

# Proyecto Integrado sobre el Ordenamiento Marco en materia de regulación de los Servicios Financieros

Aprobado por la Comisión de Defensa del Usuario y del Consumidor del Parlato durante la 5ta Sesión Ordinaria en la Ciudad de Panamá, República de Panamá, el 04 Mayo 2006

## Titulo Primero.

### Capitulo Único.

#### Disposiciones Generales

**Artículo 1o.-** La presente ley tiene por objeto la protección y defensa de los derechos e intereses de los usuarios 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:

1. Comisión Nacional: La Comisión Nacional para la protección y defensa de los usuarios de servicios financieros;
2. 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;
3. Institución Financiera: En singular o plural, a las sociedades controladoras, instituciones de crédito, sociedades financieras de objeto limitado, sociedades de información crediticia, casas de bolsa, especialistas bursátiles, sociedades de inversión, almacenes generales de depósito, uniones de crédito, arrendadoras financieras, 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 y cualquiera otra sociedad o persona que requiera de la autorización de la secretaría o ministerio de hacienda, para constituirse y funcionar como tales y ofertar un producto o servicio financiero a los usuarios.
4. **Prestador de Servicios Financieros: Toda persona o empresa estatal o particular que oferte en el mercado facilidades de financiamiento a sus interesados, por medio de diferentes instrumentos de crédito.**
5. **Servicios Financieros: Estos se definen como todas aquellas facilidades que ofertan las entidades bancarias, mercantiles o bursátiles dentro del ámbito normal de su actividad.**
6. 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;

**Artículo 3o.-** Esta ley es de orden público, interés social y de observancia en toda la nación, 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.

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. **Asimismo, implementará las políticas gubernamentales en materia de servicios financieros.**

**Artículo 6.** Para cubrir sus gastos de operación y funcionamiento, el Comisión Nacional contará con los siguientes recursos:

1. Los montos que le sean asignados por en el presupuesto general del Estado;
2. Los bienes o derechos que adquiriera por cualquier título;
3. Los frutos y rentas que generen sus bienes;
4. Cualquier otro ingreso que provenga de leyes especiales o de aportes específicos.

**Artículo 7o.-** La Comisión Nacional, con la información que le proporcionen las autoridades competentes y, en su caso, 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.

## **Título Segundo. De las Obligaciones y Derechos**

### **Capítulo I. Obligaciones y Derechos de los Usuarios.**

**Artículo 8.** El usuario de los servicios públicos y financieros tendrá las siguientes obligaciones y derechos:

1. Pagar una tarifa cónsona al servicio que se le brinda.
2. Reparar cualquier daño derivado del incumplimiento de las cláusulas contractuales a él imputables.
3. Conservar en buen estado los bienes que se le suministren como parte de la prestación del servicio público de que se trate.
4. Obtener un servicio de la más alta calidad en condiciones de continuidad y eficacia como contraprestación al pago por la prestación de dichos servicios.
5. Recibir atención en una unidad especializada creada por el proveedor del servicio para tal efecto, todas sus consultas y reclamaciones, así como a que se le de respuesta a las mismas en un tiempo prudencial.
6. Obtener la información pertinente a su relación contractual con los proveedores y prestadores de los mismos, así como también la información inherente a los contratos de adhesión antes de su suscripción.
7. Todas aquellas que se determinen en las leyes y reglamentos de cada estado

### **Capítulo II. Obligaciones y Derechos de los Proveedores y Prestadores de los Servicios Financieros.**

**Artículo 9.** Los proveedores de los servicios públicos y prestadores de los servicios financieros tendrán las siguientes obligaciones y derechos:

1. Brindar sus servicios de forma ininterrumpida y eficaz, salvo caso fortuito o fuerza mayor.

2. **Atender las consultas y reclamaciones de los usuarios, dándoles respuesta de manera oportuna.**
3. **Suministrar toda la información concerniente a los servicios que prestan, tanto a los usuarios como al Comisión Nacional.**
4. **Recibir el pago puntual, como contraprestación a los servicios que brinda.**
5. **Gozar del derecho a que se le respeten las condiciones estipuladas en los diferentes instrumentos de contratación con el estado, bajo los cuales adquirió el compromiso de prestar el servicio.**
6. **Todas aquellas que se determinen en las leyes y reglamentos de cada estado.**
7. **Garantizar la calidad del servicio y su disposición final, para asegurar el mejoramiento de la calidad de vida de los usuarios.**
8. **Propiciar la ampliación permanente de la cobertura del servicio.**
9. **Asegurar la prestación eficiente, continua e ininterrumpida del servicio, salvo cuando existan razones de fuerza mayor, caso fortuito, de orden técnico, económico, por sanciones impuestas a los usuarios**
10. **Garantizar la libertad de competencia en las actividades contempladas en esta ley.**
11. **Establecer el régimen tarifario de las actividades en las cuales no haya competencia.**
12. **Procurar la obtención de economías de escala comprobables.**
13. **Permitir a los clientes el acceso a los servicios.**
14. **Proteger al ambiente.**
15. **Garantizar la prestación de los servicios públicos esenciales en las áreas no rentables, rurales no servidas y no concesionadas, de acuerdo con lo estipulado en la presente ley.**

### **Título Tercero.**

#### **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, laudos y está facultada para:

1. **Atender y resolver las consultas que le presenten los usuarios, sobre asuntos de su competencia;**
2. **Atender y, en su caso, resolver las reclamaciones que formulen los usuarios, sobre los asuntos que sean competencia de la Comisión Nacional;**
3. **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 53 de esta ley.**
4. **Controlará, fiscalizará y verificará que las empresas que prestan los diversos servicios establecidos en esta ley, así lo hagan.**
5. **Velar por la no implementación de prácticas monopolísticas, oligopólicas, anticompetitivas, discriminatorias ni ninguna otra práctica que atente de alguna manera contra los derechos**

6. Actuar como árbitro en amigable composición o en juicio arbitral de estricto derecho, de conformidad con esta ley o con los convenios de colaboración que al efecto se celebren con las instituciones financieras y las asociaciones gremiales que las agrupen en los conflictos originados por operaciones o servicios que hayan contratado los usuarios con las instituciones financieras, así como emitir dictámenes técnicos de conformidad con esta ley.
7. **Exigir a las empresas prestadoras o proveedoras de los servicios públicos y financieros toda la información que consideren necesaria para la protección y defensa de los derechos de los usuarios. Dicha información tendrá carácter de uso público en lo concerniente a la relación con los usuarios y proveedores de servicios públicos.**
8. **Reglamentar la aplicación de principios generales, metodologías y fórmulas de cálculo de tarifas para la prestación de los servicios públicos de su competencia.**
9. **Requerir toda la información necesaria para la substanciación de los procedimientos de conciliación y arbitraje.**
10. **Controlar y fiscalizar la correcta implementación de las políticas de estado en materia de servicios financieros.**
11. **Promover la competencia y eficiencia en las actividades de los servicios financieros.**
12. De conformidad con lo señalado por el artículo 86 de esta ley, prestar el servicio de orientación jurídica y asesoría legal a los usuarios, en las controversias entre éstos y las instituciones financieras;
13. Proporcionar a los usuarios los elementos necesarios para procurar una relación más segura y equitativa entre éstos y las instituciones financieras;
14. Expedir copia certificada de los documentos que obren en poder de la misma, siempre y cuando se compruebe fehacientemente el interés jurídico.
15. 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;
16. Emitir recomendaciones a las autoridades federales y locales para coadyuvar al cumplimiento del objeto de esta ley y al de la Comisión Nacional;
17. Emitir recomendaciones y en su caso sancionar 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;
18. Formular recomendaciones al poder ejecutivo u organismo facultado 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;
19. 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;
20. Elaborar estudios de derecho comparado relacionados con las materias de su competencia, y publicarlos para apoyar a los usuarios y a las instituciones financieras;
21. Celebrar convenios con organismos y participar en foros nacionales e internacionales, cuyas funciones sean acordes con las de la Comisión Nacional;

22. 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;
23. 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;
24. 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;
25. Orientar y asesorar a las instituciones financieras sobre las necesidades de los usuarios;
26. 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;
27. 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;
28. 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.
29. Imponer las sanciones establecidas en esta ley;
30. Aplicar las medidas de apremio a que se refiere esta ley;
31. Conocer y resolver sobre el recurso de revisión que se interponga en contra de las resoluciones dictadas por la Comisión Nacional;
32. 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 57 fracción x;
33. XXV. Condonar total o parcialmente las multas impuestas por el incumplimiento de esta ley, y
34. Asistir al usuario que pretenda coadyuvar con el ministerio público, fiscalía o representación social que corresponda, 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.
35. Las demás que le sean conferidas por esta ley o cualquier otro ordenamiento.

**Artículo 11.-** para el debido cumplimiento de las facultades que esta ley atribuye a la Comisión Nacional, los organismos públicos competentes, así como las instituciones financieras, deberán proporcionarle la información y datos que les solicite.

**Artículo 12.-** 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 13.-** 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 14.-** 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 15.-** 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 16.-** La junta estará integrada por un representante de la secretaría o ministerio de hacienda, un representante del banco nacional, un representante de cada una de las comisiones nacionales competentes (bolsa de valores; seguros y fianzas; ahorro para el retiro; etcétera), tres representantes de los usuarios y tres de las instituciones financieras. 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 o ministerio de hacienda.

**Artículo 17.-** 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 18.-** 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 19.-** 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 20.-** 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 21.-** Corresponde a la junta:

1. Determinar y aprobar las bases y criterios conforme a los cuales, la Comisión Nacional considere que deba brindar defensoría legal gratuita a los usuarios;
2. Publicar, en caso de que lo determine necesario, las bases y criterios a que se refiere la fracción anterior;
3. Aprobar los programas y presupuestos de la Comisión Nacional, propuestos por el presidente, así como sus modificaciones, en los términos de la legislación aplicable;
4. 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;
5. Establecer las políticas y lineamientos que provean a la más adecuada difusión de los servicios que ofrezca la Comisión Nacional;
6. Aprobar su estatuto orgánico, así como expedir las normas internas necesarias para el funcionamiento de la misma;

7. 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;
8. Establecer las bases, lineamientos y políticas para el adecuado funcionamiento de la Comisión Nacional;
9. Aprobar de conformidad con las leyes aplicables, las políticas, bases y programas generales que regulen los convenios, contratos, pedidos o acuerdos que deba celebrar la institución financiera paraestatal con terceros en obras públicas, adquisiciones, arrendamientos y prestación de servicios relacionados con bienes muebles. El presidente y, en su caso, los servidores públicos que deban intervenir de conformidad con el reglamento interior de la Comisión Nacional, realizarán tales actos bajo su responsabilidad con sujeción a las directrices que fije la junta;
10. Aprobar anualmente, previo dictamen de los auditores externos, los estados financieros de la Comisión Nacional y autorizar su publicación;
11. Aprobar las disposiciones relativas a la organización de la Comisión Nacional, con las atribuciones que correspondan a sus respectivas unidades administrativas;
12. Aprobar las condiciones generales de trabajo que deban observarse entre la Comisión Nacional y sus trabajadores;
13. Aprobar el nombramiento y remoción de los funcionarios del nivel inmediato inferior al del presidente;
14. 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;
15. 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;
16. Evaluar periódicamente las actividades de la Comisión Nacional;
17. Resolver respecto de la condonación total o parcial de multas;
18. Establecer los parámetros para determinar el monto de las garantías a que se refiere esta ley;
19. Requerir al presidente la información necesaria para llevar a cabo sus actividades de evaluación;
20. Establecer los parámetros para determinar el monto, la forma y las condiciones de las garantías a que se refiere esta ley;
21. Nombrar y remover al secretario y al prosecretario;
22. Resolver sobre otros asuntos que el presidente someta a su consideración, y
23. Las demás facultades que le confieran otros ordenamientos.

**Artículo 22.-** El presidente será designado por el secretario de hacienda y crédito público.

**Artículo 23.-** El nombramiento del presidente deberá recaer en persona que reúna los siguientes requisitos:

1. Ser ciudadano en pleno goce de sus derechos;
2. Tener título profesional a nivel licenciatura;

4. No desempeñar cargos de elección popular ni ser accionista, consejero, funcionario, comisario, apoderado o agente de las instituciones financieras;
5. No tener litigio pendiente con la Comisión Nacional;
6. No haber sido condenado por sentencia irrevocable por delito intencional y si se tratare de delito patrimonial cometido intencionalmente, cualquiera que haya sido la pena, ni encontrarse inhabilitado para ejercer el comercio o para desempeñar un empleo, cargo o comisión en el servicio público o en el sistema financiero.

**Artículo 24.-** A los vicepresidentes de la Comisión Nacional les serán aplicables las disposiciones contenidas en las fracciones del artículo anterior.

**Artículo 25.-** Para ser representante de los usuarios y de las instituciones financieras, se deberán cubrir los requisitos que para tal efecto prevea el reglamento de organización y funcionamiento.

**Artículo 26.-** Corresponde al presidente de la Comisión Nacional:

1. La representación legal de la Comisión Nacional y el ejercicio de sus facultades, sin perjuicio de las que esta ley confiere a la junta;
2. Ejecutar los acuerdos de la junta;
3. 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;
4. Celebrar y otorgar toda clase de actos y documentos inherentes al objeto de la Comisión Nacional;
5. Suscribir y negociar títulos de crédito, así como realizar operaciones de crédito;
6. Formular denuncias y querellas, así como otorgar el perdón correspondiente;
7. 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;
8. Solicitar la aprobación de la junta para todas las disposiciones de carácter general que crea pertinentes;
9. Informar a la secretaría o ministerio de hacienda respecto de los casos concretos que ésta le solicite;
10. Presentar anualmente los presupuestos de la Comisión Nacional, los cuales una vez aprobados por la junta, serán sometidos a la autorización de la secretaría o ministerio de hacienda;
11. Proveer lo necesario para el cumplimiento de los programas y el correcto ejercicio del presupuesto aprobado por la junta;
12. Informar a la junta sobre el ejercicio del presupuesto de la Comisión Nacional;
13. Informar a la junta, anualmente o cuando ésta se lo solicite, sobre el ejercicio de las facultades que le sean conferidas;
14. Proponer a la junta el nombramiento y remoción de los funcionarios del nivel inmediato inferior al del presidente;
15. Nombrar y remover al personal de la Comisión Nacional;
16. Presentar a la junta los proyectos de disposiciones relacionadas con la organización de la



17. 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 19 de esta ley;
18. 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, y
19. 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.

## **Titulo Cuarto. De la Organización de la Comisión Nacional**

### **Capitulo I. De la Organización de la Comisión Nacional**

**Artículo 27.-** 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 28.-** 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 reglamento de organización y funcionamiento que para estos efectos e promulgue.

**Artículo 29.-** En ausencias temporales del presidente, será suplido por los vicepresidentes.

**Artículo 30.-** 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.

### **Capitulo II. De la Vigilancia y Control de la Comisión Nacional**

**Artículo 31.-** Para la vigilancia y control de la Comisión Nacional, la secretaría o ministerio de la contraloría u órgano de fiscalización, designará un comisario propietario y uno suplente, quienes actuarán ante la junta, independientemente del órgano de control interno a que se refiere este capítulo.

**Artículo 32.-** 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 33.-** 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 34.-** 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 o ministerio de la contraloría u órgano de fiscalización, de la cual dependerá su titular, así como sus áreas de auditoría, quejas y responsabilidades.

**Artículo 35.-** El congreso nacional 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.

## **Titulo Quinto.**

### **Del Registro de Prestadores de Servicios Financieros y de la Información a los usuarios**

#### **Capitulo I.**

#### **Del Registro de Prestadores de Servicios Financieros**

**Artículo 36.-** 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 38.-** 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, 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 39.-** La Comisión en los informes a que se refiere el artículo anterior, dará lugar a las responsabilidades de los servidores públicos.

**Artículo 40.-** 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 41.-** 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 42.-** 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,

- 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 43.-** 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 44.-** 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.

**Artículo 45.-** Las instituciones financieras que se nieguen a proporcionar la información que les solicite la Comisión Nacional para el cumplimiento de su objeto, se harán acreedoras a las sanciones que establece esta ley.

**Artículo 46.-** 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 47.-** 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 aquellos les ofrecen, así como de las necesidades de nuevos productos que pudieran solicitar dichos usuarios.

**Artículo 48.-** 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 8o 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 49.-** 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 50.-** 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 51.-** Asimismo, la Comisión Nacional revisará y, en su caso, propondrá modificaciones a los documentos que se utilicen para informar a los usuarios sobre el estado que guardan las operaciones relacionadas con el servicio que éste haya contratado con las instituciones financieras, en términos de lo dispuesto por la fracción XIX del artículo 11 de esta ley.

## **Titulo Sexto** **De los Procedimientos de Conciliación y Arbitraje**

### **Capitulo I.** **Del procedimiento de Conciliación**

**Artículo 52.** Todos los usuarios de los servicios públicos y servicios financieros contarán, para la solución de las controversias derivadas de la relación contractual con los mismos, además de la jurisdicción ordinaria, con procedimientos alternos de solución de conflictos, como el proceso de conciliación y proceso de arbitraje.

**Artículo 53.** El Comisión Nacional tiene que crear y aplicar las reglas necesarias para la ejecución de los mecanismos alternos de solución de conflictos, cumpliendo siempre con su obligación de garantizar la fiel observancia de los derechos de los usuarios.

**Artículo 54.-** 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 55.-** 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 56.-** La Comisión Nacional podrá rechazar de oficio las reclamaciones que sean notoriamente improcedentes.

**Artículo 57.** El usuario podrá presentar las reclamaciones que tenga contra su proveedor de servicios ante el Comisión Nacional, el cual intentará conciliar a las partes. Dichas reclamaciones deberán ser presentadas por escrito o por cualquier otro medio idóneo.

**Artículo 68.-** 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:

1. Nombre y domicilio del reclamante;
2. Nombre y domicilio del representante o persona que promueve en su nombre, así como el documento en que conste dicha atribución;
3. Descripción del servicio que se reclama, y relación sucinta de los hechos que motivan la reclamación;
4. Nombre de la institución financiera contra la que se formula la reclamación, y
5. 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 59.- Una vez acogida la reclamación, el Comisión Nacional notificará y citará al proveedor con dos días de anticipación, indicando la fecha, hora, lugar y motivo de la diligencia**

**Artículo 60.-** 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 40 de esta ley, de la institución financiera que corresponda.

**Artículo 61.-** 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 62.-** 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 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 63.-** En el caso de que el usuario presente reclamación ante la Comisión Nacional contra alguna institución financiera, se deberá agotar el procedimiento conciliatorio, conforme a las siguientes reglas:

- 1. El proceso de conciliación se surtirá de manera oral, sin formalidades y sin la necesidad de apoderado judicial. En el proceso, el Comisión Nacional analizará el objeto de la controversia con sujeción al ordenamiento legal aplicable, procurando avenir a las partes.**
2. Si las circunstancias del caso lo permiten, antes de citar a las partes a audiencia, se intentará la conciliación inmediata por cualquier medio, y en caso de alcanzar un acuerdo, será necesario que se confirmen por escrito los compromisos adquiridos.
3. De no lograrse la conciliación inmediata, la Comisión Nacional citará a las partes a una audiencia de conciliación que se realizará dentro de los veinte días hábiles siguientes contados a partir de la fecha en que se reciba la reclamación.
- 4. Si aún así la conciliación, no prosperase, la Comisión elaborará un acta dejando constancia de lo ocurrido y el usuario podrá optar por acudir al procedimiento de arbitraje establecido en esta Ley o bien podrá recurrir a la vía jurisdiccional ordinaria.**
5. 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;
6. 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;
7. La falta de presentación del informe, no podrá ser causa para suspender o diferir la audiencia referida y ésta deberá darse por concluida el día señalado para su celebración, salvo que por cualquier circunstancia, a juicio de la Comisión Nacional no pueda celebrarse en la fecha indicada,

8. La falta de presentación del informe a que se refiere el párrafo anterior hará tener por cierto lo manifestado por el usuario, independientemente de las sanciones a que haya lugar de conformidad con lo señalado en esta ley;
9. 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;
10. 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.
11. En el evento de que la institución financiera no asista a la junta de conciliación o las partes rechacen el arbitraje, y siempre que del expediente se desprendan elementos que a juicio de la Comisión Nacional permitan suponer la procedencia de lo reclamado, ésta podrá emitir, previa solicitud por escrito del usuario, un dictamen técnico que contenga su opinión. Para la elaboración del dictamen, la Comisión Nacional podrá allegarse todos los elementos que juzgue necesarios.
12. La Comisión Nacional entregará al reclamante, contra pago de su costo, copia certificada del dictamen técnico, a efecto de que lo pueda hacer valer ante los tribunales competentes, quienes deberán tomarlo en cuenta en el procedimiento respectivo;
13. 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.
14. Si la institución financiera no hace manifestación alguna dentro de dicho plazo, la comisión emitirá el dictamen con los elementos que posea.
15. El dictamen contendrá una valoración técnico - jurídica elaborada con base en la información, documentación o elementos que existan en el expediente, así como en los elementos adicionales que el organismo se hubiere allegado.

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

1. 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;
2. 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

3. Concluidas las audiencias de conciliación y en caso de que las partes no lleguen a un acuerdo, la Comisión Nacional ordenará a la institución financiera correspondiente que registre el pasivo contingente que derive de la reclamación. Ese registro contable podrá ser cancelado por la institución financiera, bajo su estricta responsabilidad, si transcurridos ciento ochenta días naturales después de su anotación, el reclamante no ha hecho valer sus derechos ante la autoridad judicial competente o no ha dado inicio al procedimiento arbitral conforme a esta ley.
4. En el caso de instituciones y sociedades mutualistas de seguros, la orden mencionada en el primer párrafo de esta fracción, se referirá a la constitución e inversión de una reserva técnica específica para obligaciones pendientes de cumplir, cuyo monto no deberá exceder de la suma asegurada. Dicha reserva se registrará en una partida contable determinada.
5. Si de las constancias que obren en el expediente respectivo se desprende, a juicio de la Comisión Nacional, la improcedencia de las pretensiones del usuario, ésta podrá abstenerse de ordenar el pasivo contingente o la reserva técnica.

**Artículo 64.- En caso de que el usuario no acuda a la audiencia de conciliación y no presente, dentro de los cinco días hábiles siguientes, justificación de su inasistencia, se declarará desierta la reclamación y no podrá presentarla de nuevo.**

**Artículo 65.-** 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 66.-** 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 57 fracción x.

**Artículo 67.-** 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 68.-** 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 69.-** 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.

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.

**Artículo 70.-** Para poder ser propuesto como árbitro por la Comisión Nacional, deberán reunirse los siguientes requisitos:

1. Ser ciudadano en pleno goce de sus derechos;
2. Tener título y cédula profesional de licenciado en derecho o su equivalente;
3. Contar por lo menos con tres años de práctica legal en asuntos financieros;
4. Haber residido en el país durante el año inmediato anterior a su designación;
5. Gozar de reconocida competencia y honorabilidad, y
6. 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 71.- El convenio arbitral es el instrumento idóneo mediante el cual las partes deciden someter al arbitraje las controversias que surjan, o que puedan surgir entre ellas de una relación jurídica contractual o no.**

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.

**Artículo 72.-** 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 66 de esta ley.

**Artículo 73.-** El procedimiento arbitral de estricto derecho se sujetará como mínimo a los plazos y bases siguientes:

- La demanda deberá presentarse dentro del plazo que voluntariamente hayan acordado las partes, el cual no podrá exceder de nueve días hábiles; a falta de acuerdo entre ellas, dentro de los seis días hábiles siguientes a la celebración del convenio, debiendo el actor acompañar al escrito la documentación en que se funde la acción y las pruebas que puedan servir a su favor en el juicio o en su caso ofrecerlas;
- La 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;
- Salvo convenio expreso de las partes, contestada la demanda o transcurrido el plazo para hacerlo, se dictará auto abriendo el juicio a un período 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



- Se tendrán además como pruebas todas las constancias que integren el expediente, aunque no hayan sido ofrecidas por las partes;
- 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 diligencia 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;
- Ocho días comunes a las partes para formular alegatos;
- 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;
- 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;
- 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.

#### **Titulo Cuarto.**

#### **De la Organización de la Comisión Nacional**

##### **Capitulo I.**

#### **De la Organización de la Comisión Nacional**

**Artículo 27.-** 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 28.-** 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 reglamento de organización y funcionamiento que para estos efectos e promulgue.

**Artículo 29.-** En ausencias temporales del presidente, será suplido por los vicepresidentes.

**Artículo 30.-** 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.

##### **Capitulo II.**

#### **De la Vigilancia y Control de la Comisión Nacional**

**Artículo 31.-** Para la vigilancia y control de la Comisión Nacional, la secretaría o ministerio de la contraloría u órgano de fiscalización, designará un comisario propietario y uno suplente, quienes actuarán ante la junta, independientemente del órgano de control interno a que se refiere este capítulo.

**Artículo 32.-** 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 33.-** 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

**Artículo 34.-** 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 o ministerio de la contraloría u órgano de fiscalización, de la cual dependerá su titular, así como sus áreas de auditoría, quejas y responsabilidades.

**Artículo 35.-** El congreso nacional 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.

### **Titulo Quinto.**

## **Del Registro de Prestadores de Servicios Financieros y de la Información a los usuarios**

### **Capitulo I.**

## **Del Registro de Prestadores de Servicios Financieros**

**Artículo 36.-** 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 38.-** 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, 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 39.-** La Comisión en los informes a que se refiere el artículo anterior, dará lugar a las responsabilidades de los servidores públicos.

**Artículo 40.-** 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 41.-** 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 42.-** 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 43.-** 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 44.-** 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.

**Artículo 45.-** Las instituciones financieras que se nieguen a proporcionar la información que les solicite la Comisión Nacional para el cumplimiento de su objeto, se harán acreedoras a las sanciones que establece esta ley.

**Artículo 46.-** 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 47.-** 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 aquellos les ofrecen, así como de las necesidades de nuevos productos que pudieran solicitar dichos usuarios.

**Artículo 48.-** 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 8o 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 49.-** 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 50.-** 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 51.-** Asimismo, la Comisión Nacional revisará y, en su caso, propondrá modificaciones a los documentos que se utilicen para informar a los usuarios sobre el estado que guardan las operaciones relacionadas con el servicio que éste haya contratado con las instituciones financieras, en términos de lo dispuesto por la fracción XIX del artículo 11 de esta ley.

## **Título Sexto** **De los Procedimientos de Conciliación y Arbitraje**

### **Capítulo I.** **Del procedimiento de Conciliación**

**Artículo 52.** Todos los usuarios de los servicios públicos y servicios financieros contarán, para la solución de las controversias derivadas de la relación contractual con los mismos, además de la jurisdicción ordinaria, con procedimientos alternos de solución de conflictos, como el proceso de conciliación y proceso de arbitraje.

**Artículo 53.** El Comisión Nacional tiene que crear y aplicar las reglas necesarias para la ejecución de los mecanismos alternos de solución de conflictos, cumpliendo siempre con su obligación de garantizar la fiel observancia de los derechos de los usuarios.

**Artículo 54.-** 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 55.-** 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 56.-** La Comisión Nacional podrá rechazar de oficio las reclamaciones que sean notoriamente improcedentes.

**Artículo 57.** El usuario podrá presentar las reclamaciones que tenga contra su proveedor de servicios ante el Comisión Nacional, el cual intentará conciliar a las partes. Dichas reclamaciones deberán ser presentadas por escrito o por cualquier otro medio idóneo.

**Artículo 68.-** 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:

1. Nombre y domicilio del reclamante;
2. Nombre y domicilio del representante o persona que promueve en su nombre, así como el documento en que conste dicha atribución;
3. Descripción del servicio que se reclama, y relación sucinta de los hechos que motivan la reclamación;
4. Nombre de la institución financiera contra la que se formula la reclamación, y
5. 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 59.- Una vez acogida la reclamación, el Comisión Nacional notificará y citará al proveedor con dos días de anticipación, indicando la fecha, hora, lugar y motivo de la diligencia**

**Artículo 60.-** 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 40 de esta ley, de la institución financiera que corresponda.

**Artículo 61.-** 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 62.-** 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 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 63.-** En el caso de que el usuario presente reclamación ante la Comisión Nacional contra alguna institución financiera, se deberá agotar el procedimiento conciliatorio, conforme a las siguientes reglas:

- 1. El proceso de conciliación se surtirá de manera oral, sin formalidades y sin la necesidad de apoderado judicial. En el proceso, el Comisión Nacional analizará el objeto de la controversia con sujeción al ordenamiento legal aplicable, procurando avenir a las partes.**
2. Si las circunstancias del caso lo permiten, antes de citar a las partes a audiencia, se intentará la conciliación inmediata por cualquier medio, y en caso de alcanzar un acuerdo, será necesario que se confirmen por escrito los compromisos adquiridos.
3. De no lograrse la conciliación inmediata, la Comisión Nacional citará a las partes a una audiencia de conciliación que se realizará dentro de los veinte días hábiles siguientes contados a partir de la fecha en que se reciba la reclamación.
- 4. Si aún así la conciliación, no prosperase, la Comisión elaborará un acta dejando constancia de lo ocurrido y el usuario podrá optar por acudir al procedimiento de arbitraje establecido en esta Ley o bien podrá recurrir a la vía jurisdiccional ordinaria.**
5. 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;
6. 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;

7. La falta de presentación del informe, no podrá ser causa para suspender o diferir la audiencia referida y ésta deberá darse por concluida el día señalado para su celebración, salvo que por cualquier circunstancia, a juicio de la Comisión Nacional no pueda celebrarse en la fecha indicada, caso en el cual se deberá verificar dentro de los cinco días hábiles siguientes;
8. La falta de presentación del informe a que se refiere el párrafo anterior hará tener por cierto lo manifestado por el usuario, independientemente de las sanciones a que haya lugar de conformidad con lo señalado en esta ley;
9. 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;
10. 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.
11. En el evento de que la institución financiera no asista a la junta de conciliación o las partes rechacen el arbitraje, y siempre que del expediente se desprendan elementos que a juicio de la Comisión Nacional permitan suponer la procedencia de lo reclamado, ésta podrá emitir, previa solicitud por escrito del usuario, un dictamen técnico que contenga su opinión. Para la elaboración del dictamen, la Comisión Nacional podrá allegarse todos los elementos que juzgue necesarios.
12. La Comisión Nacional entregará al reclamante, contra pago de su costo, copia certificada del dictamen técnico, a efecto de que lo pueda hacer valer ante los tribunales competentes, quienes deberán tomarlo en cuenta en el procedimiento respectivo;
13. 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.
14. Si la institución financiera no hace manifestación alguna dentro de dicho plazo, la comisión emitirá el dictamen con los elementos que posea.
15. El dictamen contendrá una valoración técnico - jurídica elaborada con base en la información, documentación o elementos que existan en el expediente, así como en los elementos adicionales que el organismo se hubiere allegado.

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

1. 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;

2. 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
3. Concluidas las audiencias de conciliación y en caso de que las partes no lleguen a un acuerdo, la Comisión Nacional ordenará a la institución financiera correspondiente que registre el pasivo contingente que derive de la reclamación. Ese registro contable podrá ser cancelado por la institución financiera, bajo su estricta responsabilidad, si transcurridos ciento ochenta días naturales después de su anotación, el reclamante no ha hecho valer sus derechos ante la autoridad judicial competente o no ha dado inicio al procedimiento arbitral conforme a esta ley.
4. En el caso de instituciones y sociedades mutualistas de seguros, la orden mencionada en el primer párrafo de esta fracción, se referirá a la constitución e inversión de una reserva técnica específica para obligaciones pendientes de cumplir, cuyo monto no deberá exceder de la suma asegurada. Dicha reserva se registrará en una partida contable determinada.
5. Si de las constancias que obren en el expediente respectivo se desprende, a juicio de la Comisión Nacional, la improcedencia de las pretensiones del usuario, ésta podrá abstenerse de ordenar el pasivo contingente o la reserva técnica.

**Artículo 64.- En caso de que el usuario no acuda a la audiencia de conciliación y no presente, dentro de los cinco días hábiles siguientes, justificación de su inasistencia, se declarará desierta la reclamación y no podrá presentarla de nuevo.**

**Artículo 65.-** 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 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 66.-** 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 57 fracción x.

**Artículo 67.-** 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 68.-** 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 69.-** 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.

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.

**Artículo 70.-** Para poder ser propuesto como árbitro por la Comisión Nacional, deberán reunirse los siguientes requisitos:

1. Ser ciudadano en pleno goce de sus derechos;
2. Tener título y cédula profesional de licenciado en derecho o su equivalente;
3. Contar por lo menos con tres años de práctica legal en asuntos financieros;
4. Haber residido en el país durante el año inmediato anterior a su designación;
5. Gozar de reconocida competencia y honorabilidad, y
6. 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 71.-** El convenio arbitral es el instrumento idóneo mediante el cual las partes deciden someter al arbitraje las controversias que surjan, o que puedan surgir entre ellas de una relación jurídica contractual o no.

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.

**Artículo 72.-** 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 66 de esta ley.

**Artículo 73.-** El procedimiento arbitral de estricto derecho se sujetará como mínimo a los plazos y bases siguientes:

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



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.

- Se tendrán además como pruebas todas las constancias que integren el expediente, aunque no hayan sido ofrecidas por las partes;
- 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 diligencia 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;
- Ocho días comunes a las partes para formular alegatos;
- 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;
- 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;
- 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.

#### **Titulo Cuarto.**

### **De la Organización de la Comisión Nacional**

#### **Capitulo I.**

### **De la Organización de la Comisión Nacional**

**Artículo 27.-** 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 28.-** 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 reglamento de organización y funcionamiento que para estos efectos e promulgue.

**Artículo 29.-** En ausencias temporales del presidente, será suplido por los vicepresidentes.

**Artículo 30.-** 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.

#### **Capitulo II.**

### **De la Vigilancia y Control de la Comisión Nacional**

**Artículo 31.-** Para la vigilancia y control de la Comisión Nacional, la secretaría o ministerio de la contraloría u órgano de fiscalización, designará un comisario propietario y uno suplente, quienes actuarán ante la junta, independientemente del órgano de control interno a que se refiere este capítulo.

**Artículo 32.-** 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 33.-** 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 34.-** 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 o ministerio de la contraloría u órgano de fiscalización, de la cual dependerá su titular, así como sus áreas de auditoría, quejas y responsabilidades.

**Artículo 35.-** El congreso nacional 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.

## **Título Quinto.**

### **Del Registro de Prestadores de Servicios Financieros y de la Información a los usuarios**

#### **Capítulo I.**

#### **Del Registro de Prestadores de Servicios Financieros**

**Artículo 36.-** 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 38.-** 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, 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 39.-** La Comisión en los informes a que se refiere el artículo anterior, dará lugar a las responsabilidades de los servidores públicos.

**Artículo 40.-** 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 41.-** 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 42.-** 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 43.-** 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 44.-** 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.

**Artículo 45.-** Las instituciones financieras que se nieguen a proporcionar la información que les solicite la Comisión Nacional para el cumplimiento de su objeto, se harán acreedoras a las sanciones que establece esta ley.

**Artículo 46.-** 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 47.-** 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 aquellos les ofrecen, así como de las necesidades de nuevos productos que pudieran solicitar dichos usuarios.

**Artículo 48.-** 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 8o 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 49.-** 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 50.-** 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 51.-** Asimismo, la Comisión Nacional revisará y, en su caso, propondrá modificaciones a los documentos que se utilicen para informar a los usuarios sobre el estado que guardan las operaciones relacionadas con el servicio que éste haya contratado con las instituciones financieras, en términos de lo dispuesto por la fracción XIX del artículo 11 de esta ley.

## **Titulo Sexto De los Procedimientos de Conciliación y Arbitraje**

### **Capitulo I. Del procedimiento de Conciliación**

**Artículo 52. Todos los usuarios de los servicios públicos y servicios financieros contarán, para la solución de las controversias derivadas de la relación contractual con los mismos, además de la jurisdicción ordinaria, con procedimientos alternos de solución de conflictos, como el proceso de conciliación y proceso de arbitraje.**

**Artículo 53. El Comisión Nacional tiene que crear y aplicar las reglas necesarias para la ejecución de los mecanismos alternos de solución de conflictos, cumpliendo siempre con su obligación de garantizar la fiel observancia de los derechos de los usuarios.**

**Artículo 54.-** 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 55.-** 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 56.-** La Comisión Nacional podrá rechazar de oficio las reclamaciones que sean notoriamente improcedentes.

**Artículo 57.** El usuario podrá presentar las reclamaciones que tenga contra su proveedor de servicios ante el Comisión Nacional, el cual intentará conciliar a las partes. Dichas reclamaciones deberán ser presentadas por escrito o por cualquier otro medio idóneo.

**Artículo 68.-** 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:

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

3. Descripción del servicio que se reclama, y relación sucinta de los hechos que motivan la reclamación;
4. Nombre de la institución financiera contra la que se formula la reclamación, y
5. 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 59.- Una vez acogida la reclamación, el Comisión Nacional notificará y citará al proveedor con dos días de anticipación, indicando la fecha, hora, lugar y motivo de la diligencia**

**Artículo 60.-** 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 40 de esta ley, de la institución financiera que corresponda.

**Artículo 61.-** 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 62.-** 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 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 63.-** En el caso de que el usuario presente reclamación ante la Comisión Nacional contra alguna institución financiera, se deberá agotar el procedimiento conciliatorio, conforme a las siguientes reglas:

1. **El proceso de conciliación se surtirá de manera oral, sin formalidades y sin la necesidad de apoderado judicial. En el proceso, el Comisión Nacional analizará el objeto de la controversia con sujeción al ordenamiento legal aplicable, procurando avenir a las partes.**
2. Si las circunstancias del caso lo permiten, antes de citar a las partes a audiencia, se intentará la conciliación inmediata por cualquier medio, y en caso de alcanzar un acuerdo, será necesario que se confirmen por escrito los compromisos adquiridos.
3. De no lograrse la conciliación inmediata, la Comisión Nacional citará a las partes a una audiencia de conciliación que se realizará dentro de los veinte días hábiles siguientes contados a partir de la fecha en que se reciba la reclamación.
4. **Si aún así la conciliación, no prosperase, la Comisión elaborará un acta dejando constancia de lo ocurrido y el usuario podrá optar por acudir al procedimiento de arbitraje establecido en esta Ley o bien podrá recurrir a la vía jurisdiccional ordinaria.**

5. 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;
6. 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;
7. La falta de presentación del informe, no podrá ser causa para suspender o diferir la audiencia referida y ésta deberá darse por concluida el día señalado para su celebración, salvo que por cualquier circunstancia, a juicio de la Comisión Nacional no pueda celebrarse en la fecha indicada, caso en el cual se deberá verificar dentro de los cinco días hábiles siguientes;
8. La falta de presentación del informe a que se refiere el párrafo anterior hará tener por cierto lo manifestado por el usuario, independientemente de las sanciones a que haya lugar de conformidad con lo señalado en esta ley;
9. 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;
10. 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.
11. En el evento de que la institución financiera no asista a la junta de conciliación o las partes rechacen el arbitraje, y siempre que del expediente se desprendan elementos que a juicio de la Comisión Nacional permitan suponer la procedencia de lo reclamado, ésta podrá emitir, previa solicitud por escrito del usuario, un dictamen técnico que contenga su opinión. Para la elaboración del dictamen, la Comisión Nacional podrá allegarse todos los elementos que juzgue necesarios.
12. La Comisión Nacional entregará al reclamante, contra pago de su costo, copia certificada del dictamen técnico, a efecto de que lo pueda hacer valer ante los tribunales competentes, quienes deberán tomarlo en cuenta en el procedimiento respectivo;
13. 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.
14. Si la institución financiera no hace manifestación alguna dentro de dicho plazo, la comisión emitirá el dictamen con los elementos que posea.
15. El dictamen contendrá una valoración técnico - jurídica elaborada con base en la información, documentación o elementos que existan en el expediente, así como en los elementos adicionales que el organismo se hubiere allegado.

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

1. 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 correspondiente, con el efecto de leyante. 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;

2. 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
3. Concluidas las audiencias de conciliación y en caso de que las partes no lleguen a un acuerdo, la Comisión Nacional ordenará a la institución financiera correspondiente que registre el pasivo contingente que derive de la reclamación. Ese registro contable podrá ser cancelado por la institución financiera, bajo su estricta responsabilidad, si transcurridos ciento ochenta días naturales después de su anotación, el reclamante no ha hecho valer sus derechos ante la autoridad judicial competente o no ha dado inicio al procedimiento arbitral conforme a esta ley.
4. En el caso de instituciones y sociedades mutualistas de seguros, la orden mencionada en el primer párrafo de esta fracción, se referirá a la constitución e inversión de una reserva técnica específica para obligaciones pendientes de cumplir, cuyo monto no deberá exceder de la suma asegurada. Dicha reserva se registrará en una partida contable determinada.
5. Si de las constancias que obren en el expediente respectivo se desprende, a juicio de la Comisión Nacional, la improcedencia de las pretensiones del usuario, ésta podrá abstenerse de ordenar el pasivo contingente o la reserva técnica.

**Artículo 64.- En caso de que el usuario no acuda a la audiencia de conciliación y no presente, dentro de los cinco días hábiles siguientes, justificación de su inasistencia, se declarará desierta la reclamación y no podrá presentarla de nuevo.**

**Artículo 65.-** 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 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 66.-** 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 57 fracción x.

**Artículo 67.-** 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 68.-** 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 69.-** 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.

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.

**Artículo 70.-** Para poder ser propuesto como árbitro por la Comisión Nacional, deberán reunirse los siguientes requisitos:

1. Ser ciudadano en pleno goce de sus derechos;
2. Tener título y cédula profesional de licenciado en derecho o su equivalente;
3. Contar por lo menos con tres años de práctica legal en asuntos financieros;
4. Haber residido en el país durante el año inmediato anterior a su designación;
5. Gozar de reconocida competencia y honorabilidad, y
6. 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 71.-** El convenio arbitral es el instrumento idóneo mediante el cual las partes deciden someter al arbitraje las controversias que surjan, o que puedan surgir entre ellas de una relación jurídica contractual o no.

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.

**Artículo 72.-** 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 66 de esta ley.

**Artículo 73.-** El procedimiento arbitral de estricto derecho se sujetará como mínimo a los plazos y bases siguientes:

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



- Salvo convenio expreso de las partes, contestada la demanda o transcurrido el plazo para hacerlo, se dictará auto abriendo el juicio a un período 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.
- Se tendrán además como pruebas todas las constancias que integren el expediente, aunque no hayan sido ofrecidas por las partes;
- 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 diligencia 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;
- Ocho días comunes a las partes para formular alegatos;
- 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;
- 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;
- 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 74.- El convenio arbitral podrá adoptar alguna de las modalidades siguientes:**

1. **Un convenio o acuerdo en forma de cláusula inserta dentro de un contrato principal.**
2. **Un convenio o acuerdo independiente sobre controversias ya surgidas o que puedan surgir entre las partes.**
3. **Una declaración unilateral de someterse a arbitraje por una de las partes, seguida de una adhesión posterior de la otra u otras partes involucradas en el conflicto.**

**Artículo 75.-** 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 auxiliarle en la esfera de su competencia.

**Artículo 76.-** 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 72 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 78 y 79.

**Artículo 77.-** 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 78.-** Todas las demás resoluciones dictadas en el procedimiento previsto en este capítulo, 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 79.-** Corresponde a la Comisión Nacional adoptar todas aquellas medidas necesarias para el cumplimiento de los laudos dictados por la propia comisión, así como de aquellos 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 80.-** En caso de que el laudo emitida 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 81.-** 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 82.-** 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 83.-** 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 79, 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 85, 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 79 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.

**Artículo 84.- El laudo o las resoluciones arbitrales serán finales y no admitirán recurso alguno.**

## **Título Séptimo.**

### **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

**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 terceros 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:

1. Desempeñar y prestar los servicios de orientación jurídica y defensoría legal, con la mayor atingencia y profesionalismo en beneficio de los usuarios;
2. Hacer uso de todos los medios a su alcance, de acuerdo con la legislación vigente, para lograr una exitosa defensa de los usuarios;
3. Interponer todos los medios de defensa que la legislación vigente le permita en aras de la defensa de los usuarios;
4. 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;
5. Llevar un registro y expediente de todos y cada uno de los casos que le sean asignados;
6. 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 consignen los aspectos más relevantes de cada caso bajo su responsabilidad, así como el estado que guardan los mismos, y
7. 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.

**Titulo 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.

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:

1. Multa a la institución financiera que no proporcione la información que le solicite la Comisión Nacional, conforme al artículo 36 de esta ley;
2. Multa 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 9o, 43 y 48 de esta ley;
3. Multa a la institución financiera que no presente:
  1. Los documentos, elementos o información específica solicitados en términos del artículo 62;
  2. El informe a que se refieren las fracciones II y III del artículo 63, o no lo rinda respondiendo de manera razonada a todos y cada uno de los hechos a que se refiere la reclamación, y
  3. La información adicional a que se refiere la fracción VI del artículo 63.
4. Multa a la institución financiera que no comparezca a la audiencia de conciliación a que se refiere el artículo 63 de esta ley;
5. Multa a la institución financiera que no cumpla con lo dispuesto por la fracción IX del artículo 63 de esta ley;
6. Multa a la institución financiera que no registre el pasivo contingente o no constituya la reserva específica para obligaciones pendientes de cumplir a que se refieren los artículos 63 fracción X y 66 de esta ley;
7. Multa a la institución financiera que no cumpla el laudo arbitral en el plazo establecido en el artículo 79 de esta ley;
8. Multa a la institución financiera que no cumpla con lo previsto en el artículo 40 de esta ley; y
9. La multa a que se refiere el artículo 82 de esta ley.
10. 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.

**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.-** 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 de la legislación fiscal aplicable 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 o ministerio de hacienda.

**Artículo 97.-** 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 98.** Procede el recurso de revisión contra aquellas resoluciones dictadas fuera del procedimiento arbitral que pongan fin a un procedimiento, o bien, cuando a través de las mismas se imponga una sanción.

**Artículo 99.-** Las resoluciones del Comisión Nacional podrán ser recurridas, administrativamente mediante recurso de reconsideración, con el que se agotará la vía gubernativa. El Comisión Nacional tendrá un término de un mes para decidir el recurso, en caso que no lo haga se considerara como silencio administrativo positivo.

**Una vez agotada la vía gubernativa se podrá recurrir ante la máxima corporación de justicia de cada país.**

El recurso de revisión se interpondrá dentro del plazo de quince días hábiles contados a partir del día siguiente a aquél en que surta efectos la notificación de la resolución recurrida. Se presentará ante la autoridad que dictó la resolución correspondiente y será resuelto por el presidente o por el área de la Comisión Nacional que éste determine.

**Artículo 100.-** La interposición del recurso de revisión suspenderá la resolución impugnada.

La suspensión sólo se otorgará si concurren los siguientes requisitos:

1. Que la solicite el recurrente;
2. Que el recurso haya sido admitido;
3. Que de otorgarse no implique la continuación de actos u omisiones que ocasionen infracciones a esta ley;
4. Que no afecten intereses de terceros en términos de esta ley, salvo que se garanticen éstos en el monto que fije la Comisión Nacional, y
5. Que se acompañe el documento que acredite el otorgamiento de una garantía por el monto equivalente a lo reclamado.

**Artículo 101.-** En el escrito en que la parte afectada interponga el recurso, deberán expresarse el acto impugnado y los agravios que el mismo cause, y se acompañarán u ofrecerán, según corresponda, las pruebas que al efecto se consideren convenientes.

**Artículo 102.-** Si se ofrecen pruebas que ameriten desahogo, se concederá al interesado un plazo no menor de cinco días hábiles ni mayor de diez para tal efecto. La autoridad podrá allegarse los elementos de convicción que considere necesarios. Concluido el periodo probatorio, la autoridad resolverá dentro de los cinco días hábiles siguientes.

**Artículo 103.-** Cuando no se señale el acto impugnado o no se expresen agravios, la autoridad competente desechará por improcedente el recurso interpuesto. Si se omitieran las pruebas, se tendrán por no ofrecidas. La resolución del recurso de revisión podrá desechar, confirmar, mandar reponer por uno nuevo que lo sustituya o revocar el acto impugnado, y deberá ser emitida en un plazo no superior a los treinta días hábiles.

**Artículo 104.** En el caso de que se confirme la resolución recurrida, la multa impuesta se actualizará de conformidad con lo previsto por el artículo 87. Las multas impuestas no se actualizarán por fracciones de mes.

**Artículo 105.-** Contra la resolución emitida para resolver el recurso de revisión no procederá otro.