural, a las sociedades controladoras, instituciones de crédito, sociedades financieras de objeto limitado, sociedades financieras de objeto múltiple, sociedades de información crediticia, casas de bolsa, especialistas bursátiles, sociedades de inversión, almacenes generales de depósito, uniones de crédito, arrendadoras financieras, empresas de factoraje financiero, sociedades de ahorro y préstamo, casas de cambio, instituciones de seguros, sociedades mutualistas de seguros, instituciones de fianzas, administradoras de fondos para el retiro, empresas operadoras de la base de datos nacional del sistema de ahorro para el retiro, y cualquiera otra sociedad que requiera de la autorización de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público o de cualesquiera de las Comisiones Nacionales para constituirse y funcionar como tales y ofrecer un producto o servicio financiero a los Usuarios.

Segundo párrafo (Se deroga).

V. Junta, a la Junta de Gobierno de la Comisión Nacional;

VI. Presidente, al titular de la Comisión Nacional;

VII. Estatuto Orgánico, al estatuto orgánico de la Comisión Nacional;

VIII. Secretaría, a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, y

IX. Defensor, en singular o plural a la persona empleada por la Comisión Nacional para brindar la orientación jurídica y defensa legal, en su caso, a los Usuarios.

Artículo 3o.- Esta Ley es de orden público, interés social y de observancia en toda la República, de conformidad con los términos y condiciones que la misma establece. Los derechos que otorga la presente Ley son irrenunciables.

Artículo 4o.- La protección y defensa de los derechos e intereses de los Usuarios, estará a cargo de un organismo público descentralizado con personalidad jurídica y patrimonio propios, denominado Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, con domicilio en el Distrito Federal.

La protección y defensa que esta Ley encomienda a la Comisión Nacional, tiene como objetivo prioritario 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.

Artículo 5o. La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros tendrá como finalidad promover, asesorar, proteger y defender los derechos e intereses de los Usuarios frente a las Instituciones Financieras, arbitrar sus diferencias de manera imparcial y proveer a la equidad en las relaciones entre éstos, así como supervisar y regular de conformidad con lo previsto en las leyes relativas al sistema financiero, a las Instituciones Financieras, a fin de procurar la protección de los intereses de los Usuarios.

La Comisión Nacional procurará el establecimiento de programas educativos, y de otra índole en materia de cultura financiera, para lo cual los elaborará y propondrá a las autoridades competentes.

Artículo 6o.- El Ejecutivo Federal, a través de la Secretaría, podrá interpretar para efectos administrativos los preceptos de esta Ley.

Artículo 7o.- En lo no previsto por esta Ley, se aplicará supletoriamente, para efectos de las notificaciones, el Código Fiscal de la Federación.

Esta disposición no será aplicable a las notificaciones y resoluciones dictadas dentro de procesos de conciliación y arbitraje seguidos conforme a lo previsto en esta Ley.

Artículo 8o.- La Comisión Nacional, con la información que le proporcionen las autoridades competentes y las Instituciones Financieras, establecerá y mantendrá actualizado un Registro de Prestadores de Servicios Financieros, en los términos y condiciones que señala esta Ley. Lo anterior, sin perjuicio de los demás registros que corresponda llevar a otras autoridades.

Asimismo, la Comisión Nacional establecerá y mantendrá actualizada una Base de Datos de comisiones que le sean reportadas y que comprenderá sólo las comisiones vigentes que efectivamente cobren, misma que se dará a conocer al público en general, por el medio de difusión que la Comisión Nacional considere pertinente.

La Comisión Nacional establecerá y mantendrá actualizado, un Registro de Usuarios que no deseen que su información sea utilizada para fines mercadotécnicos o publicitarios.

Queda prohibido a las Instituciones Financieras utilizar información relativa a la base de datos de sus clientes con fines mercadotécnicos o publicitarios, así como enviar publicidad a los clientes que expresamente les hubieren manifestado su voluntad de no recibirla o que estén inscritos en el registro a que se refiere el párrafo anterior. Las Instituciones Financieras que sean objeto de publicidad son corresponsables del manejo de la información de sus Clientes cuando dicha publicidad la envíen a través de terceros.

Los usuarios se podrán inscribir gratuitamente en el Registro Público de Usuarios, a través de los medios que establezca la Comisión Nacional, la cual será consultada por las Instituciones Financieras.

Las Instituciones Financieras que incumplan lo dispuesto por el presente artículo, se harán acreedoras a las sanciones que establece esta Ley.

Artículo 9o.- Las relaciones de trabajo entre la Comisión Nacional y sus trabajadores se regularán por la Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, Reglamentaria del Apartado B) del artículo 123 Constitucional, y las

condiciones generales de trabajo que al efecto se determinen. Los trabajadores de la Comisión Nacional quedan incorporados al régimen del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

TÍTULO SEGUNDO DE LAS FACULTADES, DIRECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LA COMISIÓN NACIONAL

CAPÍTULO I DE LAS FACULTADES DE LA COMISIÓN NACIONAL

Artículo 10.- La Comisión Nacional cuenta con plena autonomía técnica para dictar sus resoluciones y laudos, y facultades de autoridad para imponer las sanciones previstas en esta Ley.

Artículo 11.- La Comisión Nacional está facultada para:

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

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

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

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

V. De conformidad con lo señalado por el artículo 86 de esta Ley, procurar, proteger y representar individualmente los intereses de los Usuarios, en las controversias entre éstos y las Instituciones Financieras mediante el ejercicio de las acciones, recursos, trámites o gestiones que procedan ante autoridades administrativas y jurisdiccionales, con motivo de operaciones o servicios que los primeros hayan contratado por montos inferiores a tres millones de unidades de inversión, salvo tratándose de reclamaciones en contra de instituciones de seguros en cuyo caso la cuantía deberá de ser inferior a seis millones de unidades de inversión.

VI. Promover y proteger los derechos del Usuario, así como aplicar las medidas necesarias para propiciar la seguridad jurídica en las relaciones entre Instituciones Financieras y Usuarios;

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

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

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

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

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

XI. Concertar y celebrar convenios con las Instituciones Financieras, así como con las autoridades federales y locales con objeto de dar cumplimiento a esta Ley. Los convenios con las autoridades federales podrán incluir, entre otros

aspectos, el intercambio de información sobre los contratos de adhesión, publicidad, modelos de estados de cuenta, Unidades Especializadas de atención a usuarios, productos y servicios financieros;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

XXI. Imponer las sanciones establecidas en esta Ley;

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

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

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

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

XXVI. Denunciar ante el Ministerio Público cuando se tenga conocimiento de hechos que puedan ser constitutivos de delitos en general y ante la Secretaría cuando se trate de delitos tipificados en leyes que establezcan que el delito se persiga a petición de dicha Secretaría.

Asimismo, denunciar ante las autoridades competentes, los actos que constituyan violaciones administrativas y asistir al Usuario que pretenda coadyuvar con el Ministerio Público, cuando a juicio de la Comisión Nacional sea víctima u ofendido por algún delito derivado de la contratación de productos o servicios financieros, cometido por las Instituciones Financieras, sus consejeros, directivos, funcionarios, empleados o representantes.

XXVII. Publicar en la página electrónica de la Comisión Nacional la información relativa a las comisiones que cobra cada Instituciones Financieras, mismas que éstas previamente presentaron ante la Comisión y vigilar la evolución de las comisiones o cargos máximos y mínimos causados por las operaciones y servicios que presten las Instituciones Financieras para darlos a conocer al público en general.

La Comisión Nacional Publicará las comisiones más representativas o de relevancia a través de cuadros comparativos de carácter trimestral en medios masivos de comunicación;

XXVIII. Vigilar y verificar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en esta Ley y en las leyes relativas al sistema financiero, en el ámbito de su competencia, así como, en su caso, determinar los criterios para la verificación de su cumplimiento;

XXIX. Actuar como consultor en materia de productos y servicios financieros y elaborar estudios relacionados con dichas materias;

XXX. Requerir a las Instituciones Financieras que tomen medidas adecuadas para combatir, detener, modificar o evitar todo género de prácticas que lesionen los derechos de los Usuarios, así como publicar dichos requerimientos, en cumplimiento del objeto de esta Ley y al de la Comisión Nacional;

XXXI. Promover nuevos o mejores sistemas y procedimientos que faciliten a los Usuarios el acceso a los productos o servicios que presten las Instituciones Financieras en mejores condiciones de mercado;

XXXII. Informar a los Usuarios sobre las acciones u omisiones de las Instituciones Financieras que afecten sus derechos, así como la forma en que las Instituciones Financieras retribuirán o compensarán a los Usuarios;

XXXIII. Supervisar a las Instituciones Financieras en relación a las normas de protección al usuario de servicios financieros cuando tal atribución le esté conferida en las leyes relativas al sistema financiero;

XXXIV. Emitir en el ámbito de su competencia la regulación a que se sujetarán las Instituciones Financieras, cuando tal atribución le esté conferida en las leyes del sistema financiero;

XXXV. Expedir disposiciones de carácter general en las que se establezca la información que deberán proporcionarle periódicamente las Instituciones Financieras en el ámbito de sus atribuciones, cuando así lo prevean las leyes relativas al sistema financiero;

XXXVI. Fungir como órgano de consulta del Gobierno Federal en materia de protección al Usuario, en el ámbito de su competencia;

XXXVII. Procurar a través de los procedimientos establecidos en las leyes que regulan el sistema financiero, que las Instituciones Financieras cumplan debida y eficazmente las operaciones y servicios, en los términos y condiciones concertados, con los Usuarios;

XXXVIII. Imponer sanciones administrativas en el ámbito de su competencia por infracciones a las leyes que regulan las actividades e Instituciones Financieras, sujetas a su supervisión, así como a las disposiciones que emanen de ellas;

XXXIX. Conocer y resolver sobre el recurso de revisión que se interponga en contra de las sanciones aplicadas, así como condonar total o parcialmente las multas impuestas;

XL. Elaborar y publicar estadísticas relativas a las Instituciones Financieras y mercados financieros, en el ámbito de su competencia;

XLI. Regular y supervisar en el ámbito de su competencia el cumplimiento de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, en los términos señalados en el referido texto legal, y

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

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 13.- La Comisión Nacional deberá guardar estricta reserva sobre la información y documentos que conozca con motivo de su objeto, relacionada con los depósitos, servicios o cualquier tipo de operaciones llevadas a cabo por las Instituciones Financieras. Solamente en el caso de que dicha información o documentos sean solicitados por la

autoridad judicial, en virtud de providencia dictada en juicio en el que el titular sea parte, la Comisión Nacional estará legalmente facultada para proporcionarlos.

Artículo 14.- Los servidores públicos de la Comisión Nacional serán responsables, en los términos de las disposiciones aplicables, por violación de la reserva o secreto a que se refiere el artículo anterior.

Artículo 15.- La Comisión Nacional y sus servidores públicos, según sea el caso, estarán obligados a reparar los daños y perjuicios que se causen en caso de revelación del secreto bancario, fiduciario o bursátil, en términos de la legislación aplicable.

CAPÍTULO II DE LA DIRECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LA COMISIÓN NACIONAL

Artículo 16.- La Comisión Nacional contará con una Junta de Gobierno, así como con un Presidente, a quienes corresponderá su dirección y administración, en el ámbito de las facultades que la presente Ley les confiere.

Artículo 17.- La Junta estará integrada por un representante de la Secretaría, un representante del Banco de México, un representante de cada una de las Comisiones Nacionales, tres representantes del Consejo Consultivo Nacional y el Presidente quien asistirá con voz pero sin voto. Cada uno de los integrantes de la Junta contará con su respectivo suplente, quien deberá tener el nivel inmediato inferior. Será presidida por el representante de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

Artículo 18.- La Junta designará a un secretario y un prosecretario, los cuales deberán ser servidores públicos de la Comisión Nacional y no podrán desempeñar funciones diferentes a las de su encargo.

Artículo 19.- La Junta sesionará seis veces al año, pudiendo reunirse de manera extraordinaria cuando así se considere necesario, previa convocatoria que haga el secretario de la Junta a solicitud de cualquiera de sus miembros. Dichas sesiones se efectuarán con la asistencia de por lo menos cinco de los miembros de la Junta.

Artículo 20.- Las resoluciones en las sesiones de la Junta requerirán del voto aprobatorio de la mayoría de los presentes, teniendo voto de calidad en caso de empate el presidente de la Junta, o en su caso, quien presida la sesión.

Artículo 21.- El secretario de la Junta deberá enviar a los miembros de la misma, con una antelación no menor de siete días hábiles a la celebración de las sesiones, el orden del día acompañado de la información y documentación correspondientes, que les permita el conocimiento de los asuntos que se vayan a tratar.

En caso de urgencia, a propuesta del Presidente, el secretario de la Junta podrá convocar a los miembros de ésta con una antelación de veinticuatro horas.

Artículo 22.- Corresponde a la Junta:

I. Determinar y aprobar las bases y criterios conforme a los cuales, la Comisión Nacional considere que deba brindar defensoría legal gratuita a los Usuarios;

II. Publicar, en caso de que lo determine necesario, las bases y criterios a que se refiere la fracción anterior;

III. Aprobar los programas y presupuestos de la Comisión Nacional, propuestos por el Presidente, así como sus modificaciones, en los términos de la legislación aplicable;

IV. Publicar, cuando lo estime necesario, las recomendaciones hechas a las Instituciones Financieras cuando ello contribuya a la creación de una cultura financiera y a la protección de los intereses de los Usuarios;

V. Establecer las políticas y lineamientos que provean a la más adecuada difusión de los servicios que ofrezca la Comisión Nacional;

VI. Aprobar su Estatuto Orgánico, así como expedir las normas internas necesarias para el funcionamiento de la misma;

VII. Resolver respecto de la instalación de Consejos Consultivos Regionales, Estatales y Locales;

VIII. Examinar y, en su caso, aprobar los informes generales y especiales que debe someter a su consideración el Presidente, sobre las labores de la Comisión Nacional;

IX. Establecer las bases, lineamientos y políticas para el adecuado funcionamiento de la Comisión Nacional;

X. Aprobar de conformidad con las leyes aplicables, las políticas, bases y programas generales que regulen los convenios, contratos, pedidos o acuerdos que la Comisión Nacional deba celebrar con terceros en obras públicas, adquisiciones, arrendamientos y prestaciones de servicios relacionados con bienes muebles. El Presidente y, en su caso, los servidores públicos que deban intervenir de conformidad con el Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional, realizarán tales actos bajo su responsabilidad, sujetándose a las directrices que fije la Junta;

XI. Aprobar anualmente, previo dictamen de los auditores externos, los estados financieros de la Comisión Nacional y autorizar su publicación;

XII. Aprobar las disposiciones relativas a la organización de la Comisión Nacional, con las atribuciones que correspondan a sus respectivas unidades administrativas;

XIII. Aprobar las Condiciones Generales de Trabajo que deban observarse entre la Comisión Nacional y sus trabajadores;

XIV. Aprobar el nombramiento y remoción de los funcionarios del nivel inmediato inferior al del Presidente, a propuesta de éste;

XV. Establecer, con sujeción a las disposiciones legales relativas, y sin intervención de cualquiera otra dependencia, las normas y bases para la adquisición, arrendamiento y enajenación de inmuebles que la Comisión Nacional requiera para la prestación de sus servicios, con excepción de aquellos inmuebles de organismos descentralizados que la Ley General de Bienes Nacionales considere como del dominio público de la Federación;

XVI. Aprobar los lineamientos para la evaluación de los programas y campañas publicitarias que las Instituciones Financieras pretendan realizar para efecto de dar a conocer sus operaciones o servicios;

XVII. Evaluar periódicamente las actividades de la Comisión Nacional;

XVIII. Resolver respecto de la condonación total o parcial de multas;

XIX. Establecer los parámetros para determinar el monto, la forma y las condiciones de las garantías a que se refiere esta Ley;

XX. Requerir al Presidente la información necesaria para llevar a cabo sus actividades de evaluación;

XXI. Constituir comités con fines específicos cuando se consideren necesarios;

XXII. Nombrar y remover al secretario y al prosecretario;

XXIII. Resolver sobre otros asuntos que el Presidente someta a su consideración, y

XXIV. Las demás facultades que le confieran otros ordenamientos.

XXV. Imponer sanciones administrativas por infracciones a las leyes que regulan las actividades, Instituciones Financieras y personas sujetas a la supervisión de la Comisión Nacional, así como a las disposiciones que emanen de ellas. Dicha facultad podrá delegarse en el Presidente, así como en otros servidores públicos de la Comisión Nacional, considerando la naturaleza de la infracción o el monto de las multas. A propuesta del Presidente de la Comisión Nacional, las multas administrativas podrán ser condonadas parcial o totalmente por la Junta de Gobierno.

Artículo 22 Bis. La Comisión Nacional prestará los servicios de asistencia y defensa legal a los integrantes de su Junta de Gobierno y a los servidores públicos que laboren en la propia Comisión, con respecto a los actos que las personas antes referidas lleven a cabo en el ejercicio de las funciones que por ley les estén encomendadas.

La asistencia y defensa legal se proporcionará con cargo a los recursos con los que para estos fines cuente la Comisión Nacional de acuerdo con las disposiciones legales aplicables y con los lineamientos de carácter general que apruebe la Junta, en los cuales deberá preverse el supuesto de que si la autoridad competente le dicta al sujeto de la asistencia legal resolución definitiva que cause ejecutoria en su contra, dicho sujeto deberá rembolsar a la Comisión Nacional los gastos y cualquier otra erogación en que se hubiere incurrido con motivo de la asistencia y defensa legal.

Para tales efectos, la Secretaría oyendo la opinión de la Comisión Nacional, establecerá los mecanismos necesarios para cubrir los gastos que deriven de la asistencia y defensa legal previstos en este artículo.

Lo dispuesto en este artículo se aplicará sin perjuicio de la obligación que tienen los sujetos de asistencia y defensa legal, de rendir los informes que les sean requeridos en términos de las disposiciones legales aplicables como parte del desempeño de sus funciones.

Artículo 23.- El Presidente será designado por el Secretario de Hacienda y Crédito Público.

Artículo 24. El nombramiento del Presidente deberá recaer en persona que reúna los siguientes requisitos:

I. Ser ciudadano mexicano y estar en pleno goce de sus derechos civiles y políticos;

II. Haber ocupado, por lo menos durante cinco años, cargos de alto nivel en el sistema financiero mexicano o en las dependencias, organismos o instituciones que ejerzan funciones de autoridad en materia financiera;

III. No desempeñar cargos de elección popular, ni ser accionista, consejero, funcionario, comisario, apoderado o agente de las entidades.

No se incumplirá este requisito cuando se tengan inversiones en términos de lo dispuesto por el artículo 16 Bis 7 de la Ley del Mercado de Valores;

IV. No tener litigio pendiente con la Comisión, y

V. No haber sido condenado por sentencia irrevocable por delito intencional que le imponga más de un año de prisión, y si se tratare de delito patrimonial, cometido intencionalmente, cualquiera que haya sido la pena, ni inhabilitado para ejercer el comercio o para desempeñar un empleo, cargo o comisión en el servicio público o en el sistema financiero mexicano.

A los Vicepresidentes, Contralor Interno y Directores Generales les será aplicable lo establecido en las fracciones I, y III a V de este artículo.

Artículo 25.- A los Vicepresidentes de la Comisión Nacional les serán aplicables las disposiciones contenidas en las fracciones I, III, IV, V, VI y VII del artículo anterior.

Artículo 26.- Corresponde al Presidente de la Comisión Nacional:

I. La representación legal de la Comisión Nacional y el ejercicio de sus facultades, sin perjuicio de las que esta Ley u otras Leyes confiere a la Junta;

II. Ejecutar los acuerdos de la Junta;

III. Imponer las sanciones que correspondan de conformidad con lo establecido en esta Ley, así como conocer y resolver sobre el recurso de revisión, y proponer a la Junta la condonación total o parcial de las multas;

IV. Celebrar y otorgar toda clase de actos y documentos inherentes al objeto de la Comisión Nacional;

V. Suscribir y negociar títulos de crédito, así como realizar operaciones de crédito;

VI. Formular denuncias y querellas, así como otorgar el perdón correspondiente;

VII. Otorgar, sustituir y revocar poderes generales y especiales con las facultades que les competan, entre ellas las que requieran autorización o cláusula especial. Para el otorgamiento y validez de estos poderes, bastará la comunicación oficial que se expida al mandatario por el propio Presidente;

VIII. Solicitar la aprobación de la Junta para todas las disposiciones de carácter general que crea pertinentes;

IX. Informar a la Secretaría respecto de los casos concretos que ésta le solicite;

X. Presentar anualmente los presupuestos de la Comisión Nacional, los cuales una vez aprobados por la Junta, serán sometidos a la autorización de la Secretaría;

XI. Proveer lo necesario para el cumplimiento de los programas y el correcto ejercicio del presupuesto aprobado por la Junta;

XII. Informar a la Junta sobre el ejercicio del presupuesto de la Comisión Nacional;

XIII. Informar a la Junta, anualmente o cuando ésta se lo solicite, sobre el ejercicio de las facultades que le sean conferidas;

XIV. Proponer a la Junta el nombramiento y remoción de los funcionarios del nivel inmediato inferior al del Presidente;

XV. Nombrar y remover al personal de la Comisión Nacional;

XVI. Presentar a la Junta los proyectos de disposiciones relacionadas con la organización de la Comisión Nacional y con las atribuciones de sus unidades administrativas;

XVII. Presentar o proponer los documentos o proyectos que respectivamente correspondan, para la aprobación o determinación de la Junta a que se refieren las diversas fracciones del artículo 22 de esta Ley;

XVIII. Ejercer las más amplias facultades de dominio, administración y pleitos y cobranzas, aun de aquellas que requieran de autorización especial según otras disposiciones legales o reglamentarias;

XIX. Informar a la Secretaría respecto de los casos concretos que ésta le solicite; y

XX. Las demás que le atribuya la Junta, esta Ley u otros ordenamientos.

El Presidente ejercerá sus funciones directamente o mediante acuerdo delegatorio, a través de los Vicepresidentes, Directores Generales y demás servidores públicos de la Comisión Nacional, salvo aquellas a las que se refiere el artículo siguiente. Los acuerdos por los que se deleguen facultades serán publicados en el **Diario Oficial de la Federación**.

Artículo 27.- Son facultades indelegables del Presidente las señaladas en las fracciones VII, VIII, X, XI, XII, XIII, XIV y XVI del artículo anterior. Sin perjuicio de lo anterior, el Presidente podrá delegar en otros servidores públicos de la Comisión Nacional, el encargo de notificar los acuerdos de la Junta.

TÍTULO TERCERO DE LA ORGANIZACIÓN Y PATRIMONIO DE LA COMISIÓN NACIONAL

CAPÍTULO I DE LA ORGANIZACIÓN DE LA COMISIÓN NACIONAL

Artículo 28.- El Presidente, para el cumplimiento de las facultades que esta Ley y demás disposiciones le atribuyen, será auxiliado por los funcionarios que determine el Estatuto Orgánico.

Artículo 29.- Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 4o. de la presente Ley, la Comisión Nacional contará con Delegaciones Regionales o, en su caso, Estatales o Locales, las cuales, como unidades administrativas desconcentradas del mismo, estarán jerárquicamente subordinadas a la administración central y tendrán las

facultades específicas y la competencia territorial para resolver sobre la materia, de conformidad con lo que se determine en el Estatuto Orgánico.

Artículo 30.- En ausencias temporales del Presidente, será suplido por los Vicepresidentes en el orden que el Estatuto Orgánico señale.

Artículo 31. Para los efectos de la fracción I del artículo 26, el Presidente estará investido de las más amplias facultades que para ese caso exigen las leyes, comprendiendo las que requieran cláusula especial conforme a las mismas.

En los procedimientos judiciales, administrativos o laborales en los que la Comisión Nacional sea parte o pueda resultar afectada, el Presidente directamente o por medio de los servidores públicos de la propia Comisión Nacional que al efecto designe en los acuerdos delegatorios, ejercerá las acciones, excepciones y defensas, producirá alegatos, ofrecerá pruebas, interpondrá los recursos que procedan, podrá presentar desistimientos, y en general realizará todos los actos procesales que correspondan a la Comisión Nacional o a sus órganos, incluyendo en los juicios de amparo la presentación de los informes de Ley.

El Presidente, los Vicepresidentes y los Directores Generales, sólo estarán obligados a absolver posiciones o rendir declaración en juicio, en representación de la Comisión Nacional o en virtud de sus funciones, cuando las posiciones y preguntas se formulen por medio de oficio expedido por autoridad competente, mismo que contestarán por escrito dentro del término establecido por dicha autoridad.

Artículo 32.- Como auxiliar de la Comisión Nacional, funcionarán un Consejo Consultivo Nacional para la Protección de los Intereses de los Usuarios, así como los demás Consejos Consultivos Regionales, Estatales o Locales que, en su caso, considere necesario la Junta.

CAPÍTULO II DE LOS CONSEJOS CONSULTIVOS DE LA COMISIÓN NACIONAL

Artículo 33.- El Consejo Consultivo Nacional estará integrado por el Presidente quien lo presidirá, así como por dos representantes de la Secretaría, un representante por cada una de las Comisiones Nacionales, tres representantes de las Instituciones Financieras y tres más de los Usuarios.

Los Consejos Consultivos Regionales estarán integrados por los Delegados Regionales o, en su caso, Estatales de la Comisión Nacional, así como por los demás miembros que acuerde el Consejo Consultivo Nacional y por los representantes de los Usuarios y de las Instituciones Financieras que sean necesarios para el desempeño de las funciones específicas.

Artículo 34.- El Consejo Consultivo Nacional sesionará por lo menos dos veces al año; los Consejos Consultivos Regionales, Estatales o Locales que en su caso instale la Junta, sesionarán por lo menos una vez al año. El Presidente o el Delegado, según corresponda, podrá invitar a las sesiones de trabajo de los Consejos Consultivos, a las asociaciones de Instituciones Financieras y a las organizaciones de Usuarios, directamente vinculadas con el tema de la sesión.

Artículo 35.- Los Consejos Consultivos tendrán las siguientes atribuciones:

- I.** Opinar ante la Comisión Nacional sobre el desarrollo de los programas y actividades que realice;
- II.** Elaborar propuestas que contribuyan al mejoramiento de los servicios que proporciona la Comisión Nacional;
- III.** Opinar sobre el establecimiento de criterios para orientar la protección y defensa de los derechos de los Usuarios;
- IV.** Opinar ante la Comisión Nacional en cuestiones relacionadas con las políticas de protección y defensa a los Usuarios, así como sobre las campañas publicitarias que la Comisión Nacional emprenda, con el fin de fomentar una cultura financiera entre la población;
- V.** Proponer medidas para fortalecer la desconcentración de la Comisión Nacional con base en los lineamientos que expidan, en sus respectivos ámbitos de competencia, la Junta y el Presidente;

VI. Resolver o, en su caso, emitir opinión respecto de los asuntos que sean sometidos a su consideración, y

VII. Las demás que como órgano auxiliar le confieran otros ordenamientos.

Artículo 36.- Los Consejos Consultivos sesionarán por materia, debiendo convocarse a sus sesiones exclusivamente a las personas vinculadas con el tema a tratar en ellas.

Artículo 37.- El Consejo Consultivo Nacional podrá conocer de los asuntos que traten los Consejos Consultivos Estatales, Regionales o Locales, cuando a su juicio, la importancia de dichos asuntos así lo amerite.

Artículo 38.- Las demás disposiciones relativas a la organización y funcionamiento de los Consejos Consultivos, se establecerán en el Estatuto Orgánico.

CAPÍTULO III DE LA VIGILANCIA Y CONTROL DE LA COMISIÓN NACIONAL

Artículo 39.- Para la vigilancia y control de la Comisión Nacional, la Secretaría de Contraloría y Desarrollo Administrativo designará un Comisario Público Propietario y uno Suplente, quienes actuarán ante la Junta, independientemente del órgano de control interno a que se refiere este Capítulo.

Artículo 40.- Los Comisarios Públicos a que se refiere el artículo anterior, evaluarán el desempeño general y por funciones de la Comisión Nacional y están facultados para solicitarle la información necesaria para el debido cumplimiento de sus atribuciones.

Artículo 41.- La Comisión Nacional contará con un órgano de control interno que será parte integrante de su estructura orgánica. Las acciones que lleve a cabo dicho órgano de control, tendrán por objeto apoyar la función directiva y promover el mejoramiento de gestión de la Comisión Nacional.

Artículo 42.- El órgano de control interno de la Comisión Nacional tendrá las facultades que señalen las disposiciones legales aplicables, el Estatuto Orgánico y demás ordenamientos. Desarrollará sus atribuciones conforme a los lineamientos que emita la Secretaría de Contraloría y Desarrollo Administrativo, de la cual dependerá su Titular, así como sus áreas de auditoría, quejas y responsabilidades.

Artículo 43.- El Congreso de la Unión podrá solicitar a la Comisión que le envíe la información que requiera acerca del desarrollo de sus actividades. La Comisión, previa aprobación de la Junta de Gobierno, y por conducto de la Secretaría, enviará la información requerida.

CAPÍTULO IV DEL PATRIMONIO DE LA COMISIÓN NACIONAL

Artículo 44.- El patrimonio de la Comisión Nacional está constituido por:

I. Sus propiedades, posesiones, derechos y obligaciones;

II. Los recursos que directamente le asigne el Presupuesto de Egresos de la Federación;

III. El producto de las sanciones pecuniarias derivadas de la aplicación de esta Ley;

IV. Los bienes muebles e inmuebles que la Federación transfiera a la Comisión Nacional para el cumplimiento de su objeto, así como aquéllos que adquiera la propia Comisión Nacional y que puedan ser destinados a los mismos fines;

V. Los intereses, rentas, plusvalías y demás utilidades que se obtengan de las inversiones que haga la Comisión Nacional, en los términos de las disposiciones legales, y

VI. Cualquier otro ingreso respecto del cual la Comisión Nacional resulte beneficiario.

Artículo 45.- La Comisión Nacional se considera de acreditada solvencia y, por lo tanto, no estará obligado a constituir depósitos o fianza legal de ninguna clase, o cualquiera otra garantía, ni aun tratándose del juicio de amparo.

TÍTULO CUARTO DEL REGISTRO DE PRESTADORES DE SERVICIOS FINANCIEROS Y DE LA INFORMACIÓN A LOS USUARIOS

CAPÍTULO I DEL REGISTRO DE PRESTADORES DE SERVICIOS FINANCIEROS

Artículo 46.- La Comisión Nacional tendrá a su cargo el Registro de Prestadores de Servicios Financieros, cuya organización y funcionamiento se sujetará a las disposiciones que al efecto expida la propia Comisión Nacional.

Artículo 47.- Las autoridades financieras que tengan a su cargo otorgar las autorizaciones para el funcionamiento y operación de las Instituciones Financieras, deberán dar aviso a la Comisión Nacional del otorgamiento de tales autorizaciones para el registro de éstas, dentro de los noventa días hábiles siguientes a la fecha de su publicación en el **Diario Oficial de la Federación**. También deberán informar a la Comisión Nacional de la revocación de dichas autorizaciones, así como de la fusión, escisión, transformación o liquidación de las Instituciones Financieras, para lo cual contarán con un plazo igual al anteriormente señalado.

Independientemente de lo anterior, las autoridades competentes, la Secretaría, las Comisiones Nacionales y las Instituciones Financieras, deberán proporcionar a la Comisión Nacional, la información adicional que ésta les solicite y que sea necesaria para establecer y mantener actualizado el Registro de Prestadores de Servicios Financieros.

Artículo 48.- La omisión en los informes a que se refiere el artículo anterior, dará lugar a las responsabilidades previstas, en los términos de la Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos.

Artículo 49.- Los avisos a que se refiere este Capítulo se deberán acompañar de los siguientes documentos:

I. Copia de la escritura constitutiva de la Institución Financiera y sus reformas o modificaciones;

II. Copia del documento que acredite a los administradores o a los representantes legales de la Institución Financiera, y

III. Copia de la autorización expedida por la autoridad competente, para operar como Institución Financiera, de los documentos en los que conste el cambio de denominación o de domicilio social, su fusión, escisión o transformación o la revocación o liquidación de la misma, así como de cualquier acto que, a juicio de la Comisión Nacional, pudiera afectar de manera sustancial la operación o funcionamiento de la Institución Financiera.

Artículo 50.- La cancelación del registro como Institución Financiera únicamente procederá con la revocación, que emita la autoridad competente, de la autorización para operar como Institución Financiera.

Artículo 50 Bis.- Cada Institución Financiera deberá contar con una Unidad Especializada que tendrá por objeto atender consultas y reclamaciones de los Usuarios. Dicha Unidad se sujetará a lo siguiente:

I. El Titular de la Unidad deberá tener facultades para representar y obligar a la Institución Financiera al cumplimiento de los acuerdos derivados de la atención que se dé a la reclamación;

II. Contará con personal en cada entidad federativa en que la Institución Financiera tenga sucursales u oficinas;

III. Los gastos derivados de su funcionamiento, operación y organización correrán a cargo de las Instituciones Financieras;

IV. Deberá responder por escrito al Usuario dentro de un plazo que no exceda de treinta días hábiles, contado a partir de la fecha de recepción de las consultas o reclamaciones, y

V. El titular de la Unidad Especializada deberá presentar un informe trimestral a la Comisión Nacional diferenciado por producto o servicio, identificando las operaciones o áreas que registren el mayor número de consultas o

reclamaciones, con el alcance que la Comisión Nacional estime procedente. Dicho informe deberá realizarse en el formato que al efecto autorice, o en su caso proponga la propia Comisión Nacional.

La presentación de reclamaciones ante la Unidad Especializada suspenderá la prescripción de las acciones a que pudieren dar lugar.

Las Instituciones Financieras deberán informar mediante avisos colocados en lugares visibles en todas sus sucursales la ubicación, horario de atención y responsable o responsables de la Unidad Especializada. Los Usuarios podrán a su elección presentar su consulta o reclamación ante la Unidad Especializada de la Institución Financiera de que se trate o ante la Comisión Nacional.

CAPÍTULO II DE LA INFORMACIÓN A LOS USUARIOS

Artículo 51.- Con objeto de crear y fomentar entre los Usuarios una cultura adecuada del uso de las operaciones y servicios financieros, la Comisión Nacional se encargará de difundir entre los mismos la información relativa a los distintos servicios que ofrecen las Instituciones Financieras, así como de los programas que se otorguen en beneficio de los Usuarios.

Artículo 52.- A efecto de cumplir con el objetivo señalado en el artículo anterior, la Comisión Nacional podrá solicitar a las Instituciones Financieras, la información referente a las características generales de los distintos productos, tasas de interés y, en general, sobre los servicios que se ofrecen a los Usuarios.

Cualquier persona que presuma que es beneficiaria de algún seguro de vida, podrá acudir a la Comisión Nacional a solicitar información que le permita saber si es beneficiaria de uno o varios seguros de vida, ya sean individuales o colectivos, incluyendo aquellos que se obtienen por la contratación de productos y servicios financieros.

La Comisión Nacional, mediante reglas de carácter general, determinará la forma y términos en que se hará del conocimiento de los usuarios los resultados de las solicitudes que sean formuladas con motivo de lo establecido por este artículo.

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.

Artículo 54.- La Comisión Nacional informará al Público, sobre los índices de reclamaciones que se presenten ante ella, en contra de cada una de las Instituciones Financieras. La información será global, sin identificar a los Usuarios involucrados.

Artículo 55.- De igual forma, la Comisión Nacional podrá proporcionar información a las Instituciones Financieras relacionada con las reclamaciones por parte de los Usuarios, acerca de los servicios que aquéllos les ofrecen, así como de las necesidades de nuevos productos que pudieran solicitar dichos Usuarios.

Artículo 56.- Como una medida de protección al Usuario, la Comisión Nacional revisará y, en su caso, propondrá a las Instituciones Financieras, modificaciones a los modelos de contratos de adhesión utilizados en sus diversas operaciones, en términos de lo dispuesto en la fracción XVIII, del artículo 11 de esta Ley.

Se entenderá por contrato de adhesión, para efectos de esta Ley, aquél elaborado 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.

Artículo 57.- La revisión que, en su caso, se haga de los contratos de adhesión, tendrá por objeto determinar que se ajusten a los ordenamientos correspondientes y a las disposiciones emitidas conforme a ellos, así como verificar que dichos documentos no contengan estipulaciones confusas o que no permitan a los Usuarios conocer claramente el alcance de las obligaciones de los contratantes.

Artículo 58.- De igual forma, la Comisión Nacional podrá ordenar a las Instituciones Financieras que le informen sobre las características de las operaciones que formalicen con contratos de adhesión, a efecto de que éste pueda informar a los Usuarios sobre dichas características.

Artículo 59-Bis.- Independientemente de las atribuciones que le confieren los artículos 56, 57, 58 y 59 de esta Ley a la Comisión Nacional, en caso de que de la revisión que efectúe de contratos de adhesión, los documentos que se utilicen para informar a los Usuarios sobre el estado que guarda la operación o servicio que éste haya contratado con las Instituciones Financieras, así como la publicidad que emitan éstas, se desprenda que éstos no se ajustan a los ordenamientos correspondientes y las disposiciones emitidas conforme a ellos, la Comisión Nacional deberá de hacer del conocimiento de las Comisiones Nacionales competentes, dicha situación y adjuntar los elementos de que disponga.

Cuando derivado de las reclamaciones presentadas por los usuarios de servicios financieros, la Comisión Nacional detecte deficiencia de alguna operación o servicio financiero, lo hará del conocimiento de la Comisión Nacional supervisora correspondiente.

Artículo 59 Bis 1.- La Comisión Nacional podrá realizar todas las acciones necesarias para tratar de resolver las controversias que se le plantean, antes de iniciar con los Procedimientos previstos en el Título Quinto de esta Ley, para lo cual gestionará ante las Instituciones Financieras los asuntos de los usuarios, usando para ello cualquier medio de comunicación y proponiendo soluciones concretas a fin de lograr un arreglo pronto entre las partes.

De haberse logrado un arreglo entre el Usuario y la Institución Financiera, la Comisión Nacional deberá asentar en un acuerdo los compromisos adquiridos, y dejando constancia en el mismo que la Institución Financiera acreditó el cumplimiento a lo acordado.

En caso contrario, el usuario podrá presentar su reclamación, en términos de lo previsto por el artículo 63 de esta Ley.

TÍTULO QUINTO DE LOS PROCEDIMIENTOS DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE

CAPÍTULO I DEL PROCEDIMIENTO DE CONCILIACIÓN

Artículo 60.- La Comisión Nacional está facultada para actuar como conciliador entre las Instituciones Financieras y los Usuarios, con el objeto de proteger los intereses de estos últimos.

Tratándose de diferencias que surjan respecto al cumplimiento de fideicomisos, la Comisión Nacional sólo conocerá de las reclamaciones que presenten los fideicomitentes o fideicomisarios en contra de los fiduciarios.

Artículo 61.- La Comisión Nacional no conocerá de las reclamaciones por variaciones de las tasas de interés pactadas entre el Usuario y la Institución Financiera, cuando tales variaciones sean consecuencia directa de condiciones generales observadas en los mercados.

Artículo 62.- La Comisión Nacional podrá rechazar de oficio las reclamaciones que sean notoriamente improcedentes.

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:

I. Nombre y domicilio del reclamante;

II. Nombre y domicilio del representante o persona que promueve en su nombre, así como el documento en que conste dicha atribución;

III. Descripción del servicio que se reclama, y relación sucinta de los hechos que motivan la reclamación;

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

V. Documentación que ampare la contratación del servicio que origina la reclamación.

La Comisión Nacional estará facultada para suplir la deficiencia de las reclamaciones en beneficio del Usuario.

Las reclamaciones podrán ser presentadas de manera conjunta por los Usuarios que presenten problemas comunes con una o varias Instituciones Financieras, debiendo elegir al efecto uno o varios representantes formales comunes.

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.

Artículo 65.- Las reclamaciones deberán presentarse dentro del término de dos años contados a partir de que se presente el hecho que les dio origen, o en su caso, a partir de la negativa de la Institución Financiera a satisfacer las pretensiones del Usuario.

La reclamación podrá presentarse por escrito o por cualquier otro medio, a elección del Usuario, en el domicilio de la Comisión Nacional o en cualquiera de las Delegaciones o en la Unidad Especializada a que se refiere el artículo 50 Bis de esta Ley, de la Institución Financiera que corresponda.

Artículo 66.- La reclamación que reúna los requisitos señalados, por su sola presentación, interrumpirá la prescripción de las acciones legales correspondientes, hasta que concluya el procedimiento.

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.

La Comisión Nacional podrá en todo momento solicitar a la Institución Financiera información, documentación y todos los elementos de convicción que considere pertinentes, siempre y cuando estén directamente relacionados con la reclamación.

Tratándose de instituciones de fianzas, deberá citarse al fiado en el domicilio que la Institución tuviere de éste o de su representante legal.

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

I. El procedimiento de conciliación sólo se llevará a cabo en reclamaciones por cuantías totales inferiores a tres millones de unidades de inversión, salvo tratándose de reclamaciones en contra de instituciones de seguros en cuyo caso la cuantía deberá de ser inferior a seis millones de unidades de inversión.

I Bis. La Comisión Nacional citará a las partes a una audiencia de conciliación que se realizará dentro de los veinte días hábiles siguientes contados a partir de la fecha en que se reciba la reclamación.

La conciliación podrá celebrarse vía telefónica o por otro medio idóneo, en cuyo caso la Comisión Nacional o las partes podrán solicitar que se confirmen por escrito los compromisos adquiridos.

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

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

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;

IV. La Comisión Nacional podrá suspender cuando lo estime pertinente o a instancia de cualquiera de las partes, la audiencia de conciliación hasta en dos ocasiones. En caso de que se suspenda la audiencia, la Comisión Nacional

señalará día y hora para su reanudación, la cual deberá llevarse a cabo dentro de los diez días hábiles siguientes. La falta de presentación del informe, no podrá ser causa para suspender o diferir la audiencia referida.

V. La falta de presentación del informe dará lugar a que la Comisión Nacional valore la procedencia de las pretensiones del Usuario con base en los elementos con que cuente o se allegue conforme a la fracción VI, y para los efectos de la emisión del dictamen, en su caso, a que se refiere el artículo 68 Bis.

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

Asimismo, podrá acordar la práctica de diligencias que permitan acreditar los hechos constitutivos de la reclamación.

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

En el evento de que la Institución Financiera no asista a la junta de conciliación se le impondrá sanción pecuniaria y se emplazará a una segunda audiencia, la cual deberá llevarse a cabo en un plazo no mayor a diez días hábiles; en caso de no asistir a ésta se le impondrá una nueva sanción pecuniaria.

La Comisión Nacional entregará al reclamante, contra pago de su costo, copia certificada del dictamen a que se refiere el artículo 68 Bis, a efecto de que lo pueda hacer valer ante los tribunales competentes;

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

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

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

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

X. Concluidas las audiencias de conciliación y en caso de que las partes no lleguen a un acuerdo, la Comisión Nacional levantará el acta respectiva. En el caso de que la Institución Financiera no firme el acta, ello no afectará su validez, debiéndose hacer constancia de la negativa.

En el caso de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros, ordenará la constitución e inversión conforme a la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros de una reserva técnica específica para obligaciones pendientes de cumplir, cuyo monto no deberá exceder de la suma asegurada y dará aviso de ello, en su caso, a la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas. Dicha reserva se registrará en una partida contable determinada. Ese registro contable podrá ser cancelado por la Institución o Sociedad, bajo su estricta responsabilidad, si transcurridos ciento ochenta días naturales después de su anotación, el reclamante no ha hecho valer sus derechos ante la autoridad judicial competente o no ha dado inicio al procedimiento arbitral conforme a esta Ley.

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

XI. Los acuerdos de trámite que emita la Comisión Nacional no admitirán recurso alguno.

Artículo 68 Bis. Cuando las partes no se sometan al arbitraje, y siempre que del expediente se desprendan elementos que a juicio de la Comisión Nacional permitan suponer la procedencia de lo reclamado, ésta podrá emitir, previa solicitud por escrito del Usuario, un acuerdo de trámite que contenga el dictamen, siempre y cuando la obligación contractual incumplida que en el se consigne sea válida, cierta, exigible y líquida a juicio de la autoridad judicial, ante la que la Institución Financiera podrá controvertir el monto del título, presentar las pruebas y oponer las excepciones que estime convenientes.

Para la elaboración del dictamen, la Comisión Nacional podrá allegarse todos los elementos que juzgue necesarios.

El dictamen a que se refiere el presente artículo sólo podrá emitirse en asuntos de cuantías inferiores a tres millones de unidades de inversión, salvo tratándose de reclamaciones en contra de instituciones de seguros en cuyo caso la cuantía deberá de ser inferior a seis millones de unidades de inversión.

Artículo 68 Bis 1. El dictamen que puede emitir la Comisión Nacional en términos de los artículos 68 y 68 Bis contendrá una valoración técnica y jurídica elaborada con base en la información, documentación o elementos que existan en el expediente, así como en los elementos adicionales que el organismo se hubiere allegado.

El dictamen a que se refiere el párrafo anterior deberá contener lo siguiente:

- I. Lugar y fecha de emisión;
- II. Identificación del funcionario que emite el dictamen;
- III. Nombre y domicilio de la Institución Financiera y del Usuario;
- IV. La obligación contractual y tipo de operación o servicio financiero de que se trate;
- V. El monto original de la operación así como el monto materia de la reclamación; y
- VI. La determinación del importe de las obligaciones a cargo de la Institución Financiera.

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

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

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

Artículo 70.- En caso de que la Institución Financiera incumpla con cualesquiera de las obligaciones derivadas del convenio de conciliación, la Comisión Nacional ordenará a la Institución Financiera correspondiente que registre el pasivo contingente que derive de la reclamación, o en su caso, como reserva en términos de lo establecido en el artículo 68 fracción X.

Artículo 71.- Las Delegaciones Regionales, Estatales o Locales de la Comisión Nacional en las que se presente una reclamación, estarán facultadas para substanciar el procedimiento conciliatorio y, en su caso, arbitral acogido por las partes, hasta la formulación del proyecto de laudo.

Artículo 72.- 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. También podrá cancelarla cuando haya efectuado pago con la conformidad del Usuario.

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

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

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

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

Artículo 72 Ter.- Para poder ser propuesto como árbitro por la Comisión Nacional, deberán reunirse los siguientes requisitos:

- I. Ser ciudadano mexicano en pleno goce de sus derechos;
- II. Tener título y cédula profesional de Licenciado en Derecho o su equivalente;
- III. Contar por lo menos con tres años de práctica legal en asuntos financieros;
- IV. Haber residido en el país durante el año inmediato anterior a su designación;
- V. Gozar de reconocida competencia y honorabilidad, y
- VI. No ser accionista, consejero, comisario o ejercer cualquier tipo de empleo en alguna Institución Financiera.

Para que la Comisión Nacional pueda proponer al árbitro que conocerá de la controversia, será requisito indispensable que la práctica legal a que se refiere la fracción III, sea en el área a la que corresponda la materia objeto de la reclamación presentada.

CAPÍTULO II DEL PROCEDIMIENTO DE ARBITRAJE, EN AMIGABLE COMPOSICIÓN Y EN ESTRICTO DERECHO

Artículo 73.- En el convenio que fundamente el juicio arbitral en amigable composición, las partes facultarán, a su elección, a la Comisión Nacional o a alguno o algunos de los árbitros propuestos por ésta, para resolver en conciencia, a verdad sabida y buena fe guardada, la controversia planteada, y fijarán de común acuerdo y de manera específica las cuestiones que deberán ser objeto del arbitraje, estableciendo las etapas, formalidades, términos y plazos a que deberá sujetarse el arbitraje.

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

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

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

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

celebración del convenio, debiendo el actor acompañar al escrito la documentación en que se funde la acción y las pruebas que puedan servir a su favor en el juicio o en su caso ofrecerlas;

II. La contestación a la demanda deberá presentarse dentro del plazo que voluntariamente hayan acordado las partes, el cual no podrá exceder de nueve días hábiles; a falta de acuerdo entre ellas, dentro de los seis días hábiles siguientes a la notificación de la misma, debiendo el demandado acompañar a dicho escrito la documentación en que se funden las excepciones y defensas correspondientes, así como las pruebas que puedan servir a su favor en el juicio o en su caso ofrecerlas;

III. Salvo convenio expreso de las partes, contestada la demanda o transcurrido el plazo para hacerlo, se dictará auto abriendo el juicio a un periodo de prueba de quince días hábiles, de los cuales los cinco primeros serán para ofrecer aquellas pruebas que tiendan a desvirtuar las ofrecidas por el demandado y los diez restantes para el desahogo de todas las pruebas. Cuando a juicio del árbitro y atendiendo a la naturaleza de las pruebas resulte insuficiente el mencionado plazo, éste podrá ser ampliado por una sola vez. Concluido el plazo o la prórroga otorgada por el árbitro, sólo les serán admitidas las pruebas supervenientes, conforme a lo previsto en el Código de Comercio;

Se tendrán además como pruebas todas las constancias que integren el expediente, aunque no hayan sido ofrecidas por las partes;

IV. Los exhortos y oficios se entregarán a la parte que haya ofrecido la prueba correspondiente, para que los haga llegar a su destino, para lo cual tendrá la carga de gestionar su diligenciación con la debida prontitud.

En este caso cuando a juicio del árbitro no se desahoguen las pruebas por causas imputables al oferente, se le tendrá por desistido del derecho que se pretende ejercer;

V. Ocho días comunes a las partes para formular alegatos;

VI. Una vez concluidos los términos fijados, sin necesidad de que se acuse rebeldía, el procedimiento seguirá su curso y se tendrá por perdido el derecho que debió ejercitarse, salvo en caso de que no se presente la demanda, supuesto en el que se dejarán a salvo los derechos del reclamante;

VII. Los términos serán improrrogables, se computarán en días hábiles y, en todo caso, empezarán a contarse a partir del día siguiente a aquél en que surtan efectos las notificaciones respectivas;

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

IX. En caso de que no exista promoción de las partes por un lapso de más de sesenta días, contado a partir de la notificación de la última actuación, operará la caducidad de la instancia.

Artículo 76.- La Comisión Nacional tendrá la facultad de allegarse todos los elementos de juicio que estime necesarios para resolver las cuestiones que se le hayan sometido en arbitraje. Para tal efecto, podrá valerse de cualquier persona, sea parte o tercero, y de cualquier objeto o documento, ya sea que pertenezca a las partes o a un tercero, sin más limitaciones que la de que las pruebas no estén prohibidas por la ley ni sean contrarias a la moral. Las autoridades administrativas, así como los tribunales deberán auxiliarse en la esfera de su competencia.

Artículo 77.- Quien funja como árbitro, después de analizar y valorar las pruebas y alegatos aportados por las partes, emitirá un laudo que resolverá la controversia planteada por el Usuario.

Los laudos dictados por los árbitros propuestos por la Comisión Nacional que no hayan sido cumplidos en el plazo a que se refiere el primer párrafo del artículo 81 de esta Ley, deberán ser enviados por el árbitro a la Comisión Nacional, a fin de que ésta proceda conforme a lo dispuesto en los artículos 80 y 81.

Artículo 78.- El laudo, así como las resoluciones que pongan fin a los incidentes de ejecución, sólo admitirán como medio de defensa el juicio de amparo.

Lo anterior sin perjuicio de que las partes soliciten aclaración del laudo, dentro de las setenta y dos horas siguientes a su notificación, cuando a su juicio exista error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar, sin que la misma sea considerada como un recurso de carácter procesal o administrativo.

Artículo 79.- Todas las demás resoluciones dictadas en el procedimiento previsto en este Capítulo, que conforme al Código de Comercio admitan apelación o revocación, podrán impugnarse en el juicio arbitral mediante el recurso de revisión, que deberá resolverse por el árbitro designado en un plazo no mayor de 48 horas.

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

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

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

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

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

Artículo 82.- La Comisión Nacional, para el desempeño de las facultades establecidas en este Capítulo, podrá emplear las siguientes medidas de apremio:

I. Multas, en los términos señalados en esta Ley, y

II. El auxilio de la fuerza pública.

Artículo 83.- Tratándose de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros, así como de Instituciones de Fianzas, en caso de no ejecución del laudo, se ordenará el remate de valores invertidos conforme a las Leyes respectivas.

Artículo 84.- Para verificar el cumplimiento de los laudos, la Comisión Nacional requerirá al director general o al funcionario que realice las actividades de éste, para que compruebe dentro de las setenta y dos horas siguientes, haber pagado o restituido el servicio financiero demandado, en los términos del artículo 81, las prestaciones a que hubiere sido condenada la Institución Financiera; en caso de omitir tal comprobación, la Comisión Nacional impondrá a la propia Institución Financiera una multa que podrá ser hasta por el importe de lo condenado o bien la establecida en el artículo 94, fracción VII y requerirá nuevamente a dicho funcionario para que compruebe el cumplimiento puntual dentro de los quince días hábiles siguientes. Si no lo hiciere, se procederá en términos del artículo 81 y, en su caso, resultarán aplicables las disposiciones relativas a desacato de una orden judicial.

Sin perjuicio de lo anterior, la parte afectada podrá solicitar a la Comisión Nacional el envío del expediente al juez competente para su ejecución, la cual realizará conforme a lo previsto en su propia ley.

TÍTULO SEXTO DE LA DEFENSA DE LOS USUARIOS

CAPÍTULO ÚNICO DE LA ORIENTACIÓN JURÍDICA Y DEFENSA LEGAL DE LOS USUARIOS

Artículo 85.- La Comisión Nacional podrá, atendiendo a las bases y criterios que apruebe la Junta, brindar defensoría legal gratuita a los Usuarios.

La Comisión Nacional se abstendrá de prestar estos servicios en aquellos casos en que las partes se sujeten a un procedimiento arbitral en que la Comisión Nacional actúe como árbitro.

Artículo 86.- Para los efectos del artículo anterior, la Comisión Nacional contará con un cuerpo de Defensores que prestarán los servicios de orientación jurídica y defensoría legal, únicamente a solicitud del Usuario.

Artículo 87.- Los Usuarios que deseen obtener los servicios de orientación jurídica y defensoría legal, están obligados a comprobar ante la Comisión Nacional que no cuentan con los recursos suficientes para contratar un defensor especializado en la materia que atienda sus intereses.

Artículo 88.- En caso de estimarlo necesario, la Comisión Nacional podrá mandar practicar los estudios socioeconómicos que comprueben que efectivamente, el Usuario no dispone de los recursos necesarios para contratar un defensor particular. En el supuesto de que, derivado de los estudios, el Usuario no sea sujeto de la orientación jurídica y defensoría legal, la Comisión Nacional podrá orientar y asesorar, por única vez, al Usuario para la defensa de sus intereses. Contra esta resolución no se podrá interponer recurso alguno.

Artículo 89.- Para el efecto de que la Comisión Nacional esté en posibilidad de entablar la asistencia jurídica y defensa legal del Usuario, es obligación de este último presentar todos los documentos e información que el Defensor designado por la Comisión Nacional le señale. En caso de que alguna información no pueda ser proporcionada, el Usuario estará obligado a justificar su falta.

Cuando el Usuario no proporcione al Defensor la información solicitada y no justifique su falta, la Comisión Nacional no prestará la orientación jurídica y defensoría legal correspondiente.

Artículo 90.- Los Defensores tienen las siguientes obligaciones:

I. Desempeñar y prestar los servicios de orientación jurídica y defensoría legal, con la mayor atingencia y profesionalismo en beneficio de los Usuarios;

II. Hacer uso de todos los medios a su alcance, de acuerdo con la legislación vigente, para lograr una exitosa defensa de los Usuarios;

III. Interponer todos los medios de defensa que la legislación vigente le permita en aras de la defensa de los Usuarios;

IV. Ofrecer todas las pruebas que el Usuario le haya proporcionado, así como aquéllas que el propio Defensor se allegue, a fin de velar por los intereses de los Usuarios;

V. Llevar un registro y expediente de todos y cada uno de los casos que le sean asignados;

VI. Rendir mensualmente, dentro de los primeros cinco días hábiles, un informe de las labores efectuadas en el mes próximo anterior correspondiente, en el que se consignent los aspectos más relevantes de cada caso bajo su responsabilidad, así como el estado que guardan los mismos, y

VII. En general, llevar a cabo todas aquellas acciones que coadyuven a la mejor orientación jurídica y defensa legal de los Usuarios.

Artículo 91.- Los Defensores, durante el tiempo que desempeñen dicho cargo, no podrán dedicarse al libre ejercicio de la profesión, salvo que se trate de actividades docentes.

Artículo 92.- En caso de que un asunto represente, en cualquier forma, un conflicto de intereses para el Defensor asignado por la Comisión Nacional, aquél deberá excusarse para hacerse cargo del mismo, y solicitar la asignación de otro Defensor.

TÍTULO SÉPTIMO DE LA SUPERVISIÓN

Artículo 92 Bis. La supervisión que realice la Comisión Nacional se sujetará al reglamento que al efecto expida el Ejecutivo Federal y comprenderá el ejercicio de las facultades vigilancia, prevención y corrección que le confieren a la Comisión Nacional esta Ley, así como otras leyes y disposiciones aplicables.

La supervisión de las Instituciones Financieras tendrá por objeto procurar la protección de los intereses de los Usuarios.

La inspección se efectuará a petición de la Comisión Nacional por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores a través de visitas en las instalaciones de las Instituciones Financieras, para comprobar el cumplimiento de normas cuya supervisión se encuentre expresamente conferida a la Comisión Nacional.

La prevención y corrección se llevarán a cabo mediante el establecimiento de programas de cumplimiento forzoso para las Instituciones Financieras, tendientes a eliminar irregularidades.

Artículo 92 Bis 1. Las Instituciones Financieras sujetas a la supervisión de la Comisión Nacional respecto del cumplimiento de esta Ley, así como de otras Leyes en las que expresamente se le confiera tal supervisión, estarán obligadas a proporcionarle la información que la misma estime necesaria, en el ámbito de su competencia, en la forma y términos que les señale, así como a permitir el acceso de la Comisión Nacional a sus oficinas, locales y demás instalaciones, cuando proceda.

**TÍTULO OCTAVO
DE LAS SANCIONES Y DEL RECURSO ADMINISTRATIVO
CAPÍTULO I
DE LAS SANCIONES**

Artículo 93.- El incumplimiento o la contravención a las disposiciones previstas en esta Ley, será sancionado con multa que impondrá administrativamente la Comisión Nacional, tomando como base el salario mínimo general diario vigente en el Distrito Federal, en el momento de cometerse la infracción de que se trate.

La imposición de sanciones no relevará al infractor de cumplir con las obligaciones, o regularizar las situaciones que motivaron las multas.

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

I. Multa de 200 a 1000 días de salario, a la Institución Financiera que no proporcione la información que le solicite la Comisión Nacional, conforme al artículo 47 de esta Ley;

II. Multa de 200 a 1000 días de salario, a la Institución Financiera que no proporcione la información que le solicite la Comisión Nacional, para el cumplimiento de su objeto, de acuerdo con los artículos 12, 53, 58 y 92 Bis 1 de esta Ley;

III. Multa de 500 a 2000 días de salario a la Institución Financiera que no presente:

a) Los documentos, elementos o información específica solicitados en términos del artículo 67;

b) El informe a que se refieren las fracciones II, III, IV y V del artículo 68, o no lo rinda respondiendo de manera razonada a todos y cada uno de los hechos a que se refiere la reclamación, y

c) La información adicional a que se refiere la fracción VI del artículo 68.

IV. Multa hasta por el importe de lo reclamado por el Usuario, a la Institución Financiera que no comparezca a la audiencia de conciliación a que se refiere el artículo 68 de esta Ley, siempre que dicho importe sea menor a diez mil unidades de inversión; y para el caso de que el importe reclamado por el Usuario sea superior al monto antes señalado, la sanción será de diez mil unidades de inversión.

IV. Multa hasta por el importe de lo reclamado por el Usuario, a la Institución Financiera que no comparezca a la audiencia de conciliación a que se refiere el artículo 68 de esta Ley, siempre que dicho importe sea menor a diez mil

unidades de inversión; y para el caso de que el importe reclamado por el Usuario sea igual o superior al monto antes señalado, la sanción máxima será de diez mil unidades de inversión.

IV Bis. Multa de 300 a 1500 días de salario, a la Institución Financiera que no comparezca a la audiencia de conciliación a que se refiere el artículo 68 de esta Ley cuando la reclamación presentada por el Usuario no refiera importe alguno.

V. Multa de 500 a 2000 días de salario, a la Institución Financiera que no cumpla con lo dispuesto por la fracción IX del artículo 68 de esta Ley;

VI. Multa de 250 a 3000 días de salario, a la Institución Financiera:

a) Que no registre o no constituya en tiempo el pasivo contingente o no constituya la reserva técnica específica para obligaciones pendientes de cumplir a que se refieren los artículos 68, fracción X, y 70 de esta Ley;

b) Que no acredite o no acredite en tiempo haber registrado el pasivo contingente o la constitución e inversión de la reserva técnica específica para obligaciones pendientes de cumplir a que se refieren los artículos 68, fracción X, y 70 de esta Ley.

VII. Multa de 100 a 1000 días de salario, a la Institución Financiera que no cumpla el laudo arbitral en el plazo establecido en el artículo 81 de esta Ley;

VIII. Multa de 500 a 2000 días de salario, a la Institución Financiera que no cumpla con lo previsto en el artículo 50 Bis de esta Ley; y

IX. La multa a que se refiere el artículo 84 de esta Ley.

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

X. Se deroga

XI. Multa de 500 a 2000 días de salario, a la Institución Financiera que cobre cualquier comisión que no se haya reportado a la Comisión Nacional para su inserción en la Base de Datos de las Comisiones que cobren las Instituciones Financieras, prevista en esta Ley.

XII. Multa de 250 a 2000 días de salario, a la Institución Financiera que envíe directamente o por interposición persona cualesquiera publicidad relativa a los productos y servicios que ofrezcan las mismas Instituciones Financieras a aquellos Usuarios que expresamente hayan solicitado que no se les envíe dicha publicidad, que asimismo hayan pedido no ser molestados en su domicilio, lugar de trabajo, dirección electrónica o por cualquier otro medio, para ofrecerles bienes, productos o servicios financieros o que estén inscritos en el Registro Público de Usuarios que no Deseen que su Información sea Utilizada para Fines Mercadotécnicos o Publicitarios, previsto en esta Ley.

XIII. Multa de 500 a 2000 días de salario, a la Institución Financiera que celebre cualquier convenio por el que se prohíba o de cualquier manera se restrinja a los Usuarios celebrar operaciones o contratar con otra Institución Financiera.

Las Instituciones Financieras que sean objeto de publicidad serán acreedoras a la misma sanción.

Artículo 95.- Cuando la Comisión Nacional, además de imponer la sanción respectiva, requiera al infractor para que en un plazo determinado cumpla con la obligación omitida o para que normalice la operación irregular motivo de la sanción y éste incumpla, sancionará este hecho como reincidencia.

Artículo 96.- Para poder imponer la multa que corresponda, la Comisión Nacional deberá oír previamente a la Institución Financiera presuntamente infractora, dentro del plazo que fije la propia Comisión Nacional y que no podrá ser inferior a cinco días hábiles y tener en cuenta las condiciones económicas de la misma, la gravedad de la falta cometida, así como la necesidad de evitar reincidencias y prácticas tendientes a contravenir las disposiciones contenidas en esta Ley.

Artículo 97.- Las multas deberán ser pagadas por la Institución Financiera sancionada, dentro de los quince días hábiles siguientes a la fecha de su notificación. Cuando como resultado de la interposición de algún medio de defensa la multa resulte confirmada total o parcialmente, su importe se actualizará en términos del Código Fiscal de la Federación y deberá ser cubierta dentro de los cinco días hábiles siguientes a aquél en que la autoridad competente le notifique al infractor la resolución definitiva. En caso de que las multas no sean cubiertas oportunamente por los infractores, se harán efectivas a través de la Secretaría.

Artículo 98.- Lo dispuesto en el presente Capítulo, no excluye la imposición de las sanciones que conforme a ésta u otras leyes fueren aplicables por la Comisión Nacional, respecto de otras infracciones o delitos, ni respecto a otras sanciones que corresponda imponer a otras autoridades financieras y demás autoridades competentes.

CAPÍTULO II DE LA SUBSTANCIACIÓN DEL RECURSO

Artículo 99. Los afectados con motivo de los actos de la Comisión Nacional en resoluciones dictadas fuera del procedimiento arbitral que pongan fin a un procedimiento o de la imposición de sanciones administrativas, podrán acudir en defensa de sus intereses interponiendo recurso de revisión, cuya interposición será optativa.

El recurso de revisión deberá interponerse por escrito dentro de los quince días hábiles siguientes a la fecha en que surta efectos la notificación del acto respectivo y deberá presentarse ante la Junta, cuando el acto haya sido emitido por dicha Junta o por el Presidente, o ante este último cuando se trate de actos realizados por otros servidores públicos.

El escrito mediante el cual se interponga el recurso de revisión deberá contener:

- I.** El nombre, denominación o razón social del recurrente;
- II.** Domicilio para oír y recibir toda clase de citas y notificaciones;
- III.** Los documentos con los que se acredita la personalidad de quien promueve;
- IV.** El acto que se recurre y la fecha de su notificación;
- V.** Los agravios que se le causen con motivo del acto señalado en la fracción IV anterior, y
- VI.** Las pruebas que se ofrezcan, las cuales deberán tener relación inmediata y directa con el acto impugnado.

Cuando el recurrente no cumpla con alguno de los requisitos a que se refieren las fracciones I a VI de este artículo, la Comisión Nacional lo prevendrá, por escrito y por única ocasión, para que subsane la omisión prevenida dentro de los tres días hábiles siguientes al en que surta efectos la notificación de dicha prevención y, en caso que la omisión no sea subsanada en el plazo indicado en este párrafo, la Comisión Nacional lo tendrá por no interpuesto. Si se omitieran las pruebas se tendrán por no ofrecidas.

Artículo 100. La interposición del recurso de revisión suspenderá los efectos del acto impugnado cuando se trate de multas.

Artículo 101. El órgano encargado de resolver el recurso de revisión podrá:

- I.** Desecharlo por improcedente;
- II.** Sobreseerlo en los casos siguientes:
 - a)** Por desistimiento expreso del recurrente.
 - b)** Por sobrevenir una causal de improcedencia.
 - c)** Por haber cesado los efectos del acto impugnado.
 - d)** Las demás que conforme a la ley procedan.

III. Confirmar el acto impugnado;

IV. Revocar total o parcialmente el acto impugnado, y

V. Modificar o mandar reponer el acto impugnado o dictar u ordenar expedir uno nuevo que lo sustituya.

No se podrán revocar o modificar los actos administrativos en la parte no impugnada por el recurrente.

El órgano encargado de resolver el recurso de revisión deberá atenderlo sin la intervención del servidor público de la Comisión Nacional que haya dictaminado la sanción administrativa que haya dado origen a la imposición del recurso correspondiente.

La resolución de los recursos de revisión deberá ser emitida en un plazo que no exceda a los noventa días hábiles posteriores a la fecha en que se interpuso el recurso, cuando deba ser resuelto por el Presidente, ni a los ciento veinte días hábiles cuando se trate de recursos que sean competencia de la Junta.

La Comisión Nacional deberá prever los mecanismos que eviten conflictos de interés entre el área que emite la resolución objeto del recurso y aquella que lo resuelve.

Artículo 102. Se deroga

Artículo 103. Se deroga

Artículo 104. Se deroga

Artículo 105.- En el caso de que se confirme la resolución recurrida, la multa impuesta se actualizará de conformidad con lo previsto por el Código citado en el artículo 97. Las multas impuestas no se actualizarán por fracciones de mes.

Artículo 106.- Contra la resolución emitida para resolver el recurso de revisión no procederá otro.

Artículo 107.- La solicitud de condonación de multas impuestas por la Comisión Nacional, deberá presentarse por escrito ante el Presidente, el cual resolverá sobre la procedencia o no de la misma.

Artículo 108.- Si el Presidente considera procedente la solicitud para la condonación de multas, presentará ante la Junta el proyecto correspondiente para su aprobación, de conformidad con la fracción XVIII del artículo 22 de esta Ley. Cuando la condonación se niegue, su importe se actualizará de conformidad con lo previsto por el Código Fiscal de la Federación, y deberá ser cubierto dentro de los cinco días hábiles siguientes a aquél en que se notifique al infractor la resolución correspondiente. Contra la resolución que emita la Junta no procederá recurso alguno.

TRANSITORIOS

PRIMERO.- La presente Ley entrará en vigor noventa días después de su publicación en el **Diario Oficial de la Federación**.

SEGUNDO.- Se derogan los artículos 119 y 120 de la Ley de Instituciones de Crédito; 102 y 103 de la Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito; 87 y 88 de la Ley del Mercado de Valores; 45 de la Ley de Sociedades de Inversión; la fracción XI del artículo 108 de la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros; la fracción XII del artículo 5o., 109 y 110 de la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro, y la fracción X del artículo 4o. de la Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, así como las demás disposiciones que se opongan a la presente Ley.

TERCERO.- Para los efectos de los artículos 72 y 83 de esta Ley, las menciones a la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas en los artículos 135 y 136 de la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros, y 93 y 94 de la Ley Federal de Instituciones de Fianzas, se deberán entender referidas a la Comisión Nacional para la Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

CUARTO.- Los procedimientos que las Comisiones Nacionales lleven a cabo para la protección de los intereses del público en lo individual, y que hasta la fecha de entrada en vigor de esta Ley estén en curso, serán concluidos de

manera definitiva por la Comisión Nacional, de conformidad con las disposiciones que se encontraran vigentes al momento de iniciarse el procedimiento.

QUINTO.- La Secretaría llevará a cabo los trámites y acciones necesarias para que los recursos humanos, materiales y financieros de las Comisiones Nacionales, relacionados con las facultades que esta Ley atribuye a la Comisión Nacional, sean traspasados al mismo. Dicho traspaso incluirá mobiliario, vehículos, instrumentos, aparatos, maquinaria, archivos y, en general, el equipo que las Comisiones Nacionales hayan utilizado para la atención de los asuntos a su cargo.

SEXTO.- El personal de las Comisiones Nacionales que en aplicación de la presente Ley pase a formar parte de la Comisión Nacional, en ninguna forma resultará afectado en sus derechos laborales adquiridos.

SÉPTIMO.- El Registro de Prestadores de Servicios Financieros a que se refiere el Título Cuarto, Capítulo I, de esta Ley, deberá quedar constituido dentro de los seis meses siguientes a la fecha en que esta Ley entre en vigor.

OCTAVO.- La Secretaría, realizará los trámites que sean necesarios para que la Comisión Nacional quede comprendido en el Presupuesto de Egresos de la Federación para el ejercicio fiscal de 1999.

NOVENO.- La instalación de la primera Junta de Gobierno a la que se refiere el artículo 16 deberá concretarse en los siguientes términos:

I. La Secretaría, el Banco de México y las Comisiones Nacionales, deberán designar a sus representantes, y el Secretario de Hacienda y Crédito Público al Presidente de la Comisión;

II. Los representantes a que se refiere la fracción anterior deberán emitir las bases sobre las cuales se procederá a la integración e instalación del Consejo Consultivo Nacional, dentro de un plazo no mayor de 30 días; y,

III. Los integrantes de la Junta de Gobierno a que se refiere la fracción I de este artículo deberán proceder a la integración del Consejo Consultivo Nacional, en los términos de las bases señaladas en la fracción anterior, en un plazo no mayor de quince días a partir de la emisión de las bases a que se refiere la fracción II de este artículo y dicho Consejo Consultivo designará a los integrantes del mismo, que formarán parte de la Junta de Gobierno.

DECIMO.- Se derogan todas las disposiciones que se opongan a la presente Ley.

México, D.F., a 13 de diciembre de 1998.- Dip. **Luis Patiño Pozas**, Presidente.- Sen. **José Ramírez Gamero**, Presidente.- Dip. **Espiridión Sánchez López**, Secretario.- Sen. **Gabriel Covarrubias Ibarra**, Secretario.- Rúbricas".

En cumplimiento de lo dispuesto por la fracción I del Artículo 89 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, y para su debida publicación y observancia, expido el presente Decreto en la residencia del Poder Ejecutivo Federal, en la Ciudad de México, Distrito Federal, a los treinta y un días del mes de diciembre de mil novecientos noventa y ocho.- **Ernesto Zedillo Ponce de León**.- Rúbrica.- El Secretario de Gobernación, **Francisco Labastida Ochoa**.- Rúbrica.