



UNIVERSIDAD ST. JOHN'S



Escuela de Derecho

Incorporada a la Universidad Nacional Autónoma de México

**EL CÓDIGO DE COMERCIO COMO LEGISLACIÓN
SUPLETORIA DE LA LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL
USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS, EN LA
SUBSTANCIACIÓN Y RESOLUCIÓN DEL RECURSO DE
REVISIÓN PREVISTO EN SU ARTÍCULO 99.**

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

Tesis que presenta: Yansare Calini Loyola Bautista

Director de Tesis: LICENCIADA HILDA SILVIA MEYER GOMEZ

México, D.F., septiembre 13 de 2005



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I ANTECEDENTES HISTORICOS.....	7
1. Antecedentes Históricos de las Operaciones Financieras.....	7
1.1 Babilonia.....	7
▪ Hititas.....	8
1.3 La India.....	8
1.4 La China.....	9
1.5 Grecia.....	10
1.6 Roma.....	11
1.7 Las Rutas de China.....	12
1.8 La Edad Media.....	13
○ Los Monasterios.....	13
○ Las Cruzadas.....	14
○ Los Templarios.....	15
○ Los Banqueros en las Ferias de Europa.....	15
○ Siena y el Arte del Cambio.....	16
○ Los Montes de Piedad.....	16
1.9 Avances durante el siglo XV al XVIII.....	17
1.10 Avances durante el siglo XVIII al XIX.....	17
a) Los Bancos de Emisión.....	18

b) Periodo que comprende de 1800 a la época actual.....	19
1.11 México.....	19
a) Época Prehispánica.....	20
b) Colonia.....	20
• Las Cajas Reales y el Banco de Avío de Minas.....	21
• El Nacional Monte de Piedad.....	21
c) Época Independiente.....	22
2. El Sistema Financiero Mexicano.....	24
2.1 Sectores que integran el Sistema Financiero Mexicano (1900).....	25
2.2 Antecedentes históricos de las Instituciones encargadas de la vigilancia financiera.....	27
2.2.1 Banco de México.....	27
2.2.2 Secretaría de Hacienda y Crédito Público.....	30
2.2.3 Comisión Nacional Bancaria y de Valores.....	30
2.2.4 Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.....	31
2.2.5 Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro.....	32
2.2.6 Antecedentes Históricos de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.....	33
a) Origen.....	34
b) Antecedentes del Procedimiento de Conciliación.....	41
c) Antecedentes Históricos del Procedimiento Arbitral.....	45
CAPÍTULO II EL SISTEMA FINANCIERO MEXICANO.....	48

1. El Sistema Financiero Mexicano.....	48
1.1 El Sector Bancario.....	52
1.2 El Sector de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito.....	54
1.3 El Sector Bursátil.....	56
1.4 El Sector de Seguros y Fianzas.....	57
1.5 El Sector del Sistema de Ahorro para el Retiro.....	58
2. Autoridades Financieras.....	59
2.1 Banco de México.....	59
2.2 Secretaria de Hacienda y Crédito Público.....	61
2.3 Comisión Nacional Bancaria y de Valores.....	64
2.4 Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.....	67
2.5 Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro.....	68
3. La CONDUSEF.....	69
3.1 Estructura Orgánica.....	70
3.2 Facultades.....	71
3.3 Funcionamiento.....	76
a) Junta de Gobierno.....	76
b) Presidencia.....	79
c) Consejos Consultivos.....	82
d) Vicepresidencias.....	84
▪ Técnica.....	85
▪ Jurídica.....	87
▪ De Delegaciones.....	89
▪ De Planeación y Administración.....	90

e) Direcciones Generales.....	91
f) Unidad de Enlace Interinstitucional.....	93
g) Unidad de Desarrollo y Evaluación del Proceso Operativo.....	93
h) Unidad Administrativa Desconcentrada.....	95

CAPÍTULO III PROCEDIMIENTOS QUE SE VENTILAN ANTE LA CONDUSEF...99

1. Procedimientos que se ventilan ante la CONDUSEF con motivo de una reclamación.....	99
• Concepto de Reclamación.....	99
1.2 Requisitos esenciales para interponer reclamación ante la CONDUSEF.....	100
1.3 El Procedimiento Conciliatorio.....	105
a) Naturaleza Jurídica.....	105
b) Concepto de Conciliación.....	107
1.4 Procedimiento Conciliatorio ante la CONDUSEF.....	109
2. El Procedimiento Arbitral	120
a) Naturaleza Jurídica.....	120
b) Concepto de Arbitraje.....	123
2.1 El Procedimiento Arbitral ante la CONDUSEF.....	126
✓ Procedimiento Arbitral en Estricto Derecho.....	140
✓ Procedimiento Arbitral en Amigable Composición.....	144
3. Emisión del Dictamen Técnico.....	146
4. Procedimiento Sancionador.....	147
5. Procedimiento del Recurso de Revisión.....	148

- Marco Legal.....157

CAPÍTULO IV EL CÓDIGO DE COMERCIO COMO LEGISLACIÓN SUPLETORIA DE LA LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS EN LA SUBSTANCIACIÓN Y RESOLUCIÓN DEL RECURSO DE REVISIÓN PREVISTO EN EL ARTÍCULO 99.....160

1. Concepto de Recurso Administrativo.....	160
• Naturaleza y Objeto.....	161
• Elementos de los Recursos Administrativos.....	162
1.2 Denominaciones del Recurso Administrativo en otras instancias.....	163
1.3 El Recurso de Revisión ante la CONDUSEF.....	164
• Término.....	166
• Requisitos.....	166
1.5 Actos que son materia del Recurso de Revisión previsto en el artículo 99 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.....	166
2. Motivos por los cuales a la problemática planteada en la presente investigación no se debe de aplicar la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.....	170
3. La aplicación supletoria del Código de Comercio a la substanciación y resolución del Recurso de Revisión previsto en el artículo 99 de la Ley de	

Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.....	175
4. Redacción del precepto legal que se propone adicionar al Capítulo II de la Substanciación del Recurso de Revisión de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.....	183
CONCLUSIONES.....	192
GLOSARIO.....	195
BIBLIOGRAFÍA.....	198

INTRODUCCIÓN

La presente investigación es con la finalidad por una parte de conocer un poco acerca de los antecedentes que dieron pauta al Sistema Financiero Mexicano, así como conocer las autoridades que actualmente lo regulan y en especial conocer la función que en la actualidad tiene la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, ya que es precisamente uno de los procedimientos que se ventilan ante esta Comisión, mismo que es materia esencial de la presente investigación. Sin embargo, es necesario señalar sus características: es un Organismo Público Descentralizado con personalidad jurídica y patrimonio propios, en el que su finalidad primordial es promover, asesorar, proteger y defender los derechos e intereses de los usuarios frente a las Instituciones Financieras, procurando, en todo momento, arbitrar sus diferencias de manera imparcial y promover la equidad en las relaciones entre estos; facultades todas ellas que se encuentran reguladas por la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, ordenamiento legal que prevé diversos procedimientos, tales como: el conciliatorio, el arbitral, el sancionador, entre otros; señalando la forma en la cual se van a desahogar dichos procedimientos. Ésta es la razón por la cual dicha Comisión Nacional se ha convertido en una vía alterna a los procedimientos judiciales para todos los usuarios inconformes, en donde sus quejas pueden ser atendidas y, en su caso, solucionadas, dentro de un procedimiento conciliatorio o arbitral; como ya se dijo anteriormente. Sin embargo, en la práctica hemos encontrado que existen determinadas situaciones que obstaculizan el buen funcionamiento de la Comisión, siendo una de ellas la que se encuentra al substanciar el Recurso de Revisión que se encuentra previsto en el Capítulo II “De la Substanciación del Recurso.”, que a la letra dice:”

Capítulo II

De la substanciación del recurso

Artículo 99.- En contra de las resoluciones de la Comisión Nacional dictadas fuera del procedimiento arbitral, con fundamento en las disposiciones de esta Ley, se podrá interponer por escrito recurso de revisión.

Artículo 100.- 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 101.- La interposición del recurso de revisión suspenderá la resolución impugnada. La suspensión sólo se otorgará si concurren los siguientes requisitos:

I. Que la solicite el recurrente;

II. Que el recurso haya sido admitido;

III. Que de otorgarse no implique la continuación de actos u omisiones que ocasionen infracciones a esta Ley;

IV. 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

V. Que se acompañe el documento que acredite el otorgamiento de una garantía por el monto equivalente a lo reclamado.

Artículo 102.- 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 103.- 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 104.- 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 105.- En el caso de que se confirme la resolución recurrida, la multa impuesta se actualizará de conformidad con lo previsto por el Código citado en el artículo 96. Las multas impuestas no se actualizarán por fracciones de mes.

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

El Recurso de Revisión es el instrumento con el que cuentan las partes para impugnar los actos emitidos por esta Comisión Nacional, cuando éstas consideren que existe una ilegalidad manifiesta; situación que se hará valer por escrito, en la cual el recurrente expresará los agravios causados por la resolución o sentencia recurrida; pues la finalidad primordial es determinar si el acto emitido por la autoridad correspondiente fue dictado conforme a derecho o no, surgiendo al momento de presentarse el medio de impugnación antes citado, la problemática de determinar en cuanto a lo no previsto en la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, qué legislación es la aplicable en el caso concreto; ya que el ordenamiento legal antes citado no prevé, entre otras cosas, bajo qué términos se van a admitir o desechar las pruebas ofrecidas por las partes, tampoco establece el término que las partes tienen para desahogar la vista

del Recurso de Revisión, en caso de que la autoridad determine que es necesario las manifestaciones de ambas partes para emitir la resolución correspondiente; sin olvidar que en muchas ocasiones, para que la autoridad desvirtúe los agravios esgrimidos por la parte recurrente, es necesario invocar otros ordenamientos legales. Por tanto, es evidente y primordial saber con certeza cuál es la legislación que se aplicará en forma supletoria al procedimiento antes citado, problemática a la que se propondrá una solución en la presente investigación, toda vez que es necesario en la práctica que la Comisión Nacional cuente con los elementos suficientes, para que se encuentre garantizado la eficacia del órgano en comento y de esta forma brinde seguridad jurídica.

Sustentado con lo anterior la presente investigación que se encuentra conformada de la siguiente manera:

En el primer capítulo incorporamos los antecedentes del Sistema Financiero Mexicano; ya que consideramos importante, para una mayor comprensión, conocer las figuras que dieron origen a las operaciones financieras que hoy en día conocemos en nuestro país y que forman parte del sistema aludido.

En el segundo capítulo, hacemos referencia a cómo se encuentra conformado actualmente el Sistema Financiero Mexicano y cuáles son las autoridades que lo regulan, enfocándonos, de manera especial, a la CONDUSEF en cuanto a su estructura y funciones.

En el capítulo tercero observamos y analizamos los procedimientos que se ventilan en la Comisión Nacional para la Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, como lo son el procedimiento conciliatorio, el de arbitraje, el sancionador , el de emisión de dictamen técnico, así como en base a la experiencia analizamos el Recurso de Revisión previsto en el artículo 99 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, planteando la problemática existente en dicho procedimiento, ya que es precisamente el tema central de nuestra investigación.

En el capítulo cuarto indagamos un poco más acerca del Recurso Administrativo en comento, así como constatar que el Código de Comercio, por la naturaleza de los actos que regula, es la legislación mas apropiada en cuanto a lo no previsto en la substanciación y resolución del Recurso de Revisión previsto en el artículo 99 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

CAPITULO I

ANTECEDENTES HISTÓRICOS DE LAS OPERACIONES FINANCIERAS.

Para una mejor comprensión de la presente investigación jurídica es necesario conocer las bases que dieron origen a las operaciones financieras actuales, razón por la que ahondaremos en los antecedentes históricos de dichas operaciones. Empezamos en las antiguas civilizaciones, hasta llegar a nuestra querida patria. Lo anterior con la finalidad de tener una horizonte más amplio de lo que se trata de exponer en la presente investigación.

1.1 Babilonia.

En el año 3000 A. C. en Uruk, tuvieron lugar las primeras operaciones bancarias, situada en la porción Sur de la Meseta Mesopotámica y junto al Río Eufrates, aquí se encontraba el Templo Rojo de Uruk en el que se realizaban operaciones de préstamos, utilizando garantías reales; emisión de títulos abstractos de obligaciones, entre otras operaciones. Los sacerdotes eran los encargados de dichas actividades, realizaban la intermediación que consistía en prestar cereales con interés a los agricultores y comerciantes.¹ De igual forma ofrecían recursos a los esclavos y a los guerreros; todas estas operaciones se realizaban en especie, en virtud de que en ese momento todavía no hacía aparición la moneda, situación que no obstaculizó el desarrollo de dicha civilización; ya que entre los años 1792 a 1750 A. C. el reino de Babilonia alcanzó su máximo esplendor, circunstancia que se plasmó en el Código de Hammurabi en el cual quedaron plasmadas todas las

¹ Cfr: HUMBERTO ENRIQUE RUIZ TORRES, Derecho Bancario, p. 3-4.

actividades comerciales y bancarias que este pueblo realizaba, así como también la forma en la que se encontraban reguladas. Babilonia, como podemos observar, es una parte esencial del desarrollo de las operaciones financieras; pero no todo ocurrió aquí, como lo veremos enseguida, ya que en diversas partes, sobre todo en donde se establecieron las antiguas civilizaciones, se empezaron a utilizar operaciones financieras.

- **Hititas.**

Otra de las poblaciones asentadas en Mesopotamia, fueron los Hititas, grupo que se destacó por ser grande comerciante bancario, realizaba operaciones con las caravanas, anticipando créditos a largo plazo y tomando participación en negocios inmobiliarios.²

1.3 La India.

En esta parte del mundo, cerca de Sumeria, los únicos datos históricos relacionados con los antecedentes de las operaciones financieras son: que en la antigua India no existían bancos y el dinero o bienes valiosos no se guardaban en las casas, sino para su mayor seguridad se enterraban en los patios o en su defecto se depositaban en la casa del algún amigo de confianza.

² Cfr. MIGUEL ACOSTA ROMERO, Nuevo Derecho Bancario, p. 38.

Durante este periodo, para ser precisos en la época de Buda, surgió un sistema equiparado al de crédito, en el que los comerciantes de diversas ciudades facilitaban el intercambio comercial, dándose entre sí documentos. La anterior operación se podría asociar con lo que hoy se conoce como el pagaré. De lo expuesto anteriormente se nota como, poco a poco, el hombre se encargó de perfeccionar todas sus actividades comerciales y darles una formalidad.³

1.4 China.

En la antigua China se desarrolló un sistema de crédito y de acuñación de moneda. Las primeras monedas que se conocieron en dicho país fueron las que se utilizaron en forma de conchas marinas, navajas y seda. Posteriormente la primera moneda metálica se remonta al S. V a. C., en donde inicialmente se empezaron a utilizar monedas de oro, que poco a poco fueron substituidas por las aleaciones de cobre y estaño, por lo que en el año 807 a.C. el emperador Hsien Tsung ordenó que toda moneda de cobre fuera depositada en el gobierno, emitiendo para sustituirla certificados de adeudo mejor conocidos con el nombre de “moneda valorada”, dando paso de esta forma a la aparición del papel moneda.

Otra de las costumbres que tuvieron los mercaderes de este país fue que entre ellos se hacían préstamos, con tasas de interés muy elevadas, utilizando letras de cambio y billetes de Estado desde tiempos inmemorables.⁴

³ Ibid. p. 39.

⁴ Ibídem.

1.5 Grecia.

En el mundo occidental antiguo a los banqueros se les conocía con el nombre de Trapezitas y Colubistas, denominados así porque dicho nombre significaba el hombre de la mesa, es decir, a través de la mesa estos hombres realizaban sus operaciones bancarias; se encargaban de realizar préstamos, cobrando intereses muy altos, razón por la cual en esa época se decía que los préstamos con intereses eran un crimen; por tanto, al existir varias irregularidades por parte de las personas que practicaban las actividades bancarias, la gente prefería guardar sus ahorros en casa antes de entregarlos a los bancos. Los templos también se encargaban de otorgar préstamos, que a diferencia de los anteriores, estos prestaban con tasas de interés mucho más moderadas.⁵

Gyges emperador de Lidia fue quien hacia el año 687 a.C. inventó la moneda, al sustituir los lingotes de plata por piezas denominadas electros, mismos que eran una especie de pepitas con una amalgama de oro y plata a las cuales se les impuso un sello oficial, surgiendo posteriormente entre otros los corintos y los dracmas.⁶

Hacia el siglo IV a.C. los griegos y las iglesias fundaron bancos públicos con el fin de sustraerse a la presión de las fuertes tasas de interés de los banqueros privados, religiosos y laicos. De esta forma los bancos públicos griegos se encontraban manejados por funcionarios y tenían la guarda de los fondos

⁵ H. ENRIQUE RUIZ TORRES: op. cit. p.5.

⁶ Ibíd., p.6.

públicos, el monopolio del cambio manual de moneda, de los cobros públicos y de los gastos del Estado; algunos de los más conocidos fueron los de Atenas y Delfos. Entre los adelantos que los griegos aportaron a las operaciones bancarias se encuentran la garantía de los préstamos sobre mercancías, servicios tales como la guarda de joyas en cajas fuertes. Se dice que fueron los griegos los que inventaron el cheque y tomando como base los métodos babilónicos perfeccionaron las operaciones bancarias.

1.6 Roma.

En Roma la moneda principal era el Denario, como consecuencia de la monetización de la economía romana, durante la República y el Principado, fue el surgimiento de la clase de los caballeros o publícanos, hombres de negocios encargados de amasar grandes fortunas a través de **arrendar** el cobro de impuestos y adjudicarse obras públicas. Fueron ellos los que idearon agruparse en sociedades por acciones; logrando, mediante dichas sociedades, realizar préstamos al Estado, **financiar** la construcción de grandes obras, abastecer a Roma de cereales y aceites, siendo aquí en donde se comienza a diversificar la intermediación; ya que no sólo se limitó a realizar actividades de préstamo; sino aparece la figura del **financiamiento**.

Durante este período surgieron los llamados argentarios, autorizados por el Estado, cuya función primordial fue la de retirar de circulación la moneda falsa que, con mucha frecuencia, aparecía en Roma; de igual forma, y casi al mismo

tiempo, aparecieron los argentarii cuya actividad a diferencia de los anteriores, versaban más sobre cuestiones financieras, ya que entre otras actividades practicaban el depósito a la vista, servicio de caja, préstamos a interés con garantía o sin ella, intervención en subastas y transferencias de dinero entre diferentes partes del Imperio. Los grandes bancos públicos de la época se conocían con el nombre de “ Las Mensas Romanas ”, éstas se encontraban en todas las provincias del Imperio incluso en las Galias y las encabezaba un director que se llamaba “Adjutor Tabularii” que se encontraba asistido por un “Dispensator”. Por otra parte también surgieron los Negociadores sólo que estos, a diferencia de los primeros, eran banqueros privados, semi-usureros, andaban a pie o a caballo y las monedas las guardaban en un cinturón, frecuentaban las ferias por las facilidades que éstas tenían, resultó muy difícil tenerlos controlados.⁷

1.7 Las Rutas de China.

Como hemos observado la actividad económica en el Imperio Romano poco a poco se fue extendiendo y con ello la necesidad de importar productos como la seda, las especias, la porcelana y todo esto producido por China, creándose así la ruta del comercio que unía a los dos Imperios; una de ellas se hacía por tierra, a través del desierto, desde Antioquia hasta Ferghana , por la parte nor-occidental de China, hasta llegar a un lugar llamado la Torre de Piedra, donde los mercaderes y los negociadores de Roma se encontraban en las caravanas chinas. La otra ruta era por mar, a través del estrecho de Ormuz en el Océano Índico,

⁷ M. ACOSTA ROMERO: op. cit., p. 42-43.

bordeando la India, a través del estrecho de Malaca llegando a la parte sur de China, esta ruta tuvo mucha importancia, ya que dio gran actividad a los puertos del Golfo Árabe y del Oasis de Palmira.⁸

1.8 La Edad Media.

La Edad Media fue una etapa en la que no existió mucho avance en cuanto a la práctica de las actividades anteriormente mencionadas; sin embargo, hay que mencionar que el Imperio Romano Bizantino ordenó la acuñación y circulación de monedas de oro, plata y bronce, esta situación le proporcionó gran agilidad al comercio y fue en esta etapa donde aparece la letra de cambio. Las actividades bancarias se reactivaron aproximadamente en el S. XV, también surgió la denominada orden de los Pobres Caballeros de Cristo, una orden de carácter religioso militar que se encargaba de proveer dinero a las Cruzadas, pagar los rescates de los prisioneros y llevar dinero a las esposas de los cruzados, más tarde comenzaron a recibir **depósitos**, inventando así las **cajas de seguridad**.⁹

- **Los Monasterios.**

La actividad de los monasterios en el campo era disponer del capital, se encargaban de practicar préstamos agrícolas en beneficio de los señores y de los

⁸ *Ibidem.*

⁹ H. ENRIQUE RUIZ TORRES: *op.cit.* p.8-9.

que explotaban la tierra, utilizando una especie de hipoteca sobre inmuebles, durante este tiempo la iglesia tomó una posición muy combativa.

Otro momento importante durante este periodo fue en el siglo XI, al desaparecer la hegemonía sarracena en el Mediterráneo, revitalizando al mismo tiempo los lazos entre oriente y occidente, surgiendo en este momento Venecia, conocida como una de las ciudades más activas comercialmente, ganándose la denominación de la “Reina de los Mares”, convirtiéndose los venecianos en los maestros del comercio de importación y exportación, situación que provocó que varias regiones como Pisa y Génova obtuvieran privilegios comerciales de algunos emires y sultanes, y de esta forma se fortaleció más el comercio y las operaciones bancarias y financieras.¹⁰

- **Las Cruzadas.**

Durante el Renacimiento la actividad bancaria se encontraba a cargo de los señores o reyes que organizaban las cruzadas; ya que estos tenían la necesidad de equipar con armas a sus ejércitos y en ciertos casos, cuando sus hombres caían prisioneros, tenían que asegurar sus rescates, asimismo tenían la obligación de enviar a sus esposos e hijos el botín de guerra.¹¹

¹⁰ M. ACOSTA ROMERO: op. cit. p.44 - 45.

¹¹ *Ibíd.* p. 46.

- **Los Templarios.**

Estos constituían una orden religiosa militar creada en Jerusalén para proteger a los peregrinos cristianos que acudían a esa ciudad a visitar la tumba de Cristo; aprovechando la guerra contra los árabes estos obtuvieron muchas riquezas, estableciendo más de 9000 sucursales en las que se recibían depósitos de joyas y capitales, ofreciendo cajas fuertes para la guarda; los clientes eran reyes y señores feudales; otra de las actividades importantes de esta orden fue utilizar los fondos que recibían en préstamos a terceros, siendo estos los que financiaron en su mayor parte las cruzadas.¹²

- **Los Banqueros en las Ferias Europeas de Comercio.**

En estas ferias, además del intercambio de mercancías, había una gran actividad financiera, generalmente se dedicaban ocho días a la recepción y presentación de las mercancías, uno más a las ventas y posteriormente se realizaban una serie de pagos, de cambios y se concluían operaciones realizadas en ferias anteriores; los comerciantes utilizaban a banqueros que operaban a escala internacional, de feria en feria y crearon moneda internacional de cuenta, estableciendo una serie de regulaciones para la compensación, envío de dinero y cambio; en estas ferias operaban todas las monedas en curso de la época y se recibían documentos, mandatos, depósitos irregulares. Como podemos observar, en esta etapa hubo muchos adelantos en materia financiera.¹³

¹² Ibídem.

¹³ Ibíd. 48-49.

- **Siena y el Arte del Cambio.**

En la época moderna y contemporánea, tras la desaparición de los Templarios, la Santa Sede buscó apoyarse en banqueros de Siena para recolectar cantidades que la cristiandad aportaba a aquélla, de esta forma aparecieron los banqueros como los Piccolomini, los Buonsignori y los Tolomei, entre otros. Para este tiempo ya la actividad financiera estaba muy desarrollada y de igual forma la conciencia de los banqueros con relación a que los préstamos corrían el riesgo de no ser pagados; por lo tanto buscaron la forma de garantizar el buen desempeño de los banqueros mediante el otorgamiento de **fianzas**, de esta forma la captación de recursos del público para su colocación en el público estaba dada.¹⁴

- **Los Montes de Piedad.**

En el siglo XII bajo las ideas de San Francisco de Asís, en Italia, la orden franciscana, en Italia, se dedicó a combatir los excesos de aquella época en contra de los usureros, creando así los Montes de Piedad, que no eran otra cosa más que instituciones de préstamo prendario dirigidos a toda la población, mismos que no tuvieron mucho éxito por tratarse de instituciones improvisadas de caridad y con una gran inexperiencia, por lo que tuvieron muchos problemas. Sin embargo, sentaron un precedente importante de lo que hoy se conoce como los Montes de Piedad.¹⁵

¹⁴ *Ibidem.*

¹⁵ *Ibid.* 50.

1.9 Avances que se dieron durante el siglo XV al XVIII.

Este periodo se caracterizó por el desarrollo de la banca privada que en su origen fue creada por comerciantes, constituida básicamente por estirpes familiares como: los Medicis de Florencia y los Fugger de Habsburgo. Los primeros manejaron todos los movimientos de fondos entre los países europeos, Asia y Roma, también fueron banqueros de los Condes de Borgoña. Por su parte, los segundos fueron los grandes banqueros del Emperador del Sacro Imperio y de España, estos fueron considerados los creadores de la institución más poderosa del siglo XVI, por todas las actividades que realizaban y los grandes volúmenes de capitales que manejaban; como podemos observar aquí ya se encontraban consolidadas las instituciones bancarias.¹⁶

1.10 Avances en el siglo XVIII al siglo XIX.

En 1609 se fundó el Banco de Amsterdam, bajo la garantía del gobierno de dicha ciudad, que operaba exclusivamente mediante el depósito de especies metálicas, dicha situación fue benéfica; ya que después de la guerra de los treinta años y la paz de Westfalia en 1648, en Europa existió un verdadero problema con el comercio de monedas, pues cada provincia holandesa acuñaba su moneda, esto es, las ciudades libres de Alemania, las ciudades italianas, los principados del Imperio y casi todos los reyes, todos éstos contaban con su propia acuñación de monedas, aunado a que la producción de plata proveniente de las colonias hacía

¹⁶ *Ibíd.* p. 52-53.

inestable el mercado cambiario porque continuamente variaban el precio entre el oro y la plata, para solucionar dicho problema el Banco de Amsterdam sólo recibía depósitos en monedas y lingotes, estableciendo así una moneda de cuenta para sus depósitos: los recibos y de esta forma dicho Banco, en cierta época se convirtió en el principal intermediario europeo de metales preciosos, para después desaparecer en 1819 y ser reemplazado por la Banca Neerlandesa; posteriormente, tomando el modelo del Banco de Ámsterdam, se crearon el Banco de Hamburgo, el de Nuremberg y el Della Piazza del Rialto.¹⁷

Como podemos observar durante este periodo surgieron numerosas instituciones en toda Europa que se dedicaron al cambio, a la intermediación en el crédito, a la operación masiva del depósito y préstamo, comenzando así la emisión del papel moneda, algunas operaciones bancarias especializadas como la llamada banca comercial, la banca financiera y la hipotecaria, de esta forma se aprecia claramente como fueron diversificándose las actividades bancarias y haciéndose mucho más especializadas.

a) Los Bancos de Emisión.

Hacia el año 1650 el Banco de Estocolmo emitió billetes al portador que ya no pagaban intereses y que circulaban como moneda en Suecia, se recibía en pago de mercancías, por lo que se dio a conocer éste como de circulación. Sin embargo, este Banco no tuvo mucho éxito, ya que no existía un límite legal entre

¹⁷ Ibíd., p. 54-55.

el volumen de emisión de billetes y el monto de sus reservas, lo que a la larga ocasionó graves problemas originando la bancarrota.

b) Periodo que comprende de 1800 a la época actual.

Las actividades financieras que se conocen hoy en día tuvieron sus orígenes en las civilizaciones antiguas, éstas fueron las que sentaron las bases para dar lugar al actual Sistema Financiero, que no sólo se compone del sistema bancario, como lo hemos podido observar, ya que la evolución de los bancos y de las actividades bancarias en el mundo, a partir del siglo XIX, ha sido muy importante.

La intermediación profesional y masiva en el crédito se ha ido orientado cada día más a que se maneje en forma institucional, pues conforme avanza el desarrollo de las sociedades humanas se requiere más técnica, más preparación, mejores instalaciones, equipo modernizado y recursos humanos capacitados; por lo que una vez que ya tenemos una visión más amplia de cómo evolucionaron las operaciones financieras en el mundo, nos enfocaremos, específicamente, en nuestro país para conocer y de esta forma comprender el Sistema Financiero Mexicano, para esto es necesario hacer una reseña histórica de cómo surgieron y evolucionaron las operaciones financieras en México.

1.11 México.

Para cumplir con el objetivo de nuestra investigación es necesario ubicarnos en nuestra querida patria y ahondar acerca de cómo surgieron las operaciones financieras y las primeras Instituciones Bancarias.

a) Época prehispánica.

En nuestro país durante la época prehispánica, específicamente en Tenochtitlán, se dio un considerable intercambio comercial, mismo que implicó la necesidad de contar con medios de intercambio, los más conocidos y utilizados por los indígenas fueron el cacao, las mantas y el polvo de oro; por lo que se puede decir que existía una intermediación en especie, la actividad comercial encontrada por los españoles fue muy extensa tal y como lo informó Hernán Cortes en sus Cartas al señalar:”.....Tiene otra plaza tan grande como dos veces la Ciudad de Salamanca, toda cercada de portales alrededor, donde hay cotidianamente arriba de fefenta mil Animas, comprando y vendiendo, donde hay todos géneros de Mercandurías....”¹⁸ , sin embargo aún y cuando existió gran actividad comercial, no existen antecedentes fehacientes que pudieran darnos las bases para afirmar que durante este periodo hubo actividad bancaria, ya que más bien lo que se daba en dicha época era el trueque.

b) Colonia.

La conquista abarcó de 1523 hasta septiembre de 1821, durante este periodo no se conocieron en la Nueva España sucursales de bancos españoles; sin embargo, se dieron cambios radicales en nuestro país y uno de ellos fue crear una moneda para agilizar el comercio y de esta forma surgieron las siguientes figuras:

¹⁸ H. ENRIQUE RUIZ TORRES: op. cit. p.12.

- **Las Cajas Reales y el Banco de Avío de Minas.**

Los españoles al darse cuenta de la escasez de medios de cambio fundan, en el año 1536, la Casa de Moneda de la Nueva España, a través del cual pretenden solucionar dichos problemas, sin que resultara del todo, surgiendo así las Cajas Reales que posteriormente dieron cabida a los Bancos de Plata, que no eran otra cosa que compañías generales de avío. Más tarde, en el año 1784, tiene su aparición el Banco de Avío de Minas que no tuvo mucho éxito, pues otorgó préstamos de forma imprudente, así como pagos a cargo del patrimonio del Banco, por lo tanto su funcionamiento fue muy deficiente, dicha situación lo llevó a la bancarrota y finalmente no subsanó la irregularidad que se venía dando en ese momento.

- **El Nacional Monte de Piedad.**

Dicha institución fue creada por Pedro Romero de Terreros, Conde de Regla el 25 de febrero de 1775, mediante un donativo de tres mil pesos y con el nombre de Sacro y Real Monte de Piedad. Su finalidad primordial era la de prestar dinero con garantía prendaria (alhajas y ropa) y obtener a cambio limosnas voluntarias en el momento de desempeño, para con ello sufragar ocho misas diarias. Posteriormente hacia el año de 1927, por decreto presidencial, el Nacional Monte de Piedad fue declarado institución de Beneficencia Privada con la siguiente función: otorgar préstamos con garantía prendaria sobre bienes que quedaban

bajo custodia o en poder de los deudores, situación similar a la que actualmente se maneja dicha Institución.

c) Época Independiente.

A partir de la Consumación de la Independencia de nuestro país (27 de septiembre de 1821) se puede decir que realmente empieza a existir una evolución de las operaciones financieras; por lo que se procederá a hacer una separación de las etapas de la evolución de la banca en México, esto es necesario para una mayor comprensión, y para tener un panorama más amplio y concreto se dividió por periodos.

- De 1821, (Consumación de la Independencia,) a 1867 se dio la restauración de la República. Durante esta época de graves disturbios y grandes problemas políticos económicos rigieron cuatro Constituciones: La de 1824, la de 1836, la de 1843, la de 1857 y un Código de Comercio de 1854. Sin embargo, podríamos decir que no hubo actividad bancaria ni tampoco bancos.
- De 1867 a 1889. Promulgación de los dos primeros Códigos de Comercio en vigor en la República.
- De 1889 a 1897. Primera Ley General de Instituciones de Crédito.
- De 1897 a 1913. Comenzó el caos financiero motivado por la Revolución.

- De 1913 a 1925. Quedó aniquilado el sistema bancario anterior a la Revolución y entró en vigor la Constitución de 1917.
- De 1925 a 1982. (1 de septiembre) El Sistema Bancario Mexicano se consolida y adquiere perfiles propios, convirtiéndose en uno de los más sólidos sistemas bancarios de Latinoamérica, pero se decreta la expropiación de los bancos privados.
- De 1982 a 1990. Los bancos son propiedad del gobierno.
- De 1990. Privatización de la banca y apertura del Sistema Financiero Mexicano con el TLC.¹⁹

En un contexto en el que la globalización económica se ha extendido a muchas regiones en el mundo y donde lo predominante, en materia financiera, es crear esquemas normativos flexibles que faciliten el libre flujo de capitales, uno de los elementos más importantes de la estrategia de modernización económica del presidente Salinas de Gortari fue el de internacionalizar los mercados financieros. Para lograr esto, desde 1990 se puso en práctica una importante serie de modificaciones y reformas en materia financiera. Su implementación generó un doble efecto: por una parte, la liberación de actividades financieras y, por otra, una importante reforma institucional. Estas medidas fueron adoptadas con el objetivo de incrementar la competitividad de los intermediarios financieros y reducir la segmentación existente en el sistema financiero nacional.

La creciente necesidad de recursos para inducir una nueva etapa de crecimiento del producto y ante los escasos resultados obtenidos con la reprivatización

¹⁹ M. ACOSTA ROMERO: op. cit. p.67.

bancaria, el gobierno asumió la tarea de acelerar el proceso de apertura en el sistema financiero. Para ello se han eliminado las restricciones que impedían a la inversión extranjera participar en la intermediación financiera.

Como podemos observar, todos estos factores influyeron para el desarrollo del *Sistema Financiero Mexicano*, por lo que una vez que ya conocemos cuales fueron los antecedentes que dieron origen al sistema actual procederemos a conocer de una manera muy breve los antecedentes de las autoridades que lo regulan, en virtud de que es, precisamente, en una de las autoridades que se encargan de dirimir las controversias del sector financiero en la que se encuentra basada nuestra investigación.

2. EL SISTEMA FINANCIERO MEXICANO.

La primera definición la encontramos en la exposición de motivos de la Ley Reglamentaria del Servicio Público de Banca y Crédito de 1985, en la cual se señala que el sistema financiero se encuentra integrado básicamente por las instituciones de crédito y los intermediarios financieros no bancarios, que comprenden a las compañías aseguradoras y afianzadoras, casas de bolsa y sociedades de inversión; así como las organizaciones auxiliares de crédito, por lo que es necesario conocer en forma más clara los sectores que conforman el Sistema Financiero Mexicano.

2.1 SECTORES QUE INTEGRABAN EL SISTEMA FINANCIERO MEXICANO EN EL AÑO DE 1990.

Si partimos de un concepto amplio de lo que puede ser el Sistema Financiero Mexicano, considerando todas las actividades que de alguna manera se realizan en esta área económica y las estructuras, primero del Gobierno Federal directamente y después las privadas que intervienen, por lo menos a partir de julio de 1990, en materia bancaria; sin olvidar las otras materias auxiliares tenemos que a partir de 1990 el Sistema Financiero Mexicano se encontraba mas o menos conformado de la siguiente manera:

- Los dieciocho bancos múltiples que prestan el servicio de banca y crédito y que serán Sociedades Anónimas Privadas.
- Los bancos de desarrollo que también son banca múltiple y en los que se conserva la mayoría del capital por parte del Gobierno Federal.
- Los grupos financieros que se organicen en los términos de la Ley para Regular las Agrupaciones Financieras, y
- Bancos de objeto limitado.
- Filiales de bancos extranjeros.
- Organizaciones auxiliares previstas en la LGOAAC:
- Almacenes Generales de Depósito.
- Arrendadoras financieras.
- Uniones de Crédito.
- Casas de Cambio.

- Sociedades de Factoraje Financiero.
- Sociedades de Ahorro y Préstamo.
- Organizaciones Auxiliares aunque no definidas como tales,. sí previstas en otras leyes:
- Afianzadoras.
- Bolsa de Valores.
- Cámaras de Compensación.
- Compañías Aseguradoras.
- Casas de Bolsa.
- Instituciones para el depósito de valores.
- Oficinas Internacionales de Bancos:
- Bancos multinacionales.
- Bancos internacionales que operan en México.
- Sucursales de bancos extranjeros.
- Operadoras del Sistema de Ahorro para el Retiro (AFORES).
- Operadoras de la Base de Datos Nacional SAR.
- Sociedades de Inversión Especializadas en Ahorro para el Retiro (SIEFORES).
- Sociedades que prestan sus servicios o contratan con las instituciones de crédito:
- Inmobiliarias bancarias.
- Sociedades de servicios de información.
- Sociedades de transporte especializado.

- Sociedades de programación e informática.
- Agencias y agentes.
- Corporativos .
- Casas de bolsa.²⁰

Con lo anterior resulta claro que el Sector Financiero desde 1990 era muy amplio, situación que con el paso del tiempo se ha ido modificando, hasta llegar a lo que hoy en día conocemos, y que posteriormente abordaremos, a efecto de conocer como se encuentra conformado el Sistema Financiero Mexicano actualmente. Por lo pronto en este momento conoceremos cuales son las autoridades que lo regulan y sus antecedentes.

2.2 ANTECEDENTES HISTÓRICOS DE LAS INSTITUCIONES ENCARGADAS DE LA VIGILANCIA FINANCIERA.

2.2.1 BANCO DE MÉXICO.

El Banco de México abrió sus puertas el 1° de septiembre de 1925, fue la consumación de una aspiración largamente acariciada por el país. Poco recordado es actualmente el hecho de que los antecedentes de esta Institución se remontan al menos hasta principios del siglo XIX. En fecha tan remota como 1822, durante el reinado de Agustín de Iturbide, la historia registra la presentación de un proyecto para crear una institución con la facultad para emitir billetes que se denominaría "Gran Banco del Imperio Mexicano".

²⁰ Ibíd. p.194-195.

En Europa, los bancos centrales surgieron a partir de una evolución espontánea en que algún banco comercial fue adquiriendo gradualmente las funciones que en un contexto moderno corresponden en exclusiva a los institutos centrales. Algo parecido estuvo próximo a ocurrir en México hacia 1884, pero en un célebre juicio legal convocado en la capital del país triunfó la postura que favorecía la libre concurrencia de los bancos comerciales en cuanto a la emisión de billetes.

Con la destrucción del Sistema Bancario Porfirista durante la Revolución, la polémica ya no se centra en la conveniencia del monopolio o la libre concurrencia en la emisión de moneda, sino en las características que debería tener el Banco Único de Emisión, cuyo establecimiento se consagró en el Art. 28 de la Carta Magna promulgada en 1917. La disyuntiva consistía en proponer el establecimiento de un banco privado, o un banco bajo control gubernamental. Los Constituyentes reunidos en Querétaro optaron por esta segunda fórmula, aunque la Carta Magna sólo estableció que la emisión de moneda se encargaría, en exclusiva, a un banco que estaría "bajo el control del Gobierno".²¹

Sin embargo, siete largos años demoró la fundación del entonces llamado Banco Único de Emisión. En ese lapso, se emprendieron varias tentativas para llevar a cabo el proyecto, que fracasaron por la inflexible penuria del erario. Reiteradamente, la escasez de fondos públicos fue el obstáculo insuperable para poder integrar el capital de la Institución. Durante este lapso se fue consolidando en el mundo la tesis sobre la necesidad de que todos los países contasen con un banco central. Tal fue el mensaje de un comunicado emitido en 1920 por la

²¹ s/a, Banco de México, en <http://www.banxico.org.mx>.

entonces influyente Sociedad de las Naciones, durante la Conferencia Financiera Internacional celebrada en Bruselas.

El establecimiento del Banco de México no se hace realidad hasta 1925, gracias a los esfuerzos presupuestarios y de organización del Secretario de Hacienda, Alberto J. Pani, y al apoyo recibido del Presidente Plutarco Elías Calles. En su momento, alguien llegó a comentar, en tono de broma, que a la Institución debería llamársele "Banco Amaro", ya que los fondos para integrar el capital se pudieron reunir finalmente, en virtud de las economías presupuestales logradas en el Ejército por el entonces Secretario de la Defensa Nacional, Gral. Joaquín Amaro.²²

El Banco de México se inauguró en solemne ceremonia el 1° de septiembre de 1925. El acto fue presidido por el primer mandatario, Plutarco Elías Calles, y al mismo concurren los personajes más sobresalientes de la época en la política, las finanzas y los negocios. Al recién creado Instituto se le entregó, en exclusiva, la facultad de crear moneda, tanto mediante la acuñación de piezas metálicas como a través de la emisión de billetes. Como consecuencia correlativa de lo anterior, se le encargó la regulación de la circulación monetaria, de los tipos de interés y del cambio sobre el exterior. Asimismo, se convirtió al nuevo órgano en agente, asesor financiero y banquero del Gobierno Federal, aunque se dejó en libertad a los bancos comerciales para asociarse o no con el Banco de México.

²² s/a, Banco de México, en <http://www.banxico.org.mx>.

2.2.2 SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO.

La Secretaría de Hacienda y Crédito Público fue creada el 4 de octubre de 1821, a raíz de la consumación de la Independencia; su denominación cambió posteriormente por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y Comercio: la última palabra fue suprimida con posterioridad y desde fines del siglo pasado se le conoce con el nombre de Secretaría de Hacienda y Crédito Público. La Secretaría de Hacienda y Crédito Público es el órgano más importante del Gobierno Federal en materia de banca y crédito; a ella corresponde aplicar y ejecutar e interpretar, a efectos administrativos, los diferentes ordenamientos que sobre la materia existen. Así mismo le corresponde dar la orientación de la política financiera y crediticia a todos los intermediarios financieros. Acorde con los lineamientos que en esas materias señale el Ejecutivo Federal, por lo anteriormente expuesto podemos observar que esta dependencia de gobierno juega un papel muy importante dentro del Sistema Financiero Mexicano²³.

2.2.3 LA COMISIÓN NACIONAL BANCARIA Y DE VALORES.

En el siglo pasado no hubo antecedentes precisos de un organismo que desarrollara las funciones que lleva a cabo la Comisión Nacional Bancaria. La Secretaría de Hacienda antes de 1889 estableció un sistema de interventores de bancos, pero no tenían responsabilidad y poco hacían por vigilar la actividad de los bancos, por lo que el 3 de noviembre de 1889 don Manuel Dublán, que en esa época fungía como Secretario de Hacienda, encomendó al señor licenciado Luis L. Labastida la realización de un estudio que vio la luz pública con el nombre de

²³ M. ACOSTA ROMERO: op. cit. p.196.

Estudio Histórico y filosófico sobre la Legislación de Bancos, mismo al que algunas opiniones atribuyen el mérito de ser el antecedente más remoto, desde el punto de vista teórico doctrinario, de las funciones que posteriormente asumiría la Comisión Nacional Bancaria.

Respecto a la creación de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, esta es un órgano desconcentrado de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, con autonomía técnica y facultades ejecutivas en los términos de esta ley. (Art.1).

La Comisión tendrá por objeto supervisar y regular, en el ámbito de su competencia, a las entidades financieras, a fin de procurar su estabilidad y correcto funcionamiento, así como mantener y fomentar el sano y equilibrado desarrollo del sistema financiero en su conjunto, en protección de los intereses del público. También será su objetivo supervisar y regular a las personas físicas y demás personas morales. cuando realicen actividades previstas en las leyes relativas al citado sistema financiero.²⁴

2.2.4 COMISIÓN NACIONAL DE SEGUROS Y FIANZAS.

La Comisión Nacional de Seguros ya existía antes de 1970 y precisamente a partir del año mencionado desapareció para fusionarse con la Comisión Nacional Bancaria. Sin embargo, tal parece que esa fusión no fue eficiente y se tomó la

²⁴ s/a, Comisión Nacional Bancaria y de Valores, en <http://www.cnbv.gob.mx>.

decisión, en 1990, de restablecer la existencia de lo que ahora se llama Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.

La naturaleza jurídica de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, se encuentra prevista en términos del artículo 108 de la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros, siendo un órgano desconcentrado de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

La Comisión de referencia tiene a su cargo la inspección y vigilancia de las sociedades mutualistas de seguros.²⁵

2.2.5 COMISIÓN NACIONAL DE LOS SISTEMAS DE AHORRO PARA EL RETIRO (CONSAR).

Esta Comisión tuvo su aparición el 23 de mayo de 1996, ante la necesidad de supervisar a una nueva categoría de intermediarios, encargados de administrar el ahorro para el retiro de los trabajadores mexicanos. La CONSAR esta dedicada a ejercer la inspección y vigilancia de las AFORES, SIEFORES y de las empresas operadoras de la Base de Datos Nacional SAR.

La coordinación, regulación, supervisión y vigilancia de los Sistemas de Ahorro para el Retiro están a cargo de esta Comisión como órgano administrativo desconcentrado de la SHCP dotado de autonomía técnica y facultades ejecutivas, de competencia funcional propia, en los términos de la Ley de los Sistemas de

²⁵Cfr. JESÚS RODRÍGUEZ SALA, El Contrato de Seguro en el Derecho Mexicano, p.31.

Ahorro para el Retiro publicada el 23 de mayo de 1996; el Reglamento respectivo de la Ley y el Reglamento Interior de la Comisión publicado el 19 de junio de 1997.

Como podemos observar, todas estas autoridades fueron creadas con un fin común: vigilar e inspeccionar a todo el Sector Financiero. Otra de las características que vinculaban entre sí a estas autoridades, hasta antes de enero de 1999, era la de encargarse de dirimir las controversias que se suscitaran entre los usuarios del Sector y precisamente las Instituciones Financieras, a través del procedimiento conciliatorio como, medio alternativo de solución de controversias, situación que actualmente ya no se encuentra a cargo de las Comisiones antes citadas, sino a cargo de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, y como es precisamente la materia de nuestra investigación procederemos a conocer sus antecedentes.²⁶

2.2.6 ANTECEDENTES HISTÓRICOS DE LA COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS

La CONDUSEF es un Organismo Descentralizado creado para ventilar los conflictos que se suscitan entre los usuarios y las instituciones financieras, siendo ésta una instancia más dentro del sector financiero; es por ello, que se explicarán los motivos y causas que dieron origen a la creación de dicho Organismo, entre las que se puede destacar la grave crisis que se desarrolló en el país en diciembre de 1994. De igual manera, se hará

²⁶ s/a, Comisión Nacional de los Sistemas de Ahorro para el Retiro, en <http://www.consar.gob.mx>.

mención de la forma en que se encuentra estructurada la citada Comisión y de las facultades que la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros le otorga, mismas que hoy en día realiza.

a) ORIGEN

Sin lugar a dudas, la crisis que sufrió nuestro país a finales de 1994 hizo palpable la ingente²⁷ necesidad que tenía el Estado de velar por los derechos de un grupo social que, por su condición y recursos, requería de asesoría jurídica para el adecuado uso de los servicios financieros, servicios que día a día eran más sofisticados y, de ser el caso, para reclamar ante las diversas entidades, que hasta ese momento conformaban el Sistema Financiero Mexicano, sus legítimos derechos. Dicho grupo social está compuesto, fundamentalmente, de miles de pequeños ahorradores, que con muchos esfuerzos logran constituir un patrimonio familiar a lo largo de su vida.²⁸

Debemos entender, como ya se dijo anteriormente, que “en la actualidad el Sistema Financiero Mexicano se encuentra integrado básicamente por las Instituciones de Crédito y los intermediarios financieros no bancarios, que comprenden a las compañías Aseguradoras y Afianzadoras, Casas de Bolsa y Sociedades de Inversión, así como las Organizaciones Auxiliares de Crédito”.²⁹

Asimismo, la globalización y volatilidad de los mercados mundiales han propiciado la necesidad de que el sector social de nuestro país disponga de un ente público

²⁷ Proviene del latín *ingens* - entis adj. Muy Grande.

²⁸ Dictamen, de Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros del 12 de diciembre de 1998.

²⁹ M. ACOSTA ROMERO, Derecho Bancario, p. 35.

que oriente y vele por la protección y defensa de sus derechos; los cuales, en ocasiones, no son cabalmente respetados por las Instituciones Financieras.

Por otro lado, se hace notar que en ese momento y aún con la existencia de diversos ordenamientos que en su momento regularon, en la medida que les fue posible, las relaciones entre el público usuario y los prestadores de servicios financieros, no se contaba con disposiciones protectoras para los usuarios de los servicios financieros, como es el caso de la Ley General de Instituciones de Crédito y Organizaciones Auxiliares de 1941. Sin embargo, en esa época, la entonces Comisión Nacional Bancaria desempeñó, durante mucho tiempo, la función de conciliador, la cual se desarrollaba por medio de un procedimiento administrativo de conciliación no establecido en la ley, por el que simplemente esa Comisión comunicaba por escrito a los intermediarios, las reclamaciones y quejas que le eran planteadas por los usuarios. En caso de que los bancos reconocieran incumplimientos o errores, se resolvían los conflictos; de otro modo, la Comisión notificaba a los usuarios que sus reclamaciones debían ser planteadas ante los Tribunales competentes, habida cuenta de la falta de atribuciones legales para resolver en calidad de conciliador o árbitro.³⁰

La nacionalización de la banca, da inicio a un largo proceso de cambio en la política bancaria y financiera, el cual se vio reflejado en nuevas disposiciones legales y reglamentarias en materia financiera; un ejemplo de ello es la Ley Reglamentaria del Servicio Público de Banca y Crédito, publicada en el Diario

³⁰ Dictamen. op. cit.

Oficial de la Federación el 31 de diciembre de 1982, vigente a partir del 1° de enero de 1983 al 14 de enero de 1985, en ésta se establecieron procedimientos de conciliación y arbitraje, mismos que se sustanciaban ante la Comisión Nacional Bancaria y de Seguros (CNBS). En el año de 1985, surge la nueva Ley Reglamentaria en la que fueron mejorados los procedimientos aludidos y se reflejaron en materia de organizaciones y actividades auxiliares del crédito, de seguros y fianzas a partir de 1990, especialmente en cuanto a la creación de una comisión que supervisara a estos dos últimos intermediarios.

De igual forma, y como consecuencia de la crisis de 1987, se reformó la Ley del Mercado de Valores para establecer procedimientos de resolución de controversias entre casas de bolsa y especialistas bursátiles por un lado y los inversionistas por el otro, mediante la actuación de árbitros particulares. Asimismo, se determinó la manera de realizar la contratación bursátil entre las casas de bolsa y su clientela, todo lo que perdura en la legislación vigente. La promulgación de la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro en 1996, recogió las experiencias de sus similares y adoptó los procedimientos de resolución de controversias entre trabajadores, patrones y Administradoras de Fondos para el Retiro, a través de la conciliación y el arbitraje.³¹

Si bien es cierto que existían disposiciones que contemplaban esquemas de protección al público usuario de servicios financieros y le proveían de mecanismos de defensa, también lo era que la falta de uniformidad en la legislación y en los

³¹ *Ibíd.*

procedimientos establecidos hasta ese momento, así como la multiplicidad de autoridades y sobre todo de criterios, dificultaba enormemente a los involucrados conseguir la finalidad que se perseguía con dichas disposiciones, es decir, la protección en sus derechos e intereses.³²

Otro factor importante, por el que era inminente la necesidad de crear un órgano especializado para la protección y defensa de los derechos e intereses del usuario de servicios financieros, fue que hasta ese momento las facultades otorgadas a la Administración Pública Federal en dicha materia, eran limitadas en su aspecto sancionador, actuando básicamente como conciliador o árbitro en la solución de conflictos; medios que eran utilizados como vías de solución alternas a los procedimientos judiciales; en esa virtud existía una clara tendencia a solucionar los problemas suscitados entre las instituciones financieras y su clientela ante los órganos jurisdiccionales, sin la necesidad de agotar un procedimiento conciliatorio.

Además, el público usuario de servicios financieros no contaba con información relacionada con los productos financieros que ofrecen los integrantes del sector, sobre todo en cuanto a los riesgos que estos conllevan. Riesgos incrementados con motivo de la inestabilidad económica mundial que obviamente repercutía en el mercado nacional, información que, sin duda alguna, debía ser difundida por un órgano imparcial, así como sus características, beneficios y riesgos; por lo que era notable que no había seguridad jurídica respecto de los servicios que recibían los

³² Iniciativa de Ley de la Comisión de Protección al Usuario de Servicios Financiero, Exposición de Motivos del 19 de noviembre de 1998.

usuarios, no sólo por la falta de información objetiva y simplificada sobre las condiciones de los servicios financieros, sino también por la falta de medidas coercitivas que propiciaran equidad entre las relaciones de los usuarios y las instituciones financieras.

De igual manera, no existían estudios, análisis e investigaciones en materia de protección al usuario de servicios financieros; en ese contexto resultó indispensable y urgente, la necesidad de contar con un organismo imparcial, independiente y especializado en la solución de conflictos surgidos con motivo de la prestación de los distintos servicios financieros.³³

Por las consideraciones vertidas, se contempló la necesidad de crear un ordenamiento que previera la protección y defensa de los derechos e intereses de los usuarios de los servicios financieros. Es así como el 12 de diciembre de 1998 se aprobó la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, que da origen a la Comisión Nacional de Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), misma que fue reformada mediante Decreto publicado en el Diario Oficial de la Federación el 5 de enero del 2000. La CONDUSEF es un organismo público descentralizado cuyo objeto es el de promover, proteger y defender los derechos e intereses de las personas que utilizan los servicios ofrecidos por las entidades financieras, procurando crear una cultura en esta materia entre el público en general y proveerlo de la información

³³ *Ibíd.*

necesaria para que puedan decidir con mayores y mejores elementos, las decisiones relativas a la contratación de servicios financieros.

En el ordenamiento legal a que nos venimos refiriendo, se preserva y mejora la instrumentación de los procedimientos de conciliación y arbitraje que la legislación mexicana ha desarrollado a lo largo del tiempo, toda vez que la solución de las controversias a corto plazo, por una vía que no implique la contención o que promueva la sujeción voluntaria a las resoluciones de una Autoridad, reditúa beneficios al usuario de servicios financieros. En ese sentido, los procedimientos que prevé esta Ley, fomentan la resolución pronta, expedita y gratuita de los conflictos entre el público y las entidades financieras.³⁴

La CONDUSEF absorbió las funciones que en materia de protección de los intereses del público desarrollaban las Comisiones Nacionales Bancaria y de Valores, de Seguros y Fianzas y del Sistema de Ahorro para el Retiro, con esto se buscó que fuera una sola autoridad la que se encargara de la protección y defensa de los intereses del público, permitiendo con ello que las mencionadas Comisiones dedicaran toda su estructura, tiempo, recursos, personal y capacidad a las funciones de inspección y vigilancia que tienen encomendadas, fundamentalmente para que se detecten prácticas insanas dentro de las entidades que estarán en su esfera de competencia. Es así como se consideró que la nueva Comisión coadyuvaría al fortalecimiento y especialización de la supervisión sobre el sistema financiero nacional y profesionalizaría la supervisión financiera, para disminuir los

³⁴ Dictamen. op. cit.

riesgos de nuevas crisis.³⁵ Otra característica de esta Comisión es que el público usuario cuenta con una sola instancia que lo orienta, asesora y recibe sus quejas; para lo cual la CONDUSEF puede recurrir a las autoridades y entidades financieras, a efecto de que se proporcione la información necesaria para cumplir su objetivo.

Con la CONDUSEF se fortalece la estructura que conforma el Sistema Financiero Mexicano, ya que en la medida en que tanto el usuario de los servicios financieros, como las instituciones financieras cuenten con mecanismos e instancias imparciales y especializadas ante las cuales puedan dirimir sus controversias, se fortalece la confianza sobre el funcionamiento apropiado del Sistema Financiero, confianza que es la base sobre la cual el mismo opera y sustenta su calidad moral.

Por último, es de hacer notar que la CONDUSEF se considera un Ombudsman Financiero (defensor del cliente), ya que en términos generales es un órgano que toma sus propias decisiones, siempre de manera apegada a derecho, resuelve las controversias usuario-institución de manera imparcial, siendo un mediador y conciliador de los conflictos que se generan en las relaciones bancarias y financieras de los usuarios con las entidades de ese sector, también diseña políticas enfocadas a mejorar los servicios, las buenas relaciones y la confianza de la clientela.

³⁵ *Ibíd.*

Una vez que ya sabemos cuales fueron los motivos por los cuales se creo la CONDUSEF, lo procedente es conocer un poco los antecedentes de los dos procedimientos primordiales que se ventilan ante el Organismo citado: El Procedimiento Conciliatorio y el de Arbitraje.

b) ANTECEDENTES DEL PROCEDIMIENTO DE CONCILIACIÓN.

En primer término, podemos apreciar que aun cuando la justicia de conciliación y avenimiento pertenece a la tradición germánica y a la justicia medieval, en la cual el juez actuaba con el propósito de dirimir una controversia con la solución que a él le parecía equitativa, ha sido constante en el Derecho la penetración de esta forma de justicia. No era otra la intención de los *Conseils de Prud'hommes*, forma incipiente de la magistratura del trabajo en la legislación napoleónica, modalidad que continúa ocupando un primer plano en el Derecho moderno.

En México, la conciliación en materia financiera tiene sus antecedentes en la Ley General de Instituciones de Seguros. En el año de 1953 fue reformado el artículo 135 de la citada ley, mediante decreto publicado el 31 de diciembre de ese año; en éste se establecía que para el caso de que un beneficiario o asegurado presentara reclamación, la Comisión Nacional de Seguros requeriría a la Institución un informe y la citaría a junta con el fin de que las partes de manera voluntaria se sometieran a juicio arbitral; sin embargo, también establecía que antes de iniciarse formalmente el arbitraje, la Comisión trataría de “avenir a las partes”, es decir que llegasen a una conciliación.

Diez años después, el 30 de diciembre de 1963, se publicó en el Diario Oficial de la Federación el decreto por medio del cual se reformaran las fracciones II y III del artículo 135 de la Ley General de Instituciones de Seguros; en esta reforma podemos observar que se da un trato diferente a la conciliación; pues ahora, antes de invitar a las partes a que se sometan al juicio arbitral, primero se les invita a conciliar sus intereses, situación que anteriormente quedaba en segundo plano; lo anterior lo podemos observar en la reforma que sufrió principalmente la fracción II del citado precepto legal, mismo que a la letra establecía: “ La Comisión Nacional de Seguros citará a las partes a una junta en la que las exhortará a conciliar sus intereses, y si esto no fuera posible, para que voluntariamente y de común acuerdo la designen árbitro. ...”

Posterior a esta reforma siguieron muchas más, pero no fue sino hasta el 27 de diciembre de 1983, cuando se publicó en el Diario Oficial de la Federación, el decreto por medio del cual se reformó nuevamente el artículo 135 de la Ley a que nos hemos venido refiriendo, con la diferencia de que, en esta ocasión, se estableció que ante la presencia de una reclamación debería de agotarse el “Procedimiento de Conciliación” y sobre todo, que el artículo en cita, ahora, disponía una serie de reglas para llevar a cabo dicho procedimiento. Observemos que, en un principio, la Ley General de Instituciones de Seguros, únicamente hacía referencia a la conciliación como un mero requisito, pero que su objetivo fundamental era que las partes decidieran someterse al arbitraje y ahora con esta nueva reforma primero se establece un procedimiento de conciliación y luego se

dispone la invitación a las partes para que se sometan al arbitraje, por lo que se infiere que la conciliación toma mayor fuerza.

El Procedimiento de Conciliación poco a poco se fue moldeando, a través de múltiples decretos, como lo son los publicados en el Diario Oficial de la Federación los días 14 de julio de 1993 y 03 de enero de 1997, con el fin de que se instituyera un procedimiento que permitiera mayores garantías, sobre todo, para los usuarios; cabe aclarar que a partir de ese momento la Ley en comento recibió el nombre con el que hoy día se le conoce: Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros.³⁶

En la actualidad, la CONDUSEF tiene la facultad de llevar a cabo el Procedimiento Conciliatorio como un medio de solución para resolver las controversias que se susciten entre el usuario y la institución financiera. Debido a esto se derogaron diversas disposiciones legales que contemplaban el Procedimiento Conciliatorio, y fueron las siguientes:

- La Ley de Instituciones de Crédito (Título Sexto, De la protección de los intereses del público, artículos 118-B, 119 y 120);
- Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito (Título Séptimo, De la protección de los intereses del público, artículos 102 y 103);

³⁶ Decreto mediante el cual se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de julio de 1993.

- Ley del Mercado de Valores (Capítulo VII, De los procedimientos para proteger los intereses del público inversionista, artículos 87 y 88);
- Ley de Sociedades de Inversión (Capítulo VII artículo 45);
- Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros (Capítulo II, que facultaba a la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas para conocer de las reclamaciones de los usuarios, artículo 108 fracción XI y Título Quinto, Capítulo II, De los procedimientos, artículo 135);
- Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro (Capítulo II, De la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro: la facultaba tanto para recibir las reclamaciones como para llevar a cabo el procedimiento conciliatorio, artículo 5º fracción XII, Capítulo VIII, Del procedimiento de conciliación y arbitraje, artículos 109 y 110);
- Ley Federal de Instituciones de Fianzas (Capítulo IV, Procedimientos Especiales, artículo 93 Bis), y
- Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (Capítulo II, De las Facultades, artículo 4º fracción X, el cual facultaba a la citada Comisión para actuar como conciliador y árbitro y dar atención a las reclamaciones de los usuarios).

Podemos concluir que la CONDUSEF absorbió las facultades que en esta materia venían desarrollando las Comisiones Nacional Bancaria y de Valores, de Seguros y Fianzas y del Sistema de Ahorro para el Retiro, constituyéndose de esta manera como la única autoridad encargada para llevar a cabo el Procedimiento de Conciliación.

c) ANTECEDENTES HISTÓRICOS DEL PROCEDIMIENTO ARBITRAL.

El arbitraje surgió como un medio para solucionar las controversias, al grado de que es citado como el inmediato antecedente del proceso jurisdiccional. En la antigüedad se llevaban a cabo arbitrajes principalmente de carácter público, en los cuales el árbitro actuaba como amigable componedor, siendo, por lo general, personas de gran prestigio y reputación como los reyes y papas. Entre los Estados, la utilización de este medio para solucionar controversias, tuvo su origen en los griegos, en una época remota a 600 años a.C.

Es bien sabido que en el Derecho Romano, no sólo la técnica y el contenido de sus instituciones representan algo único cuya vida no sucumbió en el devenir de los siglos; sino que viene a constituir una base común sobre la que se asientan los sistemas jurídicos vigentes y es así como vemos que el genio que tenían los romanos para lo jurídico se hizo patente en su afán de perfeccionar el juicio arbitral. La intuición que tuvieron los romanos para el derecho, los hace concebir desde el inicio de su historia la idea del arbitraje, como medio privado de solución a los conflictos particulares vinculados al orden público.

En la evolución del proceso civil romano, el arbitraje desempeñaba un papel muy importante y hasta decisivo; ya que las partes podían renunciar a la decisión coactiva de la cuestión litigiosa pendiente entre ellos y convenir al nombramiento de un árbitro para que estudiara el caso y emitiera su fallo. Esta forma de resolver los litigios la encontramos en todos los pueblos y en todas las épocas.

Así es como se ha considerado que la raíz histórica del proceso civil romano fue el arbitraje, el cual se desarrolló bajo el control del Estado, por lo que se convirtió, con el tiempo en un proceso estatal.

La historia moderna del arbitraje, registra el hecho de que un arbitraje pactado previamente con normas de procedimiento, tal como se conoce hoy en día, no existió; sino hasta finales del siglo XVIII, cuando Inglaterra y Estados Unidos de Norte América celebraron “El Tratado de Jayde 1794” aquí es donde surge el primer caso de funcionamiento de tribunales arbitrales. El sentido actual de la institución, lo constituyó el tribunal establecido en Inglaterra y Estados Unidos de Norte América para ajustar las reclamaciones relativas a Alabama en 1871; dicho tribunal permitió que los estados tomaran confianza en este nuevo procedimiento para arreglar controversias.

Por otra parte, existieron antecedentes normativos respecto al arbitraje como en la Constitución de Cádiz de 1812, en la Constitución de 1824, en las Leyes Constitucionales de 1836 y en el Estatuto Orgánico de 1856, los cuales reconocían expresamente la posibilidad jurídica de que los litigios que afectaran solamente intereses privados fueran resueltos por jueces árbitros.

Durante la última parte del siglo XIX encontramos muchos instrumentos multipartitas que incluyen cláusulas compromisorias; sin embargo, fue en la Conferencia de La Haya, donde se empezó a considerar al arbitraje como una

institución respetable y a ponerse de moda la suscripción de tratados bilaterales respecto a esta materia.³⁷

Efectivamente, en las tres primeras décadas del siglo pasado, a partir de la Conferencia de La Haya hubo una gran actividad arbitral, empezando por la Corte Permanente de Arbitraje, seguida por diversos tribunales arbitrales, comisiones mixtas de reclamaciones y árbitros únicos. Los principales temas a resolver fueron controversias sobre fronteras, derechos de pesca, y sobre todo, reclamaciones de daños a extranjeros.

En la actualidad, en lo que respecta al Sistema Financiero Mexicano, la CONDUSEF es el órgano especializado que se encarga de ventilar el juicio arbitral, si es que las partes en conflicto deciden voluntariamente y de común acuerdo someterse al mismo; a elección de las partes puede llevarse a cabo el procedimiento arbitral en estricto derecho o en amigable composición de conformidad con los lineamientos que previamente han sido establecidos.

Como podemos observar, la materia financiera es muy basta e interesante, por lo que una vez que ya conocemos los antecedentes tanto de las operaciones financieras como de las autoridades que regulan el Sector, procederemos a señalar cual es la forma en la que en la actualidad se encuentra conformado nuestro Sistema Financiero Mexicano, así como las facultades de las autoridades que rigen al mismo, para de esta forma situarnos poco a poco en el tema central de la presente investigación.

³⁷ JOSÉ LUIS SIQUEIROS, El arbitraje en los negocios internacionales de naturaleza privada, p. 310.

CAPITULO II

1. EL SISTEMA FINANCIERO MEXICANO.

El Sistema Financiero Mexicano se define como el conjunto de autoridades que lo regulan y supervisan; entidades financieras que intervienen generando, captando, administrando, orientando y dirigiendo tanto el ahorro como la inversión; instituciones de servicios complementarios, auxiliares o de apoyo a dichas entidades; de agrupaciones financieras que prestan servicios integrados, así como otras entidades que limitan sus actividades a información sobre operaciones activas o prestan servicios bancarios con residentes en el extranjero.¹

Como podemos observar, el Sistema Financiero para cualquier país es de suma importancia, ya que es precisamente éste quien se encarga de captar el ahorro del público y canalizarlo hacia las áreas productivas, esto es, realizar el financiamiento, cumpliendo, además, con la función de ayudar a la circulación eficiente del dinero lo cual se le conoce como Sistema de Pagos.

ACTIVIDAD	QUE IMPLICA LA ACTIVIDAD?
FINANCIAMIENTO	Cuando las personas o empresas que tienen el dinero lo depositan con una Institución del Sistema Financiero se convierte en ahorro o inversión, que le permiten a la Institución Financiera dirigirlo con las personas o empresas que lo necesitan convirtiéndose en financiamiento, a ésta se le denomina "crédito".
SISTEMA DE PAGOS	Para poder comprar, vender o transferir dinero entre las personas y empresas se utilizan instrumentos como: <ul style="list-style-type: none">• Dinero: billetes y monedas en pesos mexicanos o de otros países como el dólar.• Documentos: cheques, pagarés, letras de cambio, pagarés de tarjetas de crédito conocidos como vouchers.• Medios electrónicos: transferencias entre cuentas por SPEUA, pago de servicios con tarjetas de débito, monederos electrónicos.

¹ JESÚS DE LA FUENTE RODRÍGUEZ, Tratado de Derecho Bancario y Bursátil, p.79.

Una vez que definimos al Sistema Financiero Mexicano procederemos a conocer como es que se encuentra conformado :

- *Autoridades Financieras;*
- *Instituciones de Servicios Complementarios, Auxiliares o de apoyo a dichas Entidades;*
- *Grupos Financieros;*
- *Entidades Financieras; y*
- *Otras Entidades.*

Autoridades Financieras.

Es el conjunto de dependencias y organismos autónomos y desconcentrados del Estado, a los que les corresponde principalmente las funciones de regulación, supervisión y protección de los intereses del público Usuario del Sistema Financiero.

Instituciones de Servicios Complementarios, Auxiliares o de Apoyo a dichas Entidades

Son las Entidades autorizadas por la SHCP para prestar directa o indirectamente a los Intermediarios Financieros, servicios complementarios o auxiliares en la realización de su objeto y su administración.²

² J. DE LA FUENTE RODRÍGUEZ: op. cit., p. 81-85.

Grupos Financieros

Son los integrados por una sociedad controladora y las Entidades Financieras que obtengan autorización de la SHCP para utilizar denominaciones iguales o semejantes, actúan de manera conjunta y ofrecen servicios complementarios.

De lo anterior podemos derivar que uno de los elementos esenciales del Sistema Financiero son las Entidades Financieras, por lo que es necesario aclarar su concepto.

Entidades Financieras

Son los Intermediarios Financieros autorizados por la SHCP y en algunos casos por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) para captar, administrar, orientar y dirigir, tanto el ahorro como la inversión del público.³

Existen Entidades dentro de los diferentes sectores como: El Bancario, el Bursátil, el Asegurador, el Afianzador, Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito y los Sistemas de Ahorro para el Retiro.

Podemos entender por *Entidades Financieras* aquellas que para su existencia legal requieren autorización del Gobierno Federal, la cual compete otorgar a la SHCP; exceptuándose a las Uniones de Crédito, Sociedades de Inversión, Sociedades Operadoras de Sociedades de Inversión, y especialistas bursátiles, ya

³ *Ibíd.*

que la autorización para estas últimas es competencia para la CNBV (Comisión Nacional Bancaria y de Valores.)

Es decir, la sociedad financiera no puede nacer a la vida jurídica por el simple acuerdo de sus asociados, sino en la medida que exista la autorización específica del Gobierno Federal.

Dicha autorización sólo puede ser otorgada a Sociedades Anónimas (S.A.), en virtud de que ésta es la más adecuada para la actividad financiera dadas sus características particulares. En relación con lo anterior el artículo 87 de la Ley General de Sociedades Mercantiles indica lo siguiente:“La sociedad anónima es la que existe bajo una denominación y se compone exclusivamente de socios cuya obligación se limita al pago de sus acciones”⁴

Las sociedades mercantiles tienen un término de vida como toda persona; sin embargo; como una excepción para dichas sociedades la legislación aplicable a establecido una duración indefinida para los Intermediarios Financieros, esto con el objeto de incrementar la confianza del público Usuario durante el término de su existencia debido a la actividad tan importante que desempeñan.

Las Instituciones Financieras pueden constituirse por la comparecencia ante notario de las personas que otorguen la escritura social, dicha escritura deberá inscribirse en el Registro Público de Comercio, con el objeto de hacer del dominio público la situación jurídica y económica del comerciante, dicha sociedad deberá proporcionar a la SHCP o a la CNBV según corresponda los datos de su inscripción

⁴ Art. 87 de la Ley General de Sociedades Mercantiles; México, 2005, p.14.

para que en su caso se proceda a la publicación en el Diario Oficial de la Federación.⁵

Todo lo anterior podemos esquematizarlo de la siguiente manera:

El motivo por el que las Entidades Financieras se agrupan en sectores es para tener relacionadas a aquellas Entidades que realizan actividades similares o cuyos productos y servicios son regulados por las mismas leyes y así brindar a los Usuarios una atención especializada en cada una de las materias, por lo que las Instituciones se agrupan en los siguientes rubros:

1.1 SECTOR BANCARIO

“Bancos Comerciales o Institución de Crédito o de Banca Múltiple: Son empresas, que a través de varios productos, captan el capital, es decir, reciben el dinero del público (ahorradores e inversionistas) y lo colocan, esto es, lo prestan a las personas o empresas que lo necesitan y que cumplen con los requisitos para ser sujetos de crédito.

Banco de Desarrollo o Banco de Segundo Piso o Banco de Fomento: Son aquellos dirigidos por el Gobierno Federal cuyo propósito es desarrollar ciertos sectores (agricultura, autopartes, textil), además de atender y solucionar problemáticas de financiamientos regionales o municipales, o fomentar ciertas actividades (exportación, desarrollo de proveedores, creación de nuevas empresas).

⁵ J. DE LA FUENTE RODRÍGUEZ: op. cit., p. 81-86.

Se les dice de segundo piso; pues sus programas de apoyo o líneas de financiamiento las realizan a través de los bancos comerciales que quedan en primer lugar ante las empresas o usuarios que solicitan el préstamo.

Sociedades Financieras de Objeto Limitado (SOFOLLES): Son Instituciones especializadas porque prestan únicamente para un sector (por ejemplo, construcción, automotriz) o actividad (por ejemplo, consumo a través de tarjetas de crédito), sólo que en lugar de recibir depósitos para captar recursos tienen que obtener dinero mediante la colocación de valores o solicitando créditos. Su principal producto es el otorgar créditos para la adquisición de bienes específicos como carros o casas u operar tarjetas de crédito.

Patronato del Ahorro Nacional: Es una Institución cuyo propósito es incrementar la cultura del ahorro, de modo que es una organización que sólo ofrece productos de captación, es decir para hacer depósitos, pero no tiene productos de colocación, es decir para ofrecer créditos. A través de los productos de captación esta Institución ofrece intereses y/o premios exentos de impuestos para fomentar el ahorro.”⁶

⁶ s/a, Información General, en <http://www.CONDUSEF.gob.mx>.

1.2 SECTOR DE ORGANIZACIONES Y ACTIVIDADES AUXILIARES DEL CRÉDITO.

“Empresas de Factoraje: Son empresas financieras que se dedican a adquirir, no necesariamente comprar, los derechos de cobro que tienen personas o empresas a través de facturas, pagarés, letras de cambio, contra recibos y otros títulos de crédito.

Al adquirir los documentos para cobrarle al deudor, es decir, quién los firmó; las empresas de factoraje pagan o adelantan dinero al dueño del derecho de cobro menos una comisión por el servicio, a esto también se le conoce como “descuento de documentos”. Se considera una operación de crédito, pues el vendedor de los derechos sigue siendo responsable de que el deudor pague, esto es como conceder un crédito al vendedor a cambio de las facturas. Por medio de esta operación, la empresa de factoraje ofrece liquidez a sus clientes, es decir, la posibilidad de que dispongan de inmediato de efectivo para hacer frente a sus necesidades y obligaciones o bien para realizar inversiones.

Arrendadoras Financieras: Es el instrumento a través del cual una empresa (la Arrendadora), se obliga a comprar un bien para conceder el uso de éste a otra persona (Arrendatario o cliente), durante un plazo forzoso, el arrendatario a su vez se obliga a pagar una renta, que pueden fijar desde un principio las partes, y en su caso los gastos accesorios aplicables.

La ventaja del arrendamiento consiste en diferir el pago en varias mensualidades y en su caso ejercer la opción de compra, en lugar de la alternativa tradicional de efectuar un desembolso para el pago de contado.

Uniones de Crédito: Tienen por objeto facilitar el acceso del crédito a sus socios, prestar su garantía o aval, recibir préstamos de sus socios, de Instituciones de crédito, de seguros y de fianzas.

Para ser socio se deberá adquirir una acción o parte social de la propia institución. Los socios a través de la unión de crédito podrán comprar, vender y comercializar insumos, materias primas, mercancías y artículos diversos así como alquilar bienes de capital necesarios para la explotación agropecuaria o industrial.

Sociedades de Ahorro y Préstamo o SAP's: Son personas morales con personalidad jurídica y patrimonio propios, de capital variable, no lucrativas, en las que la responsabilidad de los socios se limita al pago de sus aportaciones, para participar en ellas se deberá adquirir una parte social de la propia institución. Tienen por objeto la captación de recursos exclusivamente de sus socios, mismos que colocan únicamente entre los propios socios o en inversiones en beneficio mayoritario de los mismos.

Casas de Cambio: Son sociedades anónimas dedicadas exclusivamente a realizar en forma habitual y profesional operaciones de compra, venta y cambio de divisas

con el público dentro del territorio nacional, autorizadas por la SHCP, reglamentadas en su operación por el BANXICO y supervisadas por la CNBV.

Almacenes Generales de Depósito: Tienen por objeto el almacenamiento, guarda o conservación, manejo, control, distribución o comercialización de bienes o mercancías bajo su custodia o que se encuentren en tránsito, amparados por certificados de depósito y pudiendo otorgar financiamientos con garantía de los mismos.”⁷

1.3 SECTOR BURSÁTIL

Casas de Bolsa: Son empresas que ofrecen el servicio de intermediación en el Mercado de Valores (BMV: Bolsa Mexicana de Valores) entre aquellos que desean invertir su dinero, o bien las empresas que requieren de algún tipo de financiamiento, estas operaciones se realizan a través de instrumentos denominados valores. La intermediación es cuando estas Instituciones Financieras ponen en contacto a los inversionistas o personas que desean comprar, vender o transferir entre ellos los valores; esta es la principal razón por la cual las casas de bolsa no pueden garantizar ganancias al inversionista, ya que ellas no son responsables de que tan bueno o malo es el instrumento que se compra.⁸

⁷ Cfr. J. DE LA FUENTE RODRÍGUEZ: op. cit. p.985,992,1002,1009, 1019.

⁸ H. ENRIQUE RUIZ TORRES: op. cit., p. 204-205.

Sociedades de Inversión y Operadoras de Sociedades de Inversión:

Son empresas cuyo fin primordial es reunir los recursos de un gran número de inversionistas, medianos y pequeños, para canalizarlos de manera inmediata al Mercado de Valores y a la adquisición de otros activos, con el objeto de financiar diversos proyectos productivos.⁹

Socios Liquidadores y Socios Operadores: Son empresas que ofrecen el servicio de intermediación en el Mercado de Derivados (MexDer).¹⁰

1.4 EL SECTOR DE SEGUROS Y FIANZAS

Instituciones de Seguros o Aseguradoras: Son empresas que a cambio de un pago, conocido como prima, se responsabilizan de pagar al beneficiario una suma de dinero limitada o reparar el daño que sufra la persona o la cosa asegurada ante la ocurrencia del siniestro previsto cuando cumpla ciertos requisitos indicados en un documento llamado póliza.

Sociedades Mutualistas de Seguros: Son Instituciones de seguros en las cuales el cliente es considerado como un socio más de la mutualidad, por lo cual si la empresa se desarrolla favorablemente puede pagar dividendos entre los usuarios.

⁹ Ibíd. p. 225.

¹⁰ Sociedad anónima denominada Mercado de Derivados que tiene por objeto proveer las instalaciones y demás servicios para que se coticen y se negocien contratos a futuro.

Instituciones de Fianzas: Son empresas que a cambio de un pago pueden otorgar fianzas, es decir, garantizan que se cumpla una obligación y si no la afianzadora pagará al beneficiario una cantidad fijada en el contrato de fianza para restituir los daños que pueda causar este incumplimiento del fiado.¹¹

1.5 EL SECTOR DEL SISTEMA DE AHORRO PARA EL RETIRO.

“Administradoras de Fondos para el Retiro (AFORES): Son empresas que administran el dinero de la cuenta individual del Sistema de Ahorro para el Retiro (SAR) del trabajador inscrito en el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS). Al administrar el dinero tienen la obligación de informar mediante un Estado de cuenta mínimo cada año la cantidad ahorrada en la cuenta individual del trabajador que es invertida en una Sociedad de Inversión Especializada en Fondos para el Retiro (SIEFORE).

Sociedades de Inversión Especializadas en Fondos para el Retiro (SIEFORES): Son empresas a través de las cuales las AFORES invierten el dinero de las cuentas individuales de los trabajadores para maximizar la ganancia buscando la protección del ahorro para el retiro.

¹¹ J. DE LA FUENTE RODRÍGUEZ, op. cit. p. 967.

2. AUTORIDADES FINANCIERAS

Es el conjunto de dependencias y organismos autónomos y desconcentrados del Estado, a los que les corresponde principalmente las funciones de regulación, supervisión y vigilancia del Sistema Financiero Mexicano.”¹²

2.1 BANCO DE MÉXICO.

El Banco de México tendrá por finalidad proveer a la economía del país de Moneda Nacional. El objetivo prioritario es procurar la estabilidad del poder adquisitivo de dicha moneda, y propiciar el buen funcionamiento de los sistemas de pagos, entre otras de sus facultades están las siguientes:

- Regular la emisión y circulación de la moneda, los cambios, la intermediación y los servicios financieros, así como los sistemas de pagos.
- Prestar servicios de tesorería al Gobierno Federal y actuar como agente financiero del mismo.
- Fungir como asesor del Gobierno Federal en materia económica y particularmente, financiera.
- Participar en el Fondo Monetario Internacional y en otros organismos de cooperación financiera internacional o que agrupen a bancos centrales.
- Redescantar documentos de carácter genuinamente mercantil.

¹² Cfr. J. DE LA FUENTE RODRÍGUEZ, op. cit. p.1039-1064.

- Constituir depósitos en instituciones de crédito o depositarias de valores, del país o del extranjero.
- Emitir bonos de regulación monetaria.
- Efectuar operaciones con divisas, oro y plata, incluyendo reportos.
- Actuar como fiduciario cuando por ley se le asigne esa encomienda, o bien tratándose de fideicomisos cuyos fines coadyuven al desempeño de sus funciones o de los que el propio Banco constituya para cumplir obligaciones laborales a su cargo.
- El Banco de México podrá expedir disposiciones sólo cuando tengan por propósito la regulación monetaria o cambiaria, el sano desarrollo del sistema financiero, el buen funcionamiento del sistema de pagos, o bien, la protección de los intereses del público. Al expedir sus disposiciones el banco deberá expresar las razones que las motivan. Las citadas disposiciones deberán ser de aplicación general, pudiendo referirse a uno o varios tipos de intermediarios, a determinadas operaciones o a ciertas zonas o plazas.
- El Banco de México podrá imponer multa a los intermediarios financieros por las operaciones activas, pasivas o de servicios que realicen en contravención a la presente ley o a las disposiciones que éste expida.¹³

¹³ s/a, Banco de México, en <http://www.banxico.org.mx>.

2.2 SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO (SHCP).

Su principal función es coordinar, evaluar y vigilar el Sistema Financiero del país; además de orientar la política bancaria y a las Instituciones Financieras no bancarias. Algo de importancia es que esta Secretaría emite regulaciones generales sobre los aspectos de carácter prudencial de las Instituciones y Entidades Financieras para asegurar la solvencia, liquidez y adecuar la disposición de las Entidades Financieras, además de contar con la facultad de interpretar las Leyes financieras.

Otra de sus funciones es fungir como órgano consultor respecto de las reglas que emite para las Entidades Financieras y uno de los objetivos primordiales es el de autorizar a las sociedades anónimas para fungir como Instituciones Financieras, en resumen, las funciones primordiales de la Secretaria de Hacienda y Crédito Público, en cuanto a la regulación del Sistema Financiero, son las siguientes:

- Proyectar y coordinar la planeación nacional de desarrollo y elaborar, con la participación de los grupos sociales interesados, el Plan Nacional correspondiente.
- Manejar la deuda pública de la Federación y del Departamento del Distrito Federal.
- Realizar o autorizar todas las operaciones en que se haga uso del crédito público.

- Planear, coordinar, evaluar y vigilar el sistema bancario del país que comprende el Banco Central, la Banca Nacional de Desarrollo y las demás instituciones encargadas de prestar el servicio de banca y crédito.
- Ejercer las atribuciones que le señalen las leyes en materia de seguros, fianzas, valores y de organizaciones y de actividades auxiliares del crédito.
- Cobrar los impuestos, contribuciones de mejoras, derechos, productos y aprovechamientos federales en los términos de las leyes aplicables y vigilar y asegurar el cumplimiento de las disposiciones fiscales.
- Representar el interés de la Federación en controversias fiscales.
- Formular el programa del Gasto Público Federal y el proyecto de Presupuesto de Egresos de la Federación y presentarlos juntos con el Departamento del Distrito Federal y ponerlo a consideración del Presidente de la República.
- Evaluar y autorizar los programas de inversión pública de las dependencias y entidades de la administración pública federal.

- Vigilar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de las disposiciones en materia de planeación nacional, así como de programación, presupuestación, contabilidad y evaluación.

Esta es la dependencia del Ejecutivo Federal a la que le son otorgadas las facultades más importantes para aplicar, interpretar y ejecutar, a efectos administrativos, los ordenamientos que sobre la materia de banca y crédito se encuentran vigentes. Por lo tanto, es la dependencia que se encarga de realizar las siguientes actividades:

- Planear, coordinar, evaluar y vigilar el Sistema Bancario del país que comprende: a las Sociedades Nacionales de Banca de Desarrollo y a las Sociedades de Banca Múltiple.
- Manejar la deuda pública de la Federación y del Departamento del Distrito Federal.
- Dirigir la política monetaria y crediticia.
- Administrar las casas de moneda y ensaye.
- Ejercer todas aquellas atribuciones que señalen las leyes en materia de seguros, fianzas, valores y de organizaciones auxiliares de crédito, por lo que la Secretaría de Hacienda y Crédito Público se constituye como cabeza del sector financiero.

La SHCP regula y supervisa las Instituciones del Sistema Financiero mediante varios organismos que dependen de ella misma, los cuales son conocidos como: *Autoridades del Sistema Financiero*, y son: La Comisión Nacional Bancaria y de Valores, la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, la Comisión Nacional del Ahorro para el Retiro.¹⁴

2.3 COMISIÓN NACIONAL BANCARIA Y DE VALORES (CNBV).

La Comisión tendrá por objeto supervisar y regular, en el ámbito de su competencia, a las entidades financieras, a fin de procurar su estabilidad y correcto funcionamiento; así como mantener y fomentar el sano desarrollo del Sistema Financiero en su conjunto, protegiendo los intereses del público. También será su objeto supervisar y regular a las personas físicas y morales, cuando realicen actividades previstas en las leyes relativas al citado sistema financiero.

Facultades y atribuciones de la CNBV.

- Emitir, en el ámbito de su competencia la regulación prudencial a que se sujetarán las entidades.
- Dictar normas de registro de operaciones aplicables a las entidades.
- Fijar reglas para la estimación de los activos y, en su caso, de las obligaciones y responsabilidades de las entidades, en los términos que señalan las leyes.

¹⁴ Cfr. J. DE LA FUENTE RODRÍGUEZ, op. cit. p.93-98.

- Dictar las medidas necesarias para que las entidades ajusten sus actividades y operaciones a: Las leyes que les sean aplicables, a las disposiciones de carácter general que de ellas deriven y a los referidos usos y sanas prácticas.
- En los términos de las leyes respectivas; determinar o recomendar que se proceda a la amonestación, suspensión, veto o remoción y, en su caso, inhabilitación de los consejeros, directivos, comisarios, delegados fiduciarios, apoderados, funcionarios y demás personas que puedan obligar a las entidades de conformidad con lo establecido en las leyes que las rigen.
- Ordenar la suspensión de operaciones, así como intervenir administrativa o gerencialmente en las leyes de negociación con empresas o establecimientos de personas físicas o morales, que, sin la autorización correspondiente, realicen actividades que la requieran, en términos de las disposiciones que regulan a las entidades del sector financiero.
- Proceder a la clausura de sus oficinas, en caso de que las Instituciones no se apeguen a la normatividad a la que deben de someterse.
- Celebrar convenios con organismos nacionales e internacionales, con funciones de supervisión y regulación similares a las de la comisión, así como participar en foros de consulta con organismos de supervisión y regulación financiera en el ámbito nacional e internacional.

- La supervisión de las entidades financieras tendrá por objeto evaluar los riesgos a que están sujetas, sus sistemas de control y la calidad de su administración, a fin de procurar que, las mismas, mantengan una adecuada liquidez; sean solventes y estables y, en general; se ajusten a las disposiciones que las rigen, a los usos y a las sanas prácticas de los mercados financieros.
- La inspección se efectuará a través de visitas de verificación de operaciones, con auditoria de registro y sistemas; todo esto en las instalaciones o en los equipos automatizados de las entidades financieras, para comprobar el estado en que se encuentran estas últimas.
- La vigilancia se realizará por medio del análisis de la información económica y financiera, a fin de medir posibles efectos en las entidades financieras y en el sistema financiero en su conjunto. La prevención y corrección se llevará a cabo mediante el establecimiento de programas de cumplimiento forzoso para las entidades financieras, tendientes a eliminar irregularidades. Asimismo, dichos programas se establecerán cuando las entidades presenten desequilibrios financieros que puedan afectar su liquidez, solvencia o estabilidad, pudiendo en todo caso instrumentarse mediante acuerdos con las propias entidades.¹⁵

¹⁵ s/a, Comisión Nacional Bancaria y de Valores, en <http://www.cnbv.gob.mx>.

2.4 COMISIÓN NACIONAL DE SEGUROS Y FIANZAS (CNSF).

Esta Comisión se encarga de supervisar, vigilar e inspeccionar a las Instituciones de Seguros, Sociedades Mutualistas de Seguros, Afianzadoras, Reaseguradoras, Agentes de Seguros y de Fianzas, Intermediarios de Reaseguro y Sociedades de Servicios Complementarios o Auxiliares de las Operaciones de Seguros en cuyas acciones participen Instituciones de Seguros; dichas facultades se encuentran previstas, entre otros ordenamientos, en el artículo 106 de la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros que en esencia dispone:

Artículo 106.- La inspección y vigilancia de las instituciones y de las sociedades mutualistas de seguros así como de las demás personas y empresas a que se refiere esta ley, en cuanto al cumplimiento de las disposiciones de la misma, queda confiada a la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas en los términos de esta Ley y del reglamento que para esos efectos expida el Ejecutivo Federal. La Comisión Nacional de Seguros y Fianzas ejercerá, respecto a los síndicos y a los liquidadores, las funciones de vigilancia que tiene atribuidas en relación a las instituciones y sociedades mutualistas de seguros.¹⁶

Otras de las facultades con las que cuenta la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas se encuentran previstas en el artículo 108 de la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros que en esencia dispone: La Comisión Nacional de Seguros y Fianzas es un órgano desconcentrado de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, que se sujetará al reglamento interior que al efecto expida el Ejecutivo Federal y tendrá las facultades siguientes:

- Actuar como cuerpo de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público en los casos que se refieran al régimen afianzador y en los demás que la ley determine.

¹⁶ Art. 106 de la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros, México; 2005, p.94.

- Hacer los estudios que se le encomienden y prestar a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, las gestiones que estime adecuadas para perfeccionarlo así como cuantas mociones o potencias relativas al régimen afianzador estime procedente elevar a dicha Secretaría.
- Coadyuvar con la Secretaría de Hacienda y Crédito Público el desarrollo de las políticas adecuadas para la asunción de responsabilidades y aspectos financieros en relación con las operaciones del sistema afianzador, siguiendo las instrucciones que reciba de la propia Secretaría.
- Proveer las medidas que estime necesaria para que las instituciones de fianzas cumplan con las responsabilidades contraídas con motivo de las fianzas otorgadas.
- Imponer sanciones administrativas por infracciones a ésta y a las demás leyes que regulan las actividades, así como las disposiciones que emanen de ellas.¹⁷

Como podemos observar la función primordial de la Comisión en comento es la vigilancia e inspección de todo el Sector Asegurador y Afianzador de nuestro país, por lo que es muy importante la función que realiza este Organismo.

2.5 COMISIÓN NACIONAL DE LOS SISTEMAS DE AHORRO PARA EL RETIRO (CONSAR).

La CONSAR se encarga de la coordinación, regulación, supervisión y vigilancia de los Sistemas de Ahorro para el Retiro como órgano administrativo desconcentrado de la SHCP dotado de autonomía técnica y facultades ejecutivas, con competencia funcional propia, en los términos de la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro publicada el 23 de mayo de 1996, el Reglamento respectivo de la Ley, y el Reglamento Interior de la Comisión publicado el 19 de junio de 1997.

Se encarga de la inspección y vigilancia de las Instituciones tales como:

- Administradoras de Fondos de Ahorro para el Retiro (AFORES);

¹⁷Art. 108 LGISMS, México; 2005, p.96.

- Sociedades de Inversión especializada de Fondos de Ahorro para el Retiro (SIEFORES);
- Instituciones de Crédito y de Seguros en lo referente a la participación que tienen en el Sistema de Ahorro para el Retiro;
- Cualquier otra Entidad Financiera, que participe en dichos Sistemas.¹⁸

También brinda asesoría técnica y soporte en el manejo de información y en procedimientos necesarios para el correcto funcionamiento de dichos Sistemas, así como operar los mecanismos de protección a los intereses de los trabajadores cuentahabientes.

3. COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS.

La Comisión Nacional es, como ya se dijo con anterioridad, el órgano encargado de dirimir las controversias que existan entre los usuarios de servicios financieros y las Instituciones Financieras, sus características principales son las siguientes:

- Un organismo público descentralizado;
- Con personalidad jurídica y patrimonio propios;
- Con domicilio en el Distrito Federal;
- Cuenta con plena autonomía técnica para dictar laudos y resoluciones, y
- Facultades de autoridad para imponer las sanciones previstas en la Ley.

¹⁸ Cfr. J. DE LA FUENTE RODRÍGUEZ, op. cit. p.213-215.

En virtud de que la CONDUSEF es un órgano con cobertura nacional, cuenta con delegaciones regionales en toda la República Mexicana, las que tienen facultades específicas y competencia territorial para resolver sobre esta materia, por lo que los usuarios de provincia pueden acudir a defender sus derechos ante la CONDUSEF.¹⁹

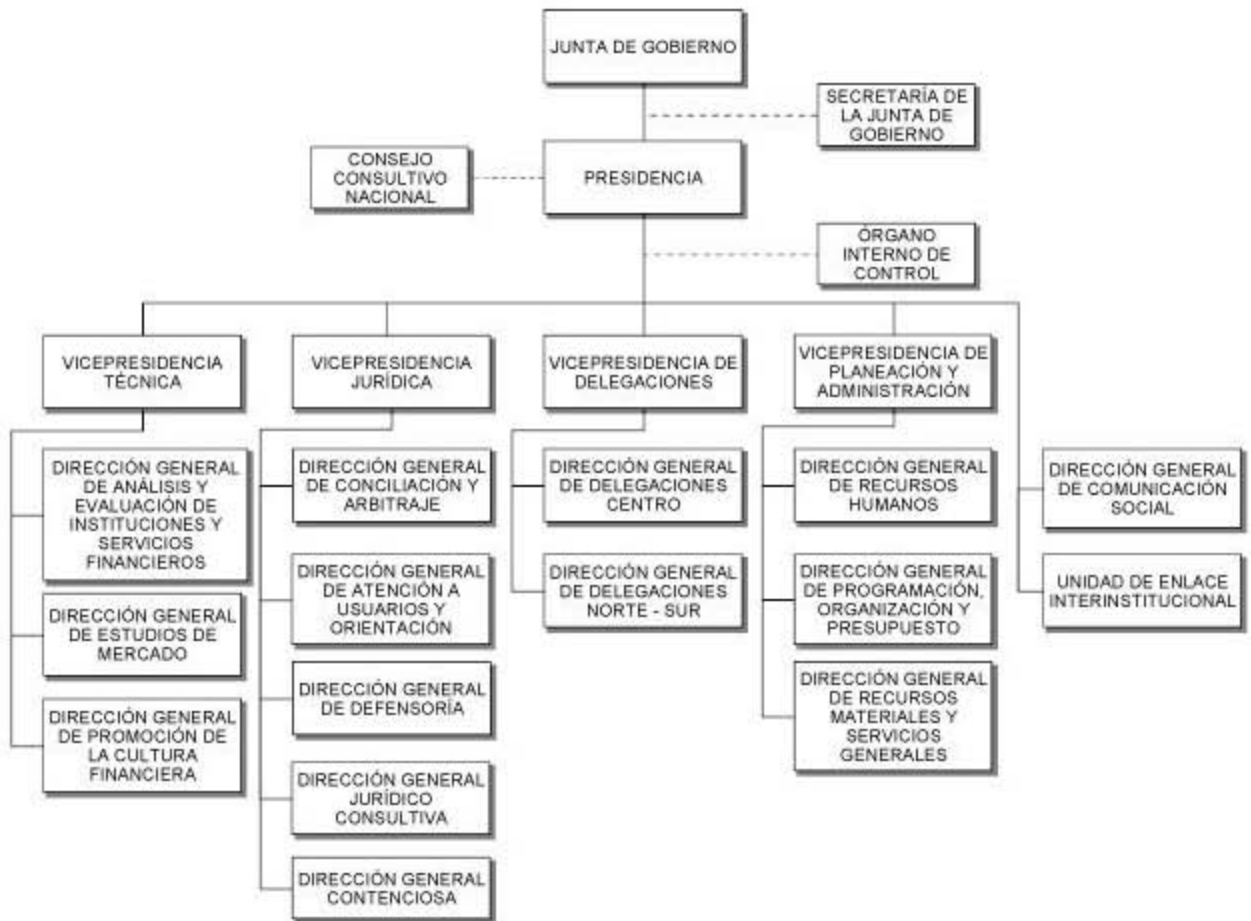
Creemos que en México, con la labor de **la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros**, se responde no sólo a la urgencia que existe de impulsar una cultura financiera; sino, también a lo necesario que resulta para el usuario tener pleno conocimiento de sus derechos y obligaciones ante las instituciones con las que contrata.

Con ese objeto la CONDUSEF se ha estructurado de la siguiente forma.

3.1 ESTRUCTURA ORGÁNICA

Con la finalidad de cumplir con sus funciones, la CONDUSEF estará integrada conforme a lo dispuesto por el artículo 3° del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de los Servicios Financieros, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 22 de febrero de 2002:

¹⁹ s/a, Comisión Nacional para la Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, en <http://www.condusef.gob.mx>.



Ahora que se conoce la estructura de la CONDUSEF, resulta importante citar las facultades que fueron otorgadas a este Organismo.

3.2 FACULTADES

La CONDUSEF es un órgano que cuenta con plena autonomía técnica para dictar resoluciones y laudos, así como facultades de autoridad para imponer las sanciones previstas en la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

Las facultades otorgadas a la CONDUSEF se encuentran contenidas en el artículo 11 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de enero de 1999, la cual entró en vigor el 19 de abril del mismo año, mismas que pueden ser clasificadas de la siguiente manera:

Consultas y reclamaciones:

- Atender y resolver consultas que presenten los usuarios, sobre asuntos de su competencia.
- Atender y, en su caso resolver las reclamaciones que formulen los usuarios, sobre asuntos de su competencia.

Conciliación y Arbitraje:

Sin duda alguna, las funciones más relevantes que realiza la CONDUSEF son:

- Llevar a cabo el procedimiento conciliatorio entre uno o varios usuarios (únicamente si éstos tienen contratado un mismo producto o servicio, mediante la celebración de un solo contrato) y la institución financiera.
- Actuar como árbitro en amigable composición o en juicio arbitral de estricto derecho, en los conflictos originados por operaciones o servicios que hayan contratado los usuarios con las instituciones financieras.

Orientación jurídica y defensa legal de los usuarios:

- Proporcionar servicio de orientación jurídica y asesoría legal a los usuarios, en las controversias entre éstos y las instituciones financieras que se entablen ante los tribunales.
- Estos servicios resultan novedosos dentro de la protección de los intereses del público usuario, los cuales serán prestados a quienes no cuenten con los recursos suficientes para contratar un defensor especializado en la materia.

Coadyuvar con otras autoridades:

- Proporcionar a los usuarios elementos que procuren una relación más segura y equitativa entre éstos y las instituciones financieras.
- Coadyuvar con otras autoridades en materia financiera para fomentar una mejor relación entre instituciones financieras y los usuarios, así como propiciar un sano desarrollo del Sistema Financiero Mexicano.

Emitir recomendaciones:

- A las autoridades federales y locales y a las instituciones financieras.
- Al Ejecutivo Federal para la elaboración de iniciativas de leyes, reglamentos, decretos y acuerdos en las materias de su competencia.

Celebrar convenios:

- Con las instituciones financieras, así como con las autoridades federales y locales.

- Con organismos y participar en foros nacionales e internacionales cuyas funciones sean acordes con las de la CONDUSEF.

Elaborar estudios y programas de difusión, así como brindar información al público usuario:

- De derecho comparado relacionados con las materias de su competencia, y publicarlos para apoyar a los usuarios y a las instituciones financieras.
- Fomentar la cultura financiera, analizando y autorizando la información dirigida a los usuarios respecto al conocimiento de productos y servicios que representan la oferta de las instituciones financieras, cuidando en todo momento que la publicidad se dirija en forma clara, para evitar dar origen a error o inexactitud.
- Informar al público usuario sobre la situación de los servicios que ofrecen las instituciones financieras y niveles de atención, asimismo sobre las instituciones que presentan el mayor número de reclamaciones.
- Con ello se busca que los usuarios puedan elegir la mejor oferta entre los productos disponibles, sin necesidad de ser experto en la materia.

Orientación:

- Brindar orientación y asesoría a las instituciones financieras sobre las necesidades de los usuarios.

Revisar diversa documentación:

- Revisar y, en su caso, proponer modificaciones a los contratos de adhesión utilizados por las instituciones financieras para la celebración de sus operaciones o la prestación de sus servicios.
- Proponer modificaciones a las instituciones financieras respecto de los documentos que utilicen para informar al usuario sobre el estado que guardan las operaciones o servicios contratados.

Solicitud de información para substanciación de procedimientos:

- Solicitar información y reportes de crédito necesarios para la substanciación de los procedimientos de conciliación y arbitraje.

Imponer sanciones y medidas de apremio:

- Imponer las sanciones establecidas en la Ley.
- Aplicar las medidas de apremio que contempla la Ley.
- Conocer y resolver sobre el recurso de revisión que se interponga en contra de las resoluciones que dicte la CONDUSEF.
- Determinar el monto, forma y condiciones de las garantías que prevé la Ley.
- Condonar total o parcialmente las multas impuestas por incumplimiento a la Ley.

Con dichas facultades se pretende cumplir el objetivo de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y el de la CONDUSEF, así como propiciar un sano desarrollo del Sistema Financiero Mexicano.

Para ese efecto, se han delegado dichas facultades a la Junta de Gobierno, a la Presidencia, a la Vicepresidencias, a las Direcciones Generales y a las Delegaciones, como a continuación se detalla.

3.2 FUNCIONAMIENTO.

a) JUNTA DE GOBIERNO.

Corresponderá a la Junta de Gobierno dirigir y administrar a la CONDUSEF, en el ámbito de las facultades que se le confieren en los artículos 17, 19, 20 y 22 de la Ley que la rige.²⁰

La Junta se integrará por nueve vocales: un representante de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, quien a su vez es el Presidente de la misma, un representante del Banco de México, un representante de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, un representante de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, un representante de la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro, tres representantes del Consejo Consultivo Nacional y el Presidente de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa a los Usuarios de Servicios Financieros. Cada uno de los integrantes de la Junta de Gobierno deberá contar con un suplente, quien tendrá nivel de inmediato inferior.

²⁰ Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, México, 2000.

Para un mejor funcionamiento la Junta de Gobierno designará a un Secretario y Prosecretario, quien lo auxiliará y suplirá en caso de ausencia; ambos serán servidores públicos de la CONDUSEF y no podrán desempeñar funciones diferentes a las de su cargo.

La Junta sesionará seis veces al año y cuando lo amerite podrá celebrarse junta extraordinaria, previa convocatoria que haga el Secretario de la Junta a solicitud de cualquiera de los miembros. Las sesiones se llevarán a cabo con la asistencia de por lo menos cinco de los integrantes de la Junta, debiéndose levantar un acta autorizada por el Presidente y el Secretario, en la cual se asentará, con claridad y precisión, las resoluciones y recomendaciones adoptadas.

A la Junta de Gobierno corresponde:

- Determinar, aprobar y en su caso, publicar las bases y criterios conforme a los cuales la CONDUSEF deba brindar defensoría legal gratuita a los usuarios.
- Aprobar los programas y presupuestos de la CONDUSEF, así como sus modificaciones.
- Publicar las recomendaciones hechas a las instituciones financieras con el fin de contribuir a la creación de una cultura financiera y de proteger los intereses de los usuarios.
- Establecer las políticas y lineamientos que provean una adecuada difusión de los servicios que ofrece la CONDUSEF.
- Aprobar el Estatuto Orgánico y expedir normas internas para el funcionamiento de la CONDUSEF.

- Resolver acerca de la instalación de Consejos Consultivos Regionales, Estatales y Locales.
- Examinar y, en su caso, aprobar los informes generales y especiales que someterá a su consideración el Presidente, sobre las labores de la CONDUSEF.
- Establecer bases, lineamientos y políticas para el funcionamiento de la CONDUSEF.
- Aprobar de conformidad con las leyes aplicables, las políticas, bases y programas generales que regulen los convenios, contratos, pedidos o acuerdos que la CONDUSEF deba celebrar con terceros en obras públicas, adquisiciones, arrendamientos y prestaciones de servicios relacionados con bienes muebles.
- Aprobar anualmente y autorizar la publicación de los estados financieros de la CONDUSEF.
- Aprobar las disposiciones relativas a la organización de la CONDUSEF, con las atribuciones que correspondan a sus respectivas unidades administrativas.
- Aprobar las condiciones generales de trabajo que deban ser observadas entre la CONDUSEF y sus trabajadores.
- Aprobar el nombramiento y remoción de los funcionarios del nivel inmediato inferior al del Presidente.
- Establecer las normas y bases para la adquisición, arrendamiento y enajenación de inmuebles que la CONDUSEF requiera para la prestación de sus servicios.

- Aprobar los lineamientos de campañas publicitarias y programas que las instituciones financieras pretendan realizar a fin de dar a conocer sus servicios u operaciones.
- Evaluar las actividades de la CONDUSEF de manera periódica.
- Resolver respecto de la condonación total o parcial de multas.
- Establecer parámetros para determinar el monto, la forma y las condiciones de las garantías establecidas en la Ley.
- Requerir la información necesaria al Presidente para llevar a cabo sus actividades de evaluación.
- Constituir comités con fines específicos cuando sea necesario.
- Nombrar y remover al Secretario y Prosecretario.
- Resolver sobre asuntos que sean sometidos a su consideración por el Presidente.²¹

b) PRESIDENCIA.

El Presidente es la máxima autoridad administrativa de la CONDUSEF, su designación corresponde al Secretario de Hacienda y Crédito Público.

La persona que sea designada Presidente de la CONDUSEF deberá contar con los requisitos previstos en el artículo 24 de la multicitada Ley: Ser ciudadano mexicano; contar con título profesional a nivel Licenciatura; haber ocupado, por lo menos durante 3 años, cargos de decisión en materia financiera; no desempeñar

²¹ Art. 22 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, México, 2000, .p.23-24.

cargos de elección popular ni ser accionista, consejero, funcionario, comisario, apoderado o agente de las Instituciones Financieras; no tener litigio pendiente con la CONDUSEF; no haber sido condenado por sentencia irrevocable por delito intencional que le imponga más de un año de prisión, y si se tratare de delito patrimonial cometido intencionalmente, cualquiera que haya sido la pena; ni encontrarse inhabilitado para ejercer el comercio o para desempeñar un empleo, cargo o comisión en el servicio público o en el Sistema Financiero Mexicano y ser de reconocida competencia y honorabilidad.

Es imprescindible que la máxima autoridad del Organismo sea una persona conocedora de la materia financiera para que pueda tomar decisiones correctas, además es importante que sea una persona honorable y competente, ya que el futuro de la CONDUSEF descansa en gran parte sobre el factor personal.

Al Presidente se le atribuyen las siguientes facultades, establecidas en el artículo 26 de la Ley de la materia.

- Representación legal de la CONDUSEF y el ejercicio de sus facultades.
- Ejecutar los acuerdos de la Junta.
- Imponer las sanciones que correspondan.
- Conocer y resolver sobre el recurso de revisión y proponer a la Junta sobre la condonación total o parcial de las multas.

- Celebrar y otorgar toda clase de actos y documentos inherentes al objeto de la CONDUSEF.
- Suscribir y negociar títulos de crédito y realizar operaciones de crédito.
- Formular denuncias y querellas, así como otorgar el perdón correspondiente.
- Otorgar, sustituir y revocar poderes generales y especiales con las facultades que les competan.
- Solicitar la aprobación de la Junta para todas las disposiciones de carácter general que crea pertinentes.
- Informar a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público respecto de los casos concretos que ésta le solicite.
- Presentar anualmente los presupuestos de la CONDUSEF, los cuales una vez aprobados por la Junta, serán sometidos a la autorización de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.
- Proveer lo necesario para el cumplimiento de los programas y el correcto ejercicio del presupuesto aprobado por la Junta.
- Informar a la Junta sobre el ejercicio de las facultades que le sean conferidas de manera anual o cuando ésta lo solicite.
- Proponer a la Junta el nombramiento y remoción de los funcionarios del nivel inmediato inferior al del Presidente, así como el del personal de la CONDUSEF.
- Presentar a la Junta los proyectos de disposiciones relacionadas con la organización de la CONDUSEF y con las atribuciones de sus unidades administrativas.

- Presentar o proponer documentos o proyectos, según corresponda, para la aprobación o determinación de las funciones de la Junta.
- Ejercer las más amplias facultades de dominio, administración, pleitos y cobranzas, aun de aquellas que requieran de autorización especial según otras disposiciones legales o reglamentarias.
- Las demás facultades que le atribuya la Junta, la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros u otros ordenamientos legales.

El Presidente ejercerá sus funciones directamente o mediante acuerdo delegatorio, a través de los Vicepresidentes, Directores Generales, y demás servidores públicos de la CONDUSEF, con excepción de aquellas que la Ley estipule como indelegables.

c) CONSEJOS CONSULTIVOS.

El Consejo Consultivo Nacional está integrado por el Presidente de la CONDUSEF, dos representantes de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, un representante de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas y de la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro, tres representantes de las instituciones financieras y tres más de los usuarios. Este Consejo funcionará como auxiliar de la CONDUSEF, existiendo Consejos Consultivos Regionales, Locales o Estatales.

Los Consejos Consultivos Regionales estarán integrados por Delegados Regionales o, en su caso, Estatales de la CONDUSEF; así como los demás miembros que acuerde el Consejo Consultivo Nacional, por los representantes de los usuarios y de las instituciones financieras (artículo 33 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros).

El Consejo Consultivo sesionará por lo menos dos veces al año y los regionales, estatales o locales por lo menos una vez al año, los cuales tendrán las atribuciones establecidas en el artículo 35 de la Ley; mismos que enseguida se listan:

- Opinar ante la CONDUSEF sobre el desarrollo de los programas y actividades que realice.
- Elaborar propuestas para el mejoramiento de los servicios que ofrece la CONDUSEF.
- Opinar sobre el establecimiento de criterios para orientar la protección y defensa de los derechos de los usuarios.
- Opinar ante la CONDUSEF sobre cuestiones relacionadas con las políticas de protección y defensa a los usuarios, así como sobre las campañas publicitarias que la CONDUSEF emprenda, con el fin de fomentar una cultura financiera entre los usuarios.
- Proponer medidas para fortalecer la desconcentración de la CONDUSEF con base en los lineamientos que expidan la Junta y el Presidente.

- Resolver o, en su caso, emitir opinión respecto de los asuntos que sean sometidos a su consideración.
- Las demás que como órgano auxiliar le confieran otros ordenamientos.

d) VICEPRESIDENCIAS.

Durante las ausencias temporales el Presidente será suplido por los Vicepresidentes, en el orden que para el efecto quede establecido.

Según lo dispuesto por el artículo 12 del Estatuto Orgánico de la CONDUSEF, corresponde a las Vicepresidencias:²²

- Acordar con el Presidente los asuntos de su competencia e informarle sobre las actividades de las unidades administrativas, cuya coordinación y manejo estén a su cargo.
- Preparar aquellos asuntos que sean de su competencia, los cuales deberán ser puestos a consideración de la Junta por el Presidente.
- Planear, formular, dirigir y evaluar programas anuales de labores y los programas específicos que sean determinados por las disposiciones aplicables, así como las actividades de las unidades administrativas que le sean adscritas, tomando en consideración las políticas y lineamientos que determine el Presidente.
- Ejercer las funciones, resolver y en su caso, proponer al Presidente asuntos que pudieran ser de su competencia.

²² Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, México, 2002.

- Resolver los asuntos que les sean señalados o que les correspondan por suplencia.
- Desempeñar las comisiones y funciones encomendadas por el Presidente.
- Llevar a cabo las actividades dentro del ámbito de su competencia.

Para el ejercicio de sus funciones, la CONDUSEF se encuentra integrada por las siguientes Vicepresidencias: Técnica, Jurídica, de Delegaciones y de Planeación y Administración.

❖ **Técnica**

Las facultades otorgadas a la Vicepresidencia Técnica se encuentran contenidas en el artículo 1° del Acuerdo Delegatorio por el cual el Presidente de la CONDUSEF delega facultades en los Vicepresidentes, Directores Generales y demás funcionarios, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 31 de diciembre de 1999, siendo dichas facultades las siguientes:

- Proporcionar a los usuarios los elementos para procurar una relación más segura y equitativa con las instituciones financieras, así como coadyuvar con otras autoridades del sector financiero para lograr un sano desarrollo del sistema financiero.

- Emitir recomendaciones a las autoridades federales, locales y a las instituciones financieras para coadyuvar al cumplimiento del objetivo de la CONDUSEF.
- Concertar y celebrar convenios con las instituciones financieras y autoridades federales para dar cumplimiento al objetivo de la Ley, así como participar en foros nacionales e internacionales.
- Proporcionar información a los usuarios relacionada con los servicios y productos que ofrecen las instituciones financieras.
- Analizar y, en su caso, autorizar la información dirigida a los usuarios respecto a los productos y servicios financieros que ofrecen las instituciones financieras.
- Informar al público usuario sobre la situación de los servicios que ofrecen las instituciones financieras, así como de las que presenten los niveles más altos de reclamaciones.
- Orientar y asesorar a las instituciones financieras sobre las necesidades de los usuarios.
- Revisar y, en su caso, proponer a las instituciones financieras por conducto de las autoridades competentes, modificaciones a los contratos de adhesión y a los documentos que utilicen para la prestación de sus servicios.
- Imponer sanciones a las instituciones financieras de conformidad con el artículo 94 fracción II de la Ley.
- Ejecutar los acuerdos de la Junta.
- Informar a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público respecto de los casos concretos que solicite.

- Presentar o proponer los documentos o proyectos correspondientes, para la aprobación de la Junta.
- Notificar los acuerdos de la Junta.
- Recabar la información de los usuarios que necesiten los servicios de orientación jurídica y asesoría legal.

❖ **Jurídica**

La Vicepresidencia Jurídica es la encargada de constituir una instancia real para la solución jurídica de los conflictos que surgen entre los usuarios y las instituciones financieras, dotada de facultades para sancionar y designar, en su caso, a los defensores de los usuarios en aquellos juicios que se ventilen ante los tribunales competentes; además de tener como alternativa la conciliación y el arbitraje como solución de las controversias que se susciten, tiendo a su cargo las funciones que se le confieren en el artículo 3° del Acuerdo Delegatorio anteriormente citado:

- Atender y resolver las reclamaciones que formulen los usuarios.
- Llevar a cabo el procedimiento conciliatorio entre los usuarios y las instituciones financieras.
- Actuar como árbitro en amigable composición o en estricto derecho.
- Prestar el servicio de orientación jurídica y asesoría legal a los usuarios en las controversias que surgen entre éstos y las instituciones financieras entabladas

ante los tribunales, con motivo de operaciones o servicios contratados por los usuarios.

- Proponer a los usuarios elementos necesarios para procurar una relación más segura y equitativa con las instituciones financieras.
- Formular recomendaciones para la elaboración de leyes, reglamentos, decretos y acuerdos que sean materia de la CONDUSEF.
- Concertar y celebrar convenios con las instituciones financieras, autoridades locales y federales con el objeto de dar cumplimiento a la Ley.
- Elaborar y publicar estudios de derecho comparado, así como participar en foros nacionales e internacionales.
- Solicitar la información y los reportes de crédito necesarios para la substanciación de los procedimientos de conciliación y arbitraje.
- Aplicar las medidas de apremio previstas en la Ley.
- Conocer y resolver sobre el recurso de revisión que se interponga en contra de las resoluciones dictadas por la Comisión Nacional.
- Determinar el monto de las garantías a que se refiere la Ley.
- Ejecutar y notificar los acuerdos de la Junta.
- Imponer las sanciones establecidas en la Ley, conocer y resolver sobre el recurso de revisión, así como proponer la condonación total o parcial de las multas.
- Formular denuncias y querellas y otorgar el perdón correspondiente.
- Informar a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público respecto de los casos concretos que solicite.

- Presentar los documentos o proyectos que correspondan para la aprobación de la Junta.
- Ejercer las más amplias facultades generales para pleitos y cobranzas, aun aquellas que requieran de autorización especial.

❖ **De Delegaciones**

Para establecer la estrategia de desconcentración en la operación y funcionamiento general de la CONDUSEF, se conformó la Vicepresidencia de Delegaciones, la cual fue creada con el fin de darle a las delegaciones estatales el carácter de ventanilla para atender a los usuarios, concediéndoles atribuciones que van desde orientar a los usuarios hasta el ejercicio de las funciones jurídicas más extensas atribuidas a la CONDUSEF; de esta manera, cada una de las oficinas regionales está facultada para tramitar y sustanciar los juicios arbitrales, brindar defensoría legal e imponer las sanciones previstas en la Ley, contando con las facultades establecidas en el artículo 5° del Acuerdo Delegatorio:

- Resolver las reclamaciones que formulen los usuarios.
- Llevar a cabo el procedimiento conciliatorio entre los usuarios y las instituciones financieras.
- Proporcionar a los usuarios los elementos necesarios para procurar una relación más segura y equitativa con las instituciones financieras.

- Coadyuvar con las autoridades en materia financiera para lograr un sano desarrollo del sistema financiero mexicano.
- Celebrar convenios con las autoridades locales para el cumplimiento de la Ley.
- Celebrar convenios con Organismos y participar en foros nacionales.
- Proporcionar a los usuarios información relacionada con los productos y servicios que ofrecen las instituciones financieras.
- Informar al usuario respecto de los servicios que prestan las instituciones financieras, así como de aquellas que presentan los niveles más altos de reclamaciones.
- Ejecutar y notificar los acuerdos de la Junta.
- Informar a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público respecto a los casos que solicite a la CONDUSEF.
- Proponer proyectos o documentos para la aprobación de la Junta.

❖ **De Planeación y Administración.**

La función de esta Vicepresidencia permite la operación administrativa y financiera para garantizar la realización de los objetivos de la CONDUSEF, facultades que se encuentran en el artículo 8° del multicitado Acuerdo Delegatorio:

- Concertar y celebrar convenios con las instituciones financieras y las autoridades federales, para el cumplimiento de la Ley.
- Celebrar convenios con Organismos.

- Tener a su cargo la representación legal de la CONDUSEF, para la celebración de toda clase de contratos, llevar a cabo la adquisición de bienes y servicios, así como intervenir en los procesos laborales en que la CONDUSEF sea parte.
- Ejecutar y notificar los acuerdos de la Junta.
- Emitir, avalar y negociar títulos de crédito.
- Informar a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público sobre los casos concretos que le solicite a la CONDUSEF.
- Nombrar y remover al personal de la CONDUSEF, expedir los nombramientos del personal de base y de confianza, así como nombrar y remover al personal adscrito a su área.
- Presentar o proponer los documentos o proyectos que deberá aprobar la Junta.
- Ejercer las más amplias facultades de dominio y actos de administración.

e) DIRECCIONES GENERALES

Cada una de las Vicepresidencias se conforman, a su vez, por Direcciones Generales a las cuales se les delegan las funciones que sean de su competencia, mismas que fueron anteriormente señaladas al hacer mención de cada una de las Vicepresidencias. Facultades que el Estatuto Orgánico del propio Organismo contempla para cada una de las Direcciones Generales.

Dependen de la Vicepresidencia Técnica:

- La Dirección General de Análisis y Evaluación de Instituciones y Servicios Financieros.

- La Dirección General de Estudios de Mercado y Desarrollo Financiero.
- Dirección General de Orientación y Atención a Usuarios.

Corresponde a la Vicepresidencia Jurídica la supervisión de las siguientes Direcciones:

- Dirección General de Quejas, Conciliación y Arbitraje.
- Dirección General de Orientación Jurídica y Defensoría.
- Dirección General Jurídico Consultiva.
- Dirección General Contenciosa.

La Vicepresidencia de Delegaciones cuenta con solamente dos Direcciones, que son:

- Dirección General de Delegaciones Centro.
- Dirección General de Delegaciones Norte - Sur .

Por último, la Vicepresidencia de Planeación y Administración está integrada por:

- Dirección General de Recursos Humanos.
- Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto.
- Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales.
- Dirección General de Informática.²³

²³ EOCNPDUSF, México, 2002.

f) UNIDAD DE ENLACE INTERINSTITUCIONAL.

La Unidad de Enlace Interinstitucional estará adscrita a la Presidencia de la Comisión Nacional, y básicamente le compete, dirigir y evaluar las actividades de información, difusión y de relaciones públicas de la Comisión Nacional a través de los medios de comunicación nacionales y extranjeros; así como formular los programas de dichas actividades.²⁴

g) UNIDAD DE DESARROLLO Y EVALUACIÓN DEL PROCESO OPERATIVO.

La Unidad de Desarrollo y Evaluación del Proceso Operativo dependerá en forma directa de la Vicepresidencia Técnica, y ejercerá las siguientes atribuciones que es importante nombrar:

- En coordinación con las unidades administrativas que realizan funciones de atención a Usuarios, desarrollar los procesos y sistemas operativos a los que se sujetarán dichas unidades administrativas;
- En coordinación con las unidades administrativas que realizan funciones de atención a Usuarios, formular y actualizar los manuales operativos y turnarlos a la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto para su aprobación;
- Diseñar e implementar parámetros, estándares y mecanismos que permitan a la Unidad evaluar la calidad de la atención a los Usuarios;

²⁴ EOCNPDUSF, México, 2002.

- Diseñar e instrumentar una metodología que permita a las unidades administrativas, supervisar en forma efectiva el cumplimiento de la normatividad aplicable a los procesos de atención de los Usuarios;
- Proponer a la Dirección General de Recursos Humanos y a la unidad administrativa correspondiente, los perfiles de puestos que debe cubrir el personal de atención a Usuarios;
- Proponer a la Dirección General de Recursos Humanos los programas de capacitación para el personal de las unidades administrativas de atención a Usuarios;
- Diseñar, desarrollar, administrar, actualizar, innovar y optimizar el funcionamiento de los sistemas y procesos automatizados que soportan la operación de las unidades administrativas de atención a Usuarios;
- Apoyar y auxiliar a las unidades administrativas en la operación de los sistemas y procesos automatizados que soportan la operación de las unidades administrativas de atención a Usuarios;
- En coordinación con la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales, supervisar el funcionamiento de los sistemas automatizados que soportan la operación de las unidades administrativas de atención a Usuarios, y
- Llevar a cabo las demás actividades que dentro del área de su competencia, se deriven de las disposiciones aplicables.²⁵

²⁵ EOCNPDUSF, México, 2002.

h) UNIDAD ADMINISTRATIVAS DESCONCENTRADAS.

Para el mejor desarrollo de las actividades y el cumplimiento de sus fines, la Comisión Nacional, cuenta con las llamadas **Delegaciones** Estatales ubicadas en las diversas Entidades del país, las cuales actúan como auxiliares de la propia Comisión Central pretendiendo, con esto, lograr una adecuada cobertura geográfica en la protección que se brinde a todas y cada una de las personas que utilicen los servicios que ofrecen las Entidades Financieras, debido a que los conflictos con el Sistema Financiero no sólo se presentan en el Distrito Federal sino en todas las Entidades Federativas. La estructura debe ser igual a la de la Comisión Central.²⁶

Es importante mencionar que las Delegaciones son de tipo Regional, Estatal o Local y son consideradas unidades administrativas desconcentradas, que están jerárquicamente subordinadas a la administración central, por lo que se encuentran adscritas a la Vicepresidencia de Delegaciones.

Cada Delegación contará con un Delegado, el cual será auxiliado por el Subdelegado, Jefes y Subjefes de Departamento, Defensores y demás servidores públicos.

En el ámbito territorial de su competencia los Delegados están facultados para:

²⁶ EOCNPDUSF, México, 2002.

- Emplazar.
- Notificar y ejecutar conforme a las disposiciones aplicables las resoluciones o mandamientos que sean emitidos por las Direcciones Generales de la CONDUSEF.
- Realizar requerimientos de información a las instituciones financieras.

Asimismo, las Delegaciones tendrán a su cargo las atribuciones que se les confiere en el artículo 33 del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional, por lo que mencionaremos las de mayor importancia:

- Asesorar y orientar a los usuarios en relación a sus derechos y obligaciones.
- Tramitar los procedimientos administrativos y conciliatorios, en los casos de reclamaciones derivadas por la prestación de servicios en contra de las instituciones financieras.
- Tramitar y substanciar los juicios arbitrales, en los casos que la CONDUSEF sea designado árbitro.
- Requerir a las instituciones financieras la información para substanciar los procedimientos.
- Preparar los proyectos de laudo correspondiente y establecer las medidas necesarias para la ejecución del laudo.
- Ordenar la constitución del pasivo contingente.
- Llevar a cabo los trámites necesarios para el cobro de las multas impuestas por la CONDUSEF.

- Brindar al usuario el servicio de orientación jurídica y defensoría a solicitud de los mismos.
- Atender las consultas que formulen los usuarios, en coordinación con la Dirección General Contenciosa.
- Rendir los informes previos y justificados que en materia de amparo sean requeridos por la autoridad judicial cuando la CONDUSEF sea autoridad responsable.
- Turnar a la Dirección General Jurídico Consultiva los contratos de adhesión para su revisión y de los modelos de contratos utilizados por las instituciones financieras.
- Llevar a cabo las políticas y lineamientos que dicten las oficinas centrales, desarrollar los programas y campañas a nivel nacional o regional con el fin de establecer criterios para la orientación de los derechos de los usuarios.
- Proporcionar información a los usuarios relacionada con los servicios y productos que ofrecen las instituciones financieras.
- Concertar y coordinar acciones con otras dependencias y entidades federales localizadas dentro de su circunscripción con gobiernos estatales y municipales.
- Integrar los consejos consultivos estatales, siguiendo los lineamientos y políticas que señala el Consejo Consultivo Nacional.
- Establecer y dar a conocer al Consejo Consultivo Nacional los asuntos a tratar en las sesiones, solicitando la aprobación respectiva.
- Administrar los recurso humanos y materiales que le sean asignados para su operación.

- Resguardar la documentación relativa a los gastos.
- Enviar al área correspondiente los informes sobre el ejercicio del presupuesto, así como los estados financieros correspondientes a los programas y partidas de presupuesto.
- Llevar la contabilidad de la Delegación de acuerdo con los lineamientos que establezca el área correspondiente de la Vicepresidencia de Planeación y Administración.
- Hacer del conocimiento a las autoridades superiores de la CONDUSEF, las irregularidades que observen en el ejercicio de sus funciones.
- Llevar a cabo las demás actividades que, dentro del área de su competencia, se derive de las disposiciones aplicables.

Como podemos observar las facultades de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros son muy amplias e importantes, aunado a que son, precisamente, la materia de nuestra investigación; por lo que será necesario conocer un poco más de la naturaleza de sus procedimientos y cuáles son estos, circunstancias que serán tratadas a fondo en el siguiente capítulo.

CAPÍTULO III

1. PROCEDIMIENTOS QUE SE VENTILAN ANTE LA CONDUSEF CON MOTIVO DE UNA RECLAMACIÓN.

Para comprender mejor comenzaremos por definir el término reclamación:

❖ CONCEPTO DE RECLAMACIÓN

Proviene del latín *reclamatio*, usualmente la palabra reclamación significa: “Acción de reclamar, petición, solicitud. Impugnación, oposición o contradicción. Libro de Reclamaciones, aquel donde los clientes pueden formular sus quejas”.¹

Para la materia que nos ocupa, la reclamación es una petición que realiza el usuario ante alguna institución financiera para que ésta rectifique o enmiende determinada acción o hecho que el usuario considera fue incorrecto y que no se apegó a los términos bajo los cuales se contrató determinado servicio financiero, o bien, cuando derivado de alguna acción presuntamente realizada bajo la responsabilidad de alguna la institución financiera, el usuario resulte afectado.

¹ DICCIONARIO TEMÁTICA LAROUSSE, p. 123.

1.2. REQUISITOS ESENCIALES PARA INTERPONER RECLAMACIÓN ANTE LA CONDUSEF

La CONDUSEF recibe las reclamaciones de los usuarios, con base en las disposiciones establecidas en el artículo 63 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, las cuales pueden presentarse por comparecencia del afectado, en forma escrita o por cualquier otro medio idóneo cumpliendo con los siguientes requisitos:²

- Nombre y domicilio del reclamante;
- Nombre y domicilio del representante o persona que promueva en su nombre, así como el documento en que conste dicha atribución;
- Descripción del servicio que se reclama y relación sucinta de los hechos que motivan la reclamación;
- Nombre de la institución financiera contra la que se formula la reclamación. La CONDUSEF podrá solicitar a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y a las Comisiones Nacionales (Bancaria y de Valores, Seguros y Fianzas y del Sistema de Ahorro para el Retiro) los datos necesarios para proceder a la identificación de la institución financiera, cuando la información proporcionada por el usuario sea insuficiente, y
- Documentación que ampare la contratación del servicio que origina la reclamación. Al respecto, las instituciones financieras han considerado que el único documento que acredita una relación jurídica es el “contrato”; por eso, cuando a las instituciones se les corre traslado de una reclamación en la que el usuario no anexó el contrato, éstas han recurrido al recurso que el artículo 99 de la

² Art. 63 LPDUSF, México, 2000, p. 35-36.

Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros les otorga, mismo que se ha resuelto por la Dirección encargada de substanciarlo (Dirección de Recursos, dependiente de la Dirección General Contenciosa, la que a su vez pertenece a la Vicepresidencia Jurídica) de manera improcedente; pues se considera que si el reclamante presenta documentación con la que justifica el servicio reclamado y sobre todo de la que se desprende la existencia de una relación contractual, con ello se acredita, indiscutiblemente, el nexo jurídico entre el usuario y la institución financiera reclamada.

La Dirección de Recursos de la CONDUSEF, órgano que substancia el recurso de revisión, presenta las siguientes estadísticas: en el **año 2004** recibió un total de **798** recursos de revisión; **139** de éstos impugnaban el citatorio a audiencia de conciliación, acto por el que se corre traslado a las instituciones financieras de las reclamaciones presentadas en su contra y en el que manifiestan, principalmente como agravio, que el escrito de reclamación no reúne los requisitos de procedencia establecidos por el artículo 63 fracción V de la Ley que rige la actuación de la CONDUSEF, esto es, la presentación del documento idóneo que acredite el servicio reclamado (contrato); asimismo, de enero a agosto del **año 2005**, la citada Dirección ha recibido **83** recursos de revisión en el mismo sentido, de un total de **448**.³

En este escrito se deben señalar los fundamentos legales por los cuales se está presentando la reclamación (artículos 63 y 68 de la [Ley de Protección y Defensa al](#)

³ Informe rendido por la Dirección de Recursos de la CONDUSEF, MÉXICO, 2004.

[Usuario de Servicios Financieros](#), precepto legal, este último, que a la letra dispone: “En el caso de que el Usuario presente reclamación ante la Comisión Nacional contra alguna Institución Financiera, se deberá agotar el procedimiento conciliatorio.....”), así como solicitar audiencia de conciliación.

Las reclamaciones que reúnen los requisitos señalados en el artículo anteriormente citado, por su sola presentación, interrumpen la prescripción de las acciones legales correspondientes, durante el tiempo que dure el procedimiento. Dichas reclamaciones podrán ser presentadas, a elección del usuario, en el domicilio de la CONDUSEF, en la Delegación de la misma que se encuentre más próxima al domicilio del usuario, o en la unidad especializada de la institución financiera a que se refiere el artículo 50 bis de la [Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros](#) y cuya función es atender consultas y quejas presentadas respecto de servicios o productos que brinda al público usuario.

Es de hacer notar, que el artículo 63 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, faculta a la CONDUSEF para suplir las deficiencias de las reclamaciones en beneficio del usuario. Establece también que las reclamaciones pueden presentarse 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, ahora bien, es importante comentar que hay casos en que la CONDUSEF no conocerá de reclamaciones, como:

- Reclamaciones derivadas de las variaciones de tasas de interés que se pacten entre el usuario y la institución financiera, cuando sean consecuencia directa de condiciones generales observadas en los mercados.
- Podrá rechazar de oficio las reclamaciones que sean notoriamente improcedentes. Ejemplos:

DELEGADO ESTATAL
LIC. GUILLERMO VILLALOBOS MADERO
AV. TRANSVIÑA Y RETES #2100
COL- SAN FELIPE TEL.4130730 Y 4130697
CHIHUAHUA CHIH.

RECLAMANTE
JESUS RIVERA NAJERA

HACE 6 AÑOS SE ME DIO UN SEGURO DE SUPERVIVENCIA POR 5 AÑOS QUE ERA UNO DE LOS BENEFICIOS QUE DABAN EN ESE ENTONCES A LAS PERSONAS PENSIONADAS DE BANORTE GENERALI PENSIONES. LA SRITA. SOCORRO REYES NOS PREGUNTO QUE SI YA LO HABIAMOS COBRADO PORQUE YA ERA EL TIEMPO PARA HACERLO A LO QUE LE DIJIMOS QUE NO, Y NOS PIDIO LA DOCUMENTACION PARA HACER LOS TRAMITES O SEA LA POLIZA DEL SEGURO. CUANDO LLEVAMOS LA POLIZA DIJO QUE SIEMPRE NO QU YA NO LOS DABAN. PERO RESULTO QUE EL NÚMERO DE PENSION Y POLIZA CORRESPONDEN A OTRA PERSONA DEL SUR DEL PAÍS. SOLICITO A USTED SU INTERVENCION PARA QUE ME AYUDE A ACLARAR LA SITUACION COMPARECIENDO A PRESENTAR UNA FORMAL RECLAMACION A LA EMPRESA PENSIONES BANORTE GENERALI, ESTA RECLAMACION SE FUNDAMENTA EN EL ARTICULO 60, 63, Y 68 DE LA LEY DE PROTECCION Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS.

NÚMERO POLIZA DE SEGURO

FECHA DE INICIO 26-08-1998

NÚMERO DE CUENTA DEL BANCO DEL PENSIONADO

SUCURSAL ORTIZ MENA

RECLAMANTE
JESUS RIVERA NAJERA

TITULAR DE LA POLIZA
JESUS RIVERA NAJERA

440/05

JMP
10:15 hrs
9 anexos
en cor



**BANORTE-GENERALI
SEGUROS**



7

POLIZA SEGURO DE VIDA TEMPORAL A 5 AÑOS

Datos generales			
Asegurado		Fecha inicio vigencia	No. de Póliza
JESUS RIVERA NAJERA		26/08/1998	000001401
Domicilio		Fecha nacimiento	Edad
Calle y No.: FELIPE J SERRA 2832		04/06/1948	50
Colonia: MARMOL III		% de incremento de suma asegurada	
Ciudad: CHIHUAHUA Estado: CHIHUAHUA Código Postal: 31080		Sin incremento	

Coberturas y sumas aseguradas contratadas					
Coberturas	Suma asegurada	Edad de cálculo	Plazo		Prima anual
			Seguro	Pago Prima	
FALLECIMIENTO	200,000.00	45	5 años	5 años	1,338.00
MUERTE ACCIDENTAL O PERDIDAS ORGANICAS C	200,000.00	45	5 años	5 años	340.00
Forma de pago		Tasa de financiamiento por pago fraccionado	Monto de recargo por pago fraccionado	Gastos de expedición de Póliza	Total anual
Mensual		8.60%	144.31	0.00	1,622.31
Moneda	Fecha de emisión	Opción de dividendos		Beneficios	
Nacional	26/08/1998	No aplica		De sexo femenino De no fumador	

Designación de beneficiarios		
Nombre(s), Apellido paterno y Apellido materno	Parentesco	Porcentaje
LUIS CARLOS RAMIREZ RIVERA	HIJO	50.0%
YAMEL RAMIREZ RIVERA	HIJO	50.0%

Advertencia: En caso de que se desee nombrar beneficiarios a menores de edad, no se debe señalar a un mayor de edad como representante de los menores para el efecto de que, en su representación, cobre la indemnización.

Lo anterior por que las legislaciones civiles previenen la forma en que debe designarse tutores, albaceas y representantes de herederos u otros cargos similares y no consideran al contrato de seguro como instrumento adecuado para tales designaciones.

Designación que se hiciera a un mayor de edad como representante de menores beneficiarios, durante la minoría de edad de ellos, legítimamente puede implicar que se nombra beneficiario al mayor de edad, quien en todo caso solo tendrá la obligación moral, pues la designación que se hace de beneficiarios en un contrato de seguro le concede el derecho incondicionado de disponer de la suma asegurada.

Lugar y fecha: CHIHUAHUA a 26 de Agosto de 1998
Suc. 196

Seguros Banorte Generali

Seguros Banorte Generali
Viana No. 4
Col. Juárez
México D.F.
C.P. 06600
R.F.C.: SGG971226PLA

Reg. C.N.S.F.: Autorización en trámite

Firma Autorizada

194-0

En este caso en particular, la autoridad determinó desechar la reclamación en virtud de que la parte quejosa lo que reclamaba era una cobertura que no se

encontraba prevista en la póliza de seguro, situación que se corrobora en forma fehaciente de los documentos antes señalados, por lo que al encontrarse dicha problemática dentro de los supuestos del artículo 62 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, que a la letra dispone:” La Comisión Nacional podrá rechazar de oficio las reclamaciones que sean notoriamente improcedentes.”⁴, siendo acertada la actuación de la autoridad.

Vistos los requisitos que debe contener una “reclamación”, así como los casos en que la CONDUSEF no conocerá de las mismas, se procederá al estudio del procedimiento de conciliación, empezando por su naturaleza jurídica.

1.3. EL PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO

a) NATURALEZA JURÍDICA

Para la doctrina procesal la conciliación es una forma intermediaria de solución a la conflictiva social entre la autocomposición y la heterocomposición, ya que participa con algunos de los caracteres de ambas formas. Alcalá Zamora y Castillo considera a la conciliación como un excluyente de la jurisdicción; por su parte, Calamandrei la critica al definirla como un “aborto procesal”, pues según su apreciación no deja nacer al proceso jurisdiccional.⁵

⁴ Art. 62 LPDUSF, México, 2000, p. 35.

⁵ DICCIONARIOS JURÍDICOS TEMÁTICOS, Derecho Procesal, p. 55.

De lo anterior, observamos que no existe un pronunciamiento a favor o en contra de este tipo de solución a los conflictos sociales; sin embargo, consideramos la conveniencia de su existencia, como una fórmula alternativa que tienen las partes para solucionar sus litigios.

La conciliación tiene una amplia aplicación jurídica, ya que forma parte importante en el Derecho Civil, en el Procesal del Trabajo y en el Internacional Público. Actualmente según acuerden las partes, es una institución de carácter voluntario u obligatorio en controversias que se presentan en una amplia gama de actividades relacionadas con instituciones bancarias, instituciones de seguros, defensas del consumidor o protección de personas.

En nuestro Derecho la conciliación poco a poco ha ido ganando terreno, al ser práctica cotidiana en materia laboral, en materia de protección al consumo y en aquellas quejas que presentan los usuarios del sistema bancario, de seguros y fianzas ante los Organismos de vigilancia de sus operaciones. En materia procesal civil, por reforma reciente, se estableció una audiencia previa y de conciliación que tiene como finalidad, proponer una solución al litigio y en caso de no lograrlo, depurar la litis; es decir, establecer los puntos de discordancia entre las partes y depurar los aspectos irregulares relacionados con los presupuestos procesales.⁶

⁶ *Ibidem*.

Podemos mencionar que la conciliación ha sido objeto de diversas teorías, entre las que destacan:

- I. Como un acto no jurisdiccional, la cual señala que si bien se trata de un procedimiento, no es un juicio o proceso, ya que falta una sentencia y una demanda; la primera como acto de extintivo normal de aquél, ésta como acto de iniciación; ya que el escrito con que se inicia no puede ser considerado como tal y sí sólo como solicitud. De todo ello se infiere que se trata de un procedimiento especial.
- II. Como equivalente jurisdiccional del proceso civil; Carnelutti considera que la conciliación es un proceso no jurisdiccional es, por tanto, un medio de prevención del proceso civil, puesto que como se ha mencionado, la conciliación tiene como finalidad evitar el proceso arbitral.⁷

b) CONCEPTO DE CONCILIACIÓN.

El Diccionario de la Lengua Española dice: “Conciliar (del latín conciliare) significa, componer, ajustar los ánimos de quienes estaban opuestos entre sí”.⁸

La conciliación, desde un punto de vista legal, puede definirse como: “el acuerdo celebrado entre quienes se encuentran ante una controversia sobre la aplicación o interpretación de sus derechos con el objeto de evitar un juicio, o bien de ponerle fin”.⁹

⁷ Ibíd. p.56-59

⁸ DICCIONARIO DE LA LENGUA ESPAÑOLA; citado por J. DE LA FUENTE RODRÍGUEZ R.: Tratado de Derecho Bancario y Bursatil. p. 943.

⁹ Ibíd. p. 944.

Ante la CONDUSEF, la conciliación (tomada de la legislación financiera) es un mecanismo a través del cual las partes entre quienes existe una diferencia susceptible de transacción, originada en una relación derivada de una operación de las calificadas por la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros como de servicios financieros ponen fin a sus diferencias.¹⁰

La conciliación, como figura procesal, trata de explicar una serie de negociaciones realizadas por las partes con la intervención de un tercero imparcial que es el conciliador, quien trata de avenirlas y les propone algunos mecanismos de solución de su litigio.¹¹

En ese sentido, entendemos que la conciliación existe cuando las partes comparecen ante un amigable componedor con el fin de arreglar cierto asunto por medio de avenencia, teniendo como objetivo evitar la entrada en juicio o preparándolo en el caso de que no se llegue a un acuerdo.

Concluyendo, que la conciliación se da cuando las partes encuentran una solución a sus diferencias, con la ayuda de un conciliador, quien es un tercero ajeno a la controversia suscitada.

¹⁰ *Ibíd.*

¹¹ DICCIONARIOS JURÍDICOS TEMÁTICOS. op. cit. p. 55.

1.4. EL PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO ANTE LA CONDUSEF.

La CONDUSEF, en presencia de las reclamaciones que presentan los usuarios en contra de las instituciones financieras, intervendrá en un proceso administrativo de conciliación, para tratar de que se dé por terminada la cuestión suscitada, mediante un acuerdo de las partes. Las instituciones estarán obligadas, en su caso, a someterse a dicho procedimiento.¹² El artículo 60 de la [Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros](#) que a la letra dispone: "La Comisión esta facultada para actuar como conciliador entre las Instituciones Financieras y los Usuarios, con el objeto de proteger los intereses de estos últimos."¹³

Por lo anterior, debemos conocer quiénes son usuarios de instituciones financieras para el efecto de presentar su reclamación ante la CONDUSEF, en ese sentido, el artículo 2º fracción I de la [Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios financieros](#) define al usuario en singular o plural, como la persona que contrata, utiliza o por cualquier otra causa tenga algún derecho frente a la institución financiera como resultado de la operación o servicio prestado y en la fracción IV menciona que son instituciones financieras las siguientes:

- Sociedades Controladoras.
- Instituciones de Crédito.

¹² J. DE LA FUENTE RODRÍGUEZ, ob. cit. p. 944.

¹³ Art. 60 LPDUSF, México, 2000, p. 35.

- 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.
- Patronato del Ahorro Nacional.
- Sociedades Mutualistas de Seguros.
- Instituciones de Fianzas.
- Administradoras de Fondos para el Retiro.
- Empresas Operadoras de la Base de Datos Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro.
- Cualquiera otra sociedad que realice actividades análogas a las de las sociedades enumeradas anteriormente, que ofrezca un producto o servicio financiero.¹⁴

¹⁴ Art. 2 LPDUSF, México, 2000, p.16.

En el caso de que el usuario presente reclamación ante la CONDUSEF, se deberá agotar el procedimiento conciliatorio previsto por el artículo 68 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, conforme a las siguientes reglas:

- El usuario presenta su escrito de queja solicitando audiencia de conciliación, previa reunión de los requisitos anteriormente señalados (artículo 63 de la Ley de la materia). Una vez presentada la reclamación, el área de conciliación de la CONDUSEF comprueba, mediante un estudio del asunto en particular, que sea procedente. En la práctica hemos observado que cuando las reclamaciones no proceden, la Dirección General de Conciliación y Arbitraje, dependiente de la Vicepresidencia Jurídica, con fundamento en el artículo 19 del Estatuto Orgánico de ese Organismo emite un acuerdo administrativo indicando los motivos, razones o circunstancias que lo llevan a determinar que el caso particular encuadra dentro del supuesto previsto por el artículo 62 de la Ley de la materia (reclamaciones notoriamente improcedentes).¹⁵
- Si es admitida la reclamación, el asunto se canaliza a uno de los abogados conciliadores, según el área a la que pertenezca: Bancos, Seguros y Fianzas y Sistemas de Ahorro para el Retiro, posteriormente se correrá traslado a la institución financiera acerca de la reclamación presentada en su contra, dentro de los cinco días hábiles siguientes a la fecha de

¹⁵ Art. 62 LPDUSF, México, 2000, p.65.

recepción de la misma, anexando todos los elementos que el usuario hubiera aportado.

- Se citará a las partes a una audiencia de conciliación que se realizará dentro de los 20 días hábiles a partir de la fecha de presentación del escrito formal de reclamación, para lo cual el área correspondiente emitirá un oficio en donde se señalará la fecha y hora en que se llevará a cabo dicha audiencia. En el mismo acto, se le informará al usuario que en caso de no acudir a la audiencia de conciliación y de no presentar, 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 CONDUSEF por los mismos hechos. Las juntas de conciliación se llevan a cabo en el segundo piso del inmueble de la CONDUSEF.
- La institución financiera deberá, por conducto de un representante, rendir un informe en el que responderá de manera detallada y razonada a todos y cada uno de los hechos a que se refiere la reclamación; en caso contrario, dicho informe se tendrá por no presentado para todos los efectos legales a que haya lugar. La institución financiera tendrá de plazo para entregar el informe desde el momento en que es notificada hasta la fecha de la audiencia.
- La CONDUSEF cuando lo considere necesario o a petición del usuario, en la audiencia de conciliación o dentro de los diez días

hábiles anteriores a la celebración de la misma, podrá requerir información adicional a la institución financiera.

- Las partes serán atendidas por un abogado conciliador, quien deberá explicar al reclamante que la CONDUSEF es una autoridad administrativa que depende del Poder Ejecutivo; que sirve para proteger sus intereses, pero que de ninguna manera puede obligar a la institución financiera a firmar convenios, contratos o llegar a acuerdos satisfactorios porque ésta es sólo facultad de los jueces; que la CONDUSEF es una instancia de buena fe, en la que se procura esclarecer la problemática del caso específico, proponiendo vías de solución a las partes para que éstas concilien sus intereses, sin llegar a la instancia judicial, respetando los lineamientos del procedimiento administrativo de conciliación.¹⁶
- Hecho lo anterior, y una vez presentadas las partes, se dará lectura a la reclamación y se solicitará al apoderado de la institución financiera, quien debe tener acreditada su personalidad ante la propia CONDUSEF o, en su caso, mostrar el poder notarial que lo acredite como tal, su informe del que se correrá traslado con la copia del mismo al usuario. Dicho informe debe de ser leído por todos los allí presentes.
- Una vez que se ha dado lectura al informe y el abogado conciliador verificó que cumple con los requisitos establecidos en la ley,

¹⁶ s/a: ¿Quién es un Abogado Conciliador? , en Revista Entre Nosotros; Publicaciones Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, México, 2000, N° 6, p. 4, 5.

solicitará al reclamante que manifieste lo que a su derecho corresponda; así como sus pretensiones respecto a la reclamación y se pide al apoderado de la institución financiera que efectúe su declaración, generalmente se limitan a ratificar en todas y cada una de sus partes el informe presentado.

- Posteriormente, se exhortará a las partes a que concilien sus intereses y, si esto no fuere posible, la CONDUSEF las invitará a que, de común acuerdo, designen como árbitro para resolver su controversia, a la propia CONDUSEF o a algunos de los árbitros que ésta les proponga; el conciliador debe explicar al usuario que para que la CONDUSEF actúe como árbitro debe ser por mutuo consentimiento de las partes, es decir que expresen su voluntad de someterse a la jurisdicción de la CONDUSEF, quedando a elección de las mismas que el juicio arbitral sea en:

1.- Amigable composición.- Consiste en que las partes, desde un inicio, establecen de manera específica las cuestiones que deberán ser objeto del arbitraje; estableciendo, ellas mismas, las formalidades, términos y plazos a que deberán sujetarse.

2.- Estricto Derecho.- Tiene por objetivo el que las partes se someten a un arbitraje el cual sigue las formalidades legales aplicables, es decir un procedimiento ya establecido conforme a la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, el cual contiene plazos y bases a seguir.

- Ahora bien, si las partes llegan a un acuerdo para la resolución de la reclamación, esto se hará constar en un acta circunstanciada (descripción minuciosa de las circunstancias de realización de la audiencia de conciliación) que al efecto se levante, y se explicará al usuario los efectos y alcances legales de dicho acuerdo; si el usuario decide aceptar el acuerdo, éste se firmará por ambas partes y el abogado conciliador, después de haber fijado un término para acreditar su cumplimiento. Es muy importante subrayar que cuando se decida someterse al arbitraje de la CONDUSEF, el usuario cuenta con la asesoría de un abogado; ya que se trata de un juicio a desarrollar y se requiere de los conocimientos de un experto en Derecho para evitar una actuación inequitativa.
- En el caso de que las partes decidan no someterse al arbitraje, se dejarán a salvo sus derechos para que los hagan valer ante los tribunales competentes o en la vía que proceda.
- En el evento de que la institución financiera rechace el arbitraje o no asista a la audiencia de conciliación y siempre que del escrito de reclamación o del informe presentado por la institución financiera, se desprendan elementos que, a juicio de la CONDUSEF, permitan suponer la procedencia de lo reclamado, previa solicitud por escrito del usuario; la CONDUSEF podrá emitir un dictamen técnico que contenga su opinión, para ello podrá allegarse de todos los elementos que juzgue necesarios.

- Una vez concluidas las audiencias de conciliación y en el caso de que las partes no lleguen a un acuerdo, la CONDUSEF ordenará a la institución financiera que registre el pasivo contingente que derive de la reclamación, dando aviso de ello, en su caso, a las Comisiones Nacionales a las que corresponda su supervisión. Ese registro contable podrá ser cancelado por la institución financiera, bajo su estricta responsabilidad, si 180 días naturales después de su constitución el reclamante no da inicio al procedimiento arbitral u omite hacer valer sus derechos ante la autoridad jurisdiccional competente.
- Tratándose de instituciones y sociedades mutualistas de seguros, la orden de registro citado en el párrafo que antecede se referirá a la constitución e inversión conforme a la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros de una reserva técnica específica para obligaciones pendientes de cumplir, cuyo monto no deberá exceder de la suma asegurada. Dicha reserva se registrará en una partida contable determinada y tanto el pasivo como la reserva podrán ser canceladas por la institución financiera cuando haya sido decretada la caducidad de la instancia; la preclusión haya sido procedente; la excepción superveniente de prescripción proceda o exista sentencia que haya causado ejecutoria en la que se absuelva a la institución y cuando haya efectuado el pago con la conformidad del usuario.¹⁷

¹⁷ Cfr. Art. 68 LPDUSF, México, 2000, p. 37-39.

Sin lugar a dudas, para poder llevar acabo esta conciliación, es necesario contar con un mediador, quien deberá actuar en forma neutral buscando facilitar las cosas para ajustar los ánimos de los usuarios y de las Instituciones Financieras, opuestos entre sí, para buscar un acuerdo entre ellos o establecer una coincidencia en sus intereses para lograr conciliarlos.¹⁸

El conciliador no debe asumir un papel pasivo, como: Dejar que las partes traten de conciliarse, lo cual es difícil que se logre; sino que debe predisponer la negociación; para ello, debe proponer a las partes soluciones factibles o alternativas concretas para que resuelvan de común acuerdo sus diferencias. El conciliador, con el mismo propósito, tiene la facultad de diferir la audiencia cuantas veces crea necesario.

En ese sentido se expresa el destacado tratadista José Ovalle Favela, al decir que “el conciliador no debe limitarse a mediar entre las partes, sino que les debe sugerir fórmulas específicas para que puedan llegar a un consenso entre ellas.”¹⁹

Ahora bien, es importante que las personas que se vayan a desempeñar como conciliadores cumplan con los siguientes requisitos:

¹⁸ J. DE LA FUENTE RODRÍGUEZ: op. cit. p. 948.

¹⁹ JOSÉ OVALLE FAVELA, Teoría General del Proceso, p. 23.

- Tener título de Licenciado en Derecho.
- Aptitudes de conciliador; para que propicien y sugieran alternativas de solución que resulten equitativas a las partes.
- Gozar de buena reputación.
- Conocimientos amplios en las materias: Bancaria, bursátil, organizaciones y actividades auxiliares del crédito, seguros, títulos y operaciones de crédito, mercantil, obligaciones y en general todas aquellas disciplinas que tengan relación con el sistema financiero mexicano. Esto permite a la CONDUSEF no solo emitir sus opiniones o laudos, sino también contribuir con propuestas de reformas a las legislaciones con el fin de hacer más eficiente el sistema financiero; en consecuencia. Podemos deducir que el personal de la CONDUSEF cuenta con capacidad técnica y adecuado entendimiento de las operaciones bancarias, bursátiles, de seguros, fianzas, organizaciones auxiliares del crédito, etc., así como de su marco legal y regulatorio.

La CONDUSEF, a través de su revista *Entre Nosotros*, publicó un reportaje titulado **¿Quién es un Abogado Conciliador?**²⁰, en el cual se expresan las características y atribuciones que éste debe tener, mismas que son las siguientes: Es de profesión abogado y su labor consisten en ser el vocero del Derecho. En la CONDUSEF el abogado conciliador tiene como propósito defender en cada instante al Usuario hasta donde la Ley lo

²⁰ s/a: ¿Quién es un Abogado Conciliador? , en Revista Entre Nosotros; Publicaciones Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, México, 2000, N° 6, p. 10-11.

permita y, al mismo tiempo, llevar a la práctica lo que ésta le dicta. Requiere de ciertas cualidades. En la mayoría de los casos el conciliador es un verdadero psicólogo que debe saber manejar la situación, sobre todo cuando ésta se torna especialmente difícil al surgir agresiones verbales o físicas entre las partes en conflicto. Por ello, el tacto y la prudencia son indispensables. A veces el Usuario tiene la razón, pero desde un punto de vista legal su dicho está sujeto a comprobación. Es la Institución Financiera quien, normalmente, tiene los elementos de prueba en su poder, como documentos importantes, que podrían servir al reclamante para defenderse o para demandar. Puede darse el caso de que la institución no quiera proporcionar esos documentos al Usuario, lo que hace del proceso de conciliación algo muy tenso y delicado. En algunos casos tiene la razón el reclamante, en otros no; pero allí estará la ley para aplicarse y, hasta donde la misma lo permita, tratarán los abogados conciliadores de que lleguen a un acuerdo satisfactorio. El abogado conciliador tiene que asesorar al Usuario en todo momento y hacerle ver los alcances del procedimiento tanto en el interior de la Comisión como ante un tribunal u otra autoridad.

El conciliador, además de estudiar y analizar los documentos que conforman los expedientes en los que actúa como mediador, realiza diversas actividades, pues le corresponde recibir llamadas; capturar la información pertinente a los asuntos que se le turnan; sacar fotocopias; archivar; cotejar originales con copias; realizar el conteo de sus reclamaciones; rendir los informes que le sean solicitados y otras tantas

actividades. En un día típico cada abogado conciliador lleva entre cuatro y siete audiencias, otorgando aproximadamente una hora a cada una, por tanto la tarea realizada por un abogado conciliador frecuentemente requiere de trabajo fuera de horas laborales.

Actualmente se encuentran trabajando 11 abogados conciliadores: 7 de ellos para los casos de instituciones bancarias, casas de bolsa y organizaciones auxiliares; 4 para asuntos relacionados con seguros y fianzas; así como los casos relativos al sistema de ahorro para el retiro, abogados que, sin duda alguna, diariamente tratan de mediar entre lo dispuesto por la ley y el conflicto suscitado entre las partes, tarea difícil de resolver.

Otra de las tareas fundamentales consignadas a la CONDUSEF es la de ventilar el procedimiento arbitral, ya sea en amigable composición o en estricto derecho; los cuales desarrollaremos a continuación.

2. EL PROCEDIMIENTO ARBITRAL.

a) NATURALEZA JURÍDICA.

En cuanto a la naturaleza jurídica del arbitraje, el Licenciado Eduardo Pallares manifiesta que las doctrinas relativas al procedimiento arbitral se dividen en dos grupos:

- La primera de ellas niega el carácter jurisdiccional del arbitraje, se expone como un argumento en donde se acuerda someter a la decisión de un árbitro un determinado conflicto e implica que las partes renuncian al conocimiento y a la resolución de su controversia por la autoridad jurisdiccional; de tal modo que renuncian a una solución procesal, esto implica, entonces, que sustituyen el proceso jurisdiccional por una figura heterocompositiva que permite la solución de controversias mediante una decisión ajena a las propias partes, la cual proviene de un tercero imparcial que es el árbitro. También refiere que el árbitro no es una autoridad estatal, es decir, no es un funcionario del Estado, por lo cual, el árbitro no tiene atribuida una función estatal como lo es una función jurisdiccional, y, por ende, no actúa la ley, por lo que el árbitro no tiene jurisdicción, ni sus actos tienen imperium o valor imperativo de autoridad. Por otra parte, esta teoría infiere que las facultades del árbitro derivan de la voluntad de las partes, mientras la obligatoriedad de las decisiones del árbitro se fundan en el acuerdo en que las partes deciden someterse al mismo.

- La segunda de las tesis reconoce al arbitraje con carácter jurisdiccional, sosteniendo que los árbitros ejercen una función pública, dicha función es posible porque la ley permite el arbitraje; por tanto, el laudo que dicta el árbitro puede considerarse como una verdadera sentencia jurisdiccional o como un acto de declaración de voluntad que es emitido por órganos privados; pero que asumen la función jurisdiccional, por lo que el arbitraje es una institución de carácter

jurisdiccional y al árbitro se le debe considerar como juez.²¹ En tal sentido, “el arbitraje es visto ya no como un equivalente jurisdiccional, sino como un auténtico proceso jurisdiccional con la sola peculiaridad de que en él actúan árbitros nombrados por las partes por permitirlo así la ley”.²²

Otra teoría, respecto al arbitraje, es la llamada contractualista, la cual sostiene que el compromiso arbitral es un contrato privado, que produce efectos de derecho privado, y que si el laudo emitido por los árbitros es obligatorio, esto se debe al principio de obligatoriedad de los contratos; niega que los árbitros tengan jurisdicción y que el procedimiento seguido ante ellos sea un verdadero procedimiento, además sostiene que el laudo arbitral en sí no es más que un contrato que obliga a los árbitros a formular un proyecto de sentencia.

Por lo tanto, consideramos que el árbitro tiene jurisdicción desde un principio y no hasta que su decisión sea aprobada; puesto que la homologación viene a ser un requisito formal posterior al laudo; ya que el juez no va a pronunciar uno nuevo, sino a ratificar el ya pronunciado.

Del análisis de las doctrinas pronunciadas se concluye que estas sostienen:

- El arbitraje es un verdadero juicio y el laudo una auténtica sentencia, pues, de ser el caso el juez únicamente lo ratificará.

²¹ Cfr. EDUARDO PALLARES, Derecho Procesal Civil, p. 583.

²² M. ACOSTA ROMERO: op. cit. p. 603.

- El compromiso arbitral y la aceptación del cargo de árbitro son la condición jurídica para que los árbitros gocen de la jurisdicción que la ley le atribuye.

b) CONCEPTO DE ARBITRAJE

El arbitraje proviene del latín *arbitrus* de arbitrar: arbitraje; ya que es un concepto tan añejo como el de la propia ciencia jurídica, se conoce desde tiempos de la antigua Roma y Grecia. El arbitraje se define como un medio o una técnica mediante la cual se tratan de resolver las controversias surgidas entre las partes a través de la voluntaria sumisión de las mismas, al fallo o laudo que debe rendir una tercera persona o comisión no investidas de autoridad jurisdiccional.²³

El tratadista Becerra Bautista, por su parte, precisa que la raíz etimológica del vocablo árbitro deriva del latín *arbiter*, entendiéndose por esta acepción: “el acogido, por honoríficas razones, por aquellos que tienen una controversia, para que la dirima, basado en la buena fe y en la equidad”.²⁴

Podemos decir, entonces, que el arbitraje se presenta cuando dos o más sujetos acuerdan someter sus diferencias jurídicas a la decisión de un tercero llamado árbitro, comprometiéndose éste a solucionarlo mediante la celebración de un contrato o compromiso arbitral.

²³ J. LUIS SIQUEIROS: op. cit. p. 180.

²⁴ JOSÉ BECERRA BAUTISTA, El Proceso Civil en México, p. 16.

Acosta Romero considera que el arbitraje es una figura heterocompositiva de solución de litigios, es decir, un instrumento de composición de litigios caracterizado porque las soluciones de éstos provienen de un tercero ajeno a la relación sustancial.²⁵

De ahí que el arbitraje sea una institución jurídica que permita a los particulares que a ella recurren, dirimir su controversia a través de una resolución confiable fundada en la buena fe y en la equidad del árbitro. La buena fe viene a ser un requisito indispensable para el éxito del arbitraje, derivado esto de su origen inminentemente contractual.²⁶

Juicio arbitral es aquel que se tramita ante jueces árbitros y no ante tribunales previamente establecidos por la ley. El arbitraje es una forma de resolver los conflictos, reemplazando a jueces públicos por jueces o árbitros seleccionados por las partes en conflicto. Por tanto, el juicio arbitral es un procedimiento sustitutivo de uno propiamente jurisdiccional, el cual arranca fundamentalmente con la aceptación de los árbitros, acto que se perfecciona con el vínculo compromisorio.

Pallares, por su parte, dice que el juicio arbitral es el que se tramita ante personas que no son jueces del Estado o que siéndolo no actúan como tales, sino como particulares. En algunas legislaciones se permite a los funcionarios judiciales ser árbitros; pero al serlo no desempeñan una función del Estado, circunstancia ésta que explica la segunda parte de la definición.²⁷

²⁵ M. ACOSTA ROMERO: op. cit. p. 600.

²⁶ Cfr. CIPRIANO GOMEZ LARA, Derecho Procesal Civil, p. 182.

²⁷ E. PALLARES: op. cit. p. 579.

Podemos decir, conforme a lo antes expuesto que el arbitraje es un sustituto de jurisdicción derivado de la voluntad de las partes y de su deseo de valerse de un árbitro confiable, con alto grado de especialización, independencia de criterio e imparcialidad en el juicio, que resuelva la controversia de la manera más justa y reservada, en el menor tiempo; esto implica, una renuncia al conocimiento del conflicto por la autoridad judicial.

El juicio arbitral es aquel que se tramita por decisión de las partes ante árbitros y no ante los órganos jurisdiccionales; el cual, visto desde un punto de vista meramente estructural, constituye una relación jurídica triangular, en cuya cúspide se encuentra:

- El árbitro, quien conoce del litigio, lo tramita y resuelve, según lo convenido por las partes y lo preceptuado por la ley.

Debajo del árbitro se encuentran:

- Las partes, quienes ponen en conocimiento del árbitro su controversia, su deseo de someterse a su jurisdicción, basado en la confianza y la buena fe.²⁸

Algunas de las características del arbitraje son:

1. Un proceso jurídico de carácter privado.
2. Libre de formalismos jurídicos innecesarios.
3. El árbitro es elegido por las partes.
4. El sometimiento a la decisión del árbitro es libre para ambas partes.
5. Y culmina con la resolución que adopta el nombre de laudo.

²⁸ J. DE LA FUENTE RODRÍGUEZ: op. cit. p. 951.

2.1. EL PROCEDIMIENTO ARBITRAL ANTE LA CONDUSEF.

Podemos representar al arbitraje realizado por la CONDUSEF en la forma siguiente:

ÁRBITRO (**CONDUSEF**)

RECLAMANTE (**USUARIO DEL SERVICIO FINANCIERO**)

DEMANDADA (**INSTITUCIÓN FINANCIERA**)

Para el caso de que no sea posible la conciliación, el artículo 68 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, en su fracción VII, menciona que la CONDUSEF invitará a las partes a que, voluntariamente y de común acuerdo, la designen árbitro o, bien a alguno de los árbitros que ésta les proponga, quedando a elección de las mismas que el juicio arbitral sea en amigable composición o en estricto derecho. El compromiso correspondiente se hará constar en acta que al efecto se levante ante la CONDUSEF.²⁹

Una vez que las partes hayan decidido someterse a juicio arbitral, sea en amigable composición o en estricto derecho, de común acuerdo podrán adherirse a las reglas del procedimiento establecidas por la CONDUSEF, total o parcialmente, mismas que fueron publicadas el 6 de julio del 2000 en el Diario Oficial de la Federación; las cuales establecen las bases a las que deben someterse las partes durante el arbitraje, la normatividad genérica, el compromiso arbitral, las funciones y las cualidades que deberán reunir los árbitros, el derecho aplicable, el

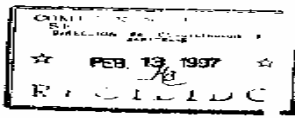
²⁹ Art. 68 LPDUSF, México, 2000, p.37-39.

procedimiento en sí, las características, la forma del laudo y los honorarios de los árbitros y los peritos.

Los artículos 30 y 33 de las reglas del procedimiento a que se refiere el artículo 72 Bis de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, establecen los requisitos que deberá contener tanto el escrito inicial de demanda como su contestación, respectivamente, mismos que a continuación se mencionan:

DEMANDA

- Nombre o denominación y domicilio del actor o, en su caso, de su representante o persona que promueva en su nombre.
- Denominación de la institución financiera contra la que se presenta la demanda.
- Las pretensiones del actor incluyendo, en su caso y en la medida de lo posible, la indicación de la suma reclamada.
- Exposición de los hechos en que el actor funde su petición, narrándolos sucintamente con claridad y precisión.
- Deberá anexar la documentación en que funde su acción, así como las pruebas documentales que puedan servir a su favor o, en su caso, ofrecerlas cuando se trate de pruebas distintas a las mencionadas. Ejemplos:



MARIA CECILIA
VS.
ASEGURADORA HIDALGO, S.A.
JUICIO ARBITRAL
SUBDIRECCION "A"
EXPEDIENTE 730(09)/9033.

H. COMISION NACIONAL DE SEGUROS
Y FIANZAS.

MARIA
por nuestro propio derecho, señalando como domicilio para oír y recibir
notificaciones y documentos el ubicado en las calles de Dr. Lucio 103, esquina con Dr.
Liceaga, Edificio A-4 Orion, despacho 501, Colonia Doctores de esta ciudad,
autorizando para oír, recibir y recoger toda clase de notificaciones y documentos,
indistintamente, a los licenciados Humberto Ana María
Jesús Humbert y José
atentamente comparezco para exponer:

Que con fundamento en el artículo 135 de la Ley General de
Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros y en los términos del compromiso
arbitral celebrado con fecha 31 de enero último, demandamos de Aseguradora
Hidalgo, S. A. lo siguiente:

a).-La declaración de que nuestra hermana María Cecilia
es la única beneficiaria en los contratos de seguro de vida que nuestro padre Juan
celebró con Aseguradora Hidalgo, S. A., de acuerdo con la designación
de beneficiaria de fecha 27 de agosto de 1996, la que en original obra en el expediente
de este asunto, por haberla exhibido con su escrito de fecha 27 de enero del presente
año.

b).-Como consecuencia de lo anterior que se le haga a nuestra
hermana María Cecilia el pago de la suma de \$816,597.72 M. N., como
suerte principal, así como de los intereses legales y de los productos de la reserva
específica que esa H. Comisión ordenó constituir e invertir a Aseguradora Hidalgo, S.

c).-La nulidad de la designación de beneficiarios de fecha 27 de
abril de 1996, a la que nos referiremos mas adelante, por ser falsa la firma que en el
documento respectivo se atribuye al asegurado señor Juan

d).-Para el caso de que se considere que no es legalmente
suficiente la designación de beneficiaria hecha en favor de nuestra hermana María
Cecilia, demandamos de Aseguradora Hidalgo, S. A., el pago de la suma
de \$816,597.72 M. N., como suerte principal, así como de los intereses legales y de
los productos de la reserva específica que esa H. Comisión le ordenó constituir e
invertir, en la proporción del 50% para cada uno de nosotros, de acuerdo con la
designación de beneficiarios de fecha 21 de junio des 1993.

e).-El pago de los gastos y costas que se originen con motivo
del presente juicio arbitral.

Fundamos nuestra demanda en los siguientes hechos y
preceptos legales:

HECHOS

1.-Nuestro padre el señor estuvo asegurado
con Aseguradora Hidalgo, S. A. en dos contratos de seguro de vida denominados
Nuevo Seguro Institucional, celebrados con dicha empresa aseguradora, por conducto
de la Comisión Nacional del Agua dependiente del Instituto Mexicano de Tecnología
del Agua, Comisión en la cual el asegurado prestó sus servicios durante varios años.

2.-Los contratos de seguro de vida a que nos referimos en el
punto anterior se hicieron constar en las pólizas números y con
sumas aseguradas, respectivamente, de \$302,443.60 M. N. y de \$514,154.12 M. N.,
las que ascienden a la cantidad de \$816,597.72 M. N., que es la que se reclama como
suerte principal.

3.-Con fecha 27 de agosto de 1996, nuestro padre, señor Juan
Janetti Dávila, designó a nuestra hermana María Cecilia, única beneficiaria
en los contratos de seguro de vida que tenía con Aseguradora Hidalgo, S. A.,
incluyendo los celebrados por conducto de la Comisión Nacional del Agua
(CONAGUA), según aparece en la designación de beneficiaria que original obra en el
expediente en que promovemos, por haber sido exhibida con su escrito de fecha 27 de
enero del presente año, escrito que fue recibido por esa H. Comisión el día 31
siguiente.

4.- En la designación de beneficiaria a que nos referimos en el
punto anterior, nuestro padre Juan puso su huella digital por
encontrarse enfermo y no poder físicamente firmarla, interviniendo como testigos el
Dr. Basilio y la señorita Raquel

5.-Nuestro padre señor Juan, siendo asegurado de
la empresa demandada, según se expresó anteriormente, murió el día 24 de septiembre
de 1996, según se le demostró oportunamente a dicha empresa con la copia certificada
del acta de defunción correspondiente.

6.-Estando demostrada la existencia de los contratos de seguro
de vida base de la acción, el monto de las sumas aseguradas, el carácter de beneficiaria
de nuestra hermana María Cecilia por el 100% de las mismas y el fallecimiento del
asegurado, la empresa aseguradora debe hacerle pago a ella de las prestaciones que
por separado le está demandando, tanto por concepto de suerte principal, como de los
accesorios correspondientes.

7.-No obstante lo anterior, Aseguradora Hidalgo, S. A. se niega
a hacerle a nuestra hermana María Cecilia el pago que se le reclama, manifestando
que en su poder existe una designación de beneficiarios de fecha 16 de abril de 1996,
en la que solo aparezco como beneficiaria por el 60% de las sumas aseguradas y del
40% restante aparece una persona de nombre María de Lourdes,
cuya identidad desconocemos, designación de beneficiarios que impugnamos de nula,
por ser falsa la firma que en la misma aparece y que indebidamente se atribuye a
nuestro señor padre Juan

8.-En efecto, nuestro padre Juan en diversas
ocasiones y a través del testamento que otorgó ante notario, manifestó su voluntad de
que a su fallecimiento el 100% de los bienes de la herencia se destinaran
preferentemente a la rehabilitación física de nuestra hermana María Cecilia y a la

terminación de nuestras carreras profesionales, lo cual ya logramos. Al efecto, en la parte final de la Cláusula Cuarta de su testamento, nos recomendó lo siguiente:

"..... a quienes les recomienda encarecidamente que utilicen y consuman los bienes mismos de la herencia, en caso necesario, en la forma como mejor convenga, a fin de que María Rosalía y María Emilia terminen sus carreras, así como para la rehabilitación física de María Cecilia, para lo cual procurarán conservar unidos los bienes que se les deja en vez de que cada uno retire su parte, pues de otra manera no podrán cumplir las finalidades expresadas."

9.-Por lo anterior, demandamos que se declare la nulidad de la designación de beneficiarios de fecha 16 de abril de 1996 por ser falsa la firma que en la misma aparece y que indebidamente se atribuye a nuestro señor padre.

10.-La nulidad que demandamos de dicha designación de beneficiarios de fecha 16 de abril de 1996, tiene como finalidad que se haga pago a nuestra hermana María Cecilia Janetti Díaz del 100% de las sumas aseguradas de los dos contratos de seguro de vida a que se hace referencia anteriormente, así como, que en el supuesto de que la designación de beneficiaria que se hizo en su favor con fecha 27 de agosto de 1996 se declarara legalmente insuficiente, que dichas sumas aseguradas se nos paguen a los suscritos, Dra. María Emilia Janetti Díaz y Arq. Juan Janetti Díaz, en la proporción de un 50% para cada uno, según aparece en la designación de beneficiarios que hizo nuestro padre con fecha 21 de junio de 1993, misma que original obra en poder de la empresa aseguradora demandada.

DERECHO

En cuanto al procedimiento es aplicable el artículo 135 de la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros, así como supletoriamente las disposiciones del Código de Comercio que se refieren al trámite del juicio ordinario mercantil.

En cuanto al fondo son aplicables los artículos 1o., 19, 21, 163, 164 y demás relativos de la Ley Sobre el Contrato de Seguro

DENUNCIA DEL PLEITO

Se tiene conocimiento que la señora María de Lourdes Gutiérrez y Gómez tiene promovido juicio arbitral en contra de Aseguradora Hidalgo, S. A. ante esa H. Comisión, juicio arbitral que fue registrado con el número 730(09)/9183.

Por tal motivo, con fundamento en los artículos 1362,1363 y demás relativos del Código de Comercio, a efecto de que le pare perjuicio la resolución que se dicte en el presente juicio arbitral, se solicita le sea denunciado el mismo a dicha persona, para lo cual se acompaña una copia mas de este escrito de demanda, así como de cada uno de los anexos que se acompañan.

En el mencionado juicio arbitral, la señora María de Lourdes Gutiérrez y Gómez señaló como domicilio para oír notificaciones la casa marcada con el número 35, 4o. Piso de las calles de Acapulco, Colonia Condesa de esta ciudad, donde solicito se le haga el emplazamiento correspondiente.

07

EXHIBICION DE DOCUMENTOS

En cumplimiento a lo establecido por el artículo 1061 del Código de Comercio, con el presente escrito se exhiben los siguientes documentos para que obren como prueba de mi parte.

1.-Original de la designación de beneficiaria hecha en favor de nuestra hermana María Cecilia, el asegurado señor Juan, misma que tiene fecha del 27 de agosto de 1996, la cual, como se dice antes, va obra en el expediente en que promovemos por haber sido exhibida con su escrito de 27 de enero del presente año, recibido por esa H. Comisión el día 31 del citado mes.

2.-Copia fotostática del acta de defunción del señor Juan Janetti Dávila, cuyo original obra en poder de Aseguradora Hidalgo, S. A., por haberle sido entregado por los suscritos con el escrito de fecha 10 de octubre de 1996, al presentarle nuestra reclamación para el pago de los seguros mencionados. Esta manifestación se hace bajo protesta de decir verdad.

Por lo anterior, solicitamos se requiera a Aseguradora Hidalgo, S. A. para que exhiba el original de dicho documento, con el apercibimiento de que si no lo hace se considerará confesado el hecho que con el mismo trata de demostrarse.

3.-Dos originales de los comprobantes de los dos últimos pagos de salario del asegurado señor Juan, los cuales se acompañan al presente escrito.

4.-Copia fotostática de la credencial del asegurado señor Juan expedida por la Comisión Nacional del Agua, cuyo original obra en poder de Aseguradora Hidalgo, S. A., por haberle sido entregada por los suscritos con el escrito de fecha 10 de octubre de 1996, al presentarle nuestra reclamación para el pago de los seguros mencionados. Esta manifestación se hace bajo protesta de decir verdad.

Por lo anterior, solicito se requiera a Aseguradora Hidalgo, S. A. para que exhiba el original de dicho documento, con el apercibimiento de que si no lo hace se considerará confesado el hecho que con el mismo trata de demostrarse.

5.-Copia fotostática del Pasaporte número expedido al asegurado Juan Janetti Dávila por la Secretaría de Relaciones Exteriores, cuyo original obra en poder de Aseguradora Hidalgo, S. A., por haberle sido también entregado los suscritos con el escrito de fecha 10 de octubre de 1996, al presentarle nuestra reclamación para el pago de los seguros mencionados. Esta manifestación se hace bajo protesta de decir verdad.

Por lo anterior, solicitamos se requiera a Aseguradora Hidalgo, S. A. para que exhiba el original de dicho documento, con el apercibimiento de que si no lo hace se considerará confesado el hecho que con el mismo trata de demostrarse.

6.-Copia certificada del testamento notarial otorgado por el asegurado señor Juan, el cual aparece, al final de su Cláusula Cuarta, su preocupación de que los bienes de la herencia se destinen en especial a la rehabilitación física de nuestra hermana María Cecilia.

7.-Original de la credencial para votar número extendida al señor Juan, por el Instituto Federal Electoral, misma que se acompaña al presente escrito.

8.-Copia fotostática de la designación de beneficiarios que a favor de los suscritos María y Juan hizo nuestro padre

Juan Ja con fecha 21 de junio de 1993, cuyo original obra en poder de Aseguradora Hidalgo, S. A., documento en el que aparecemos con ese caracter en la proporción del 50% para cada uno de nosotros. Esta manifestación se hace bajo protesta de decir verdad.

Por lo anterior, solicitamos se requiera a Aseguradora Hidalgo, S. A. para que exhiba el original de dicho documento, con el apercibimiento de que si no lo hace se considerará confesado el hecho que con el mismo trata de demostrarse

Los documentos anteriores se relacionan con todos los hechos de la presente demanda.

Por lo expuesto,

A ESA H. COMISION, atentamente pido se sirva:

I.-Tenemos por presentados por nuestro propio derecho, demandando de Aseguradora Hidalgo, S. A. el cumplimiento de las prestaciones que mencionamos en el proemio de este escrito, así como la declaración de nulidad de la designación de beneficiarios de fecha 16 de abril de 1996, por ser falsa la firma que en la misma aparece y que indebidamente se le atribuye al señor Juan

II.-Emplazar a Aseguradora Hidalgo, S. A. para que en el término de nueve días conteste la demanda que promovemos en su contra.

III.-Por las razones que mencionamos, denunciar el presente juicio a la señora María de Lourdes para el efecto de que le pare perjuicio el laudo dictado en el presente juicio.

IV.-En el momento procesal oportuno, ordenar la acumulación al presente juicio del diverso juicio arbitral número 730(09)/9183, promovido por la señora María de Lourdes n contra de Aseguradora Hidalgo, S. A., a efecto de que se resuelvan en el mismo laudo y se eviten resoluciones contradictorias.

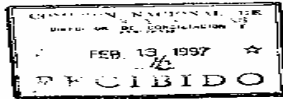
V.-Tener por exhibidos los documentos a que nos referimos en el capítulo correspondiente de este escrito y requerir a Aseguradora Hidalgo, S. A. para que exhiba los originales que obran en su poder, con el apercibimiento de ley en caso de que no lo haga.

VI.-En su oportunidad, dictar laudo declarando la nulidad de la designación de beneficiarios de fecha 16 de abril de 1996, por las razones que se mencionan en el presente juicio y condenar a Aseguradora Hidalgo, S. A. a pagarnos las prestaciones que le demandamos.

Protesto lo necesario.

México, Distrito Federal a diez de febrero de mil novecientos noventa y siete

DR. LUCIO No. 103
EDIF. "A" DRION
COL. DOCTORES



CECILIA
VS.
ASEGURADORA HIDALGO, S. A.
JUICIO ARBITRAL
SUBDIRECCIÓN "A"
EXPEDIENTE 730(099)9033

H. COMISIÓN NACIONAL DE SEGUROS
Y FIANZAS.

CECILIA por mi propio derecho, señalando como domicilio para oír y recibir notificaciones y documentos el ubicado en las calles de Dr. Lucio 103, esquina con Dr. Liceaga, Edificio A-4 Orión, despacho 501, Colonia Doctores de esta ciudad, autorizando para oír, recibir y recoger toda clase de notificaciones y documentos, indistintamente, a los licenciados Humberto Ana María, Jesús, Humberto, atentamente comparezco para exponer:

Que con fundamento en el artículo 135 de la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros y en los términos del compromiso arbitral celebrado con fecha 31 de enero último, vengo a demandar a Aseguradora Hidalgo, S. A. lo siguiente:

a).-La declaración de que soy la única beneficiaria en los contratos de seguro de vida que mi padre Juan celebró con Aseguradora Hidalgo, S. A., de acuerdo con la designación de beneficiaria de fecha 27 de agosto de 1996, la que en original obra en el expediente de este asunto, por haberla exhibido con mi escrito de fecha 27 de enero del presente año.

b).-Como consecuencia de lo anterior el pago de la suma de \$816,597.72 M. N., como suerte principal.

c).-La nulidad de la designación de beneficiarios de fecha 27 de abril de 1996, a la que me referiré mas adelante, por ser falsa la firma que en el documento respectivo se atribuye al asegurado señor Juan

d).-El pago de los intereses moratorios sobre la suerte principal antes mencionada, los cuales deben computarse desde la fecha en la que la parte demandada incurrió en mora.

e).-El pago de los productos de la reserva específica para obligaciones pendientes de cumplir que esa H. Comisión ordenó constituir e invertir a la parte demandada en los términos de los artículos 53 fracción II y 135 de la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros.

f).-El pago de los gastos y costas que se originen con motivo del presente juicio arbitral.

Fundo mi demanda en los siguientes Hechos y preceptos legales:

HECHOS

1.-Mi padre el señor Juan estuvo asegurado con Aseguradora Hidalgo, S. A. en dos contratos de seguro de vida denominados Nuevo Seguro Institucional, celebrados con dicha empresa aseguradora por conducto de la Comisión Nacional del Agua dependiente del Instituto Mexicano de Tecnología del Agua, instituto en el cual el asegurado prestó sus servicios durante varios años.

2.-Los contratos de seguro de vida a que me refiero en el punto anterior se hicieron constar en las pólizas números y con sumas aseguradas, respectivamente, de \$302,443.60 M. N. y de \$514,154.12 M. N., las que ascienden a la cantidad de \$816,597.72 M. N., que es la que se reclama como suerte principal.

3.-Con fecha 27 de agosto de 1996, mi padre, señor Juan Dávila, me designó única beneficiaria en los contratos de seguro de vida con Aseguradora Hidalgo, S. A., incluyendo los celebrados por conducto de la Comisión Nacional del Agua (CONAGUA), según aparece en la designación de beneficiaria que original obra en el expediente en que promuevo, por haber sido exhibida con mi escrito de fecha 27 de enero del presente año, escrito que fue recibido por esa H. Comisión el día 31 siguiente.

4.- En la designación de beneficiaria a que me refiero en el punto anterior, mi padre Juan puso su huella digital por encontrarse enfermo y no poder físicamente firmarla, interviniendo como testigos el Basilio y la señorita Trinidad, quienes en su oportunidad deberán reconocer sus firmas y declarar sobre este hecho.

5.-Mi padre señor Juan siendo asegurado de la empresa demandada, según se expresó anteriormente, murió el día 24 de septiembre de 1996, según se le demostró oportunamente a dicha empresa con la copia certificada del acta de defunción correspondiente.

6.-Estando demostrada la existencia de los contratos de seguro de vida base de la acción, el monto de las sumas aseguradas, mi carácter de beneficiaria por el 100% de las mismas y el fallecimiento del asegurado, la empresa aseguradora demandada debe hacerme pago de las prestaciones demandadas, tanto por concepto de suerte principal, como de los accesorios que se mencionan.

7.-No obstante lo anterior, Aseguradora Hidalgo, S. A. se niega a hacerme el pago que le reclamo, manifestando que en su poder existe una designación de beneficiarios de fecha 16 de abril de 1996, en la que solo aparece como beneficiaria por el 60% de las sumas aseguradas y del 40% restante aparece una persona de nombre María de Lourdes, cuya identidad desconozco, designación de beneficiarios que impugno de nula, por ser falsa la firma que en la misma aparece y que indebidamente se atribuye a mi señor padre Juan

8.-En efecto, mi padre Juan en diversas ocasiones y a través del testamento que otorgó ante notario, manifestó su voluntad de que a su fallecimiento el 100% de los bienes de la herencia se destinaran preferentemente a la rehabilitación física de la suscrita.

9.-Por lo anterior, demando que se declare la nulidad de la designación de beneficiarios de fecha 16 de abril de 1996 por ser falsa la firma que en la misma aparece y que indebidamente se atribuye a mi señor padre.

10.-La nulidad que demando de dicha designación de beneficiarios de fecha 16 de abril de 1996, tiene como finalidad que se haga pago a la suscrita del 100% de las sumas aseguradas de los dos contratos de seguro de vida a

ESF
15/02/97

que se hace referencia anteriormente, así como, que en el supuesto de que la designación de beneficiaria que se hizo a mi favor con fecha 27 de agosto de 1996 se declarara legalmente insuficiente, que dichas sumas aseguradas se les paguen a mis hermanos María y Juan, en las proporciones que aparecen en la designación de beneficiarios que en favor de los mismos hizo mi padre con fecha 21 de junio de 1993.

DERECHO

En cuanto al procedimiento es aplicable el artículo 135 de la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros, así como supletoriamente las disposiciones del Código de Comercio que se refieren al trámite del juicio ordinario mercantil.

En cuanto al fondo son aplicables los artículos 10., 19, 21, 163, 164 y demás relativos de la Ley Sobre el Contrato de Seguro

DENUNCIA DEL PLEITO

Se tiene conocimiento que la señora María de Lourdes Gutiérrez y Gómez tiene promovido juicio arbitral en contra de Aseguradora Hidalgo, S. A. ante esa II. Comisión, juicio arbitral que fue registrado con el número 730(09)/9183.

Por tal motivo, con fundamento en los artículos 1362, 1363 y demás relativos del Código de Comercio, para que le pare perjuicio la resolución que se dicte en el presente juicio arbitral, se solicita le sea denunciado el mismo a dicha persona, para lo cual se acompaña una copia más de este escrito de demanda, así como de cada uno de los anexos que se acompañan

En el mencionado juicio arbitral, la señora María de Lourdes señaló como domicilio para oír notificaciones la casa marcada con el número 4 Piso de las calles de Asapuaco, Colonia Condesa de esta ciudad, donde solicito se le haga el emplazamiento correspondiente.

EXHIBICION DE DOCUMENTOS

En cumplimiento a lo establecido por el artículo 1061 del Código de Comercio, con el presente escrito se exhiben los siguientes documentos para que obren como prueba de mi parte.

1.-Original de la designación de beneficiaria hecha en mi favor por el asegurado señor Juan , misma que tiene fecha del 27 de agosto de 1996, la cual, como se dice antes, ya obra en el expediente en que promuevo por haber sido exhibida por la suscrita con el escrito de 27 de enero del presente año, recibido por esa II. Comisión el día 31 del citado mes.

2.-Copia fotostática del acta de defunción del señor Juan Janetti Dávila, cuyo original obra en poder de Aseguradora Hidalgo, S. A., por haberle sido entregado por mis hermanos María y Juan con el escrito de fecha 10 de octubre de 1996, al presentarle su reclamación para el pago de los seguros mencionados. Esta manifestación se hace bajo protesta de decir verdad.

Por lo anterior, solicito se requiera a Aseguradora Hidalgo, S. A. para que exhiba el original de dicho documento, con el apercibimiento de que si no lo hace se considerará confesado el hecho que con el mismo trata de demostrarse.

3.-Original de los comprobantes de los dos últimos pagos de salario del asegurado señor Juan , los cuales ya obran en el expediente por haber sido exhibidos por mis hermanos antes mencionados con escrito de esta misma fecha.

4.-Copia fotostática de la credencial del asegurado señor Juan Janetti expedida por la Comisión Nacional del Agua, cuyo original obra en poder de Aseguradora Hidalgo, S. A., por haberle sido entregada por mis citados hermanos con el escrito de fecha 10 de octubre de 1996, al presentarle su reclamación para el pago de los seguros mencionados. Esta manifestación se hace bajo protesta de decir verdad.

Por lo anterior, solicito se requiera a Aseguradora Hidalgo, S. A. para que exhiba el original de dicho documento, con el apercibimiento de que si no lo hace se considerará confesado el hecho que con el mismo trata de demostrarse.

5.-Copia fotostática del Pasaporte número expedido al asegurado Juan por la Secretaría de Relaciones Exteriores, cuyo original obra en poder de Aseguradora Hidalgo, S. A., por haberle sido también entregado por mis hermanos antes mencionados con el escrito de fecha 10 de octubre de 1996, al presentarle su reclamación para el pago de los seguros mencionados. Esta manifestación se hace bajo protesta de decir verdad.

Por lo anterior, solicito se requiera a Aseguradora Hidalgo, S. A. para que exhiba el original de dicho documento, con el apercibimiento de que si no lo hace se considerará confesado el hecho que con el mismo trata de demostrarse.

6.-Original de la copia certificada del testamento notarial otorgado por el asegurado señor Juan en el cual aparece, al final de su Cláusula Cuarta, su preocupación de que los bienes de la herencia se destinen en especial a la rehabilitación física de la susrita.

Esta documental ya obra en el expediente por haber sido exhibida por mis hermanos antes mencionados con escrito de esta misma fecha.

7.-Original de la credencial para votar número extendida al señor Juan por el Instituto Federal Electoral, la cual ya obra en el expediente por haber sido exhibida por mis hermanos antes mencionados.

Los documentos anteriores se relacionan con todos los hechos de la presente demanda.

Por lo expuesto,

A ESA H. COMISION, atentamente pido se sirva:

I.-Tenerme por presentada por mi propio derecho, demandando de -Aseguradora Hidalgo, S. A. el cumplimiento de las prestaciones que menciono en el proemio de este escrito, así como la declaración de nulidad de la designación de beneficiarios de fecha 16 de abril de 1996, por ser falsa la firma que en la misma aparece y que indebidamente se le atribuye al señor Juan

II.-Emplazar a Aseguradora Hidalgo, S. A. para que en el término de nueve días conteste la demanda que promuevo en su contra.

III.-Por las razones que menciono, denunciar el presente juicio a la señora María de Lourdes , para el efecto de que le pare perjuicio el laudo dictado en el presente juicio.

IV.-En el momento procesal oportuno, ordenar la acumulación al presente juicio del diverso juicio arbitral número 730(09)/9183, promovido por la señora María de Lourdes en contra de Aseguradora Hidalgo, S. A., a efecto de que se resuelvan en el mismo laudo y se eviten resoluciones contradictorias.

V.-Tener por exhibidos los documentos a que me refiero en el capítulo correspondiente de este escrito y requerir a Aseguradora Hidalgo, S. A. para que exhiba los originales que obran en su poder, con el apercibimiento de ley en caso de que no lo haga.

VI.-En su oportunidad, dictar laudo declarando la nulidad de la designación de beneficiarios de fecha 16 de abril de 1996, por las razones que se mencionan en el presente juicio y condenar a Aseguradora Hidalgo, S. A. a pagarme las prestaciones que le demando.

VII.-Tener por hecha la manifestación de que por encontrarme físicamente imposibilitada para firmar, pongo en este escrito la huella digital de mi pulgar izquierdo, así como que a mi ruego, firma este escrito el licenciado Humberto

Protesto lo necesario.

México, Distrito Federal a diez de febrero de mil novecientos noventa y siete.

CONTESTACIÓN A LA DEMANDA:

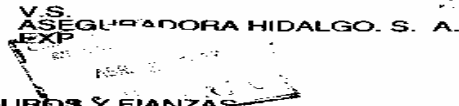
- Denominación y domicilio de la institución financiera.
- Nombre y domicilio del representante o persona que promueve en nombre de la institución financiera.
- Las observaciones respecto de los hechos y actos que constituyen los antecedentes de las pretensiones del actor.
- Las excepciones y defensas que correspondan a cada una de las pretensiones que el actor hubiere expresado en el escrito de demanda.
- Anexar las pruebas documentales que puedan servir a su favor o, en su caso, ofrecerlas cuando se trate de pruebas distintas a las señaladas.

La prueba documental se entenderá desahogada por su propia naturaleza.

Ejemplo:

SDJC-318-97.
MARZO 11, DE 1997.

EMILIA



H. COMISION NACIONAL DE SEGUROS Y FIANZAS.
DIRECCION GENERAL DE ASUNTOS SUBJUDICIOS.
DIRECCION DE CONCILIACION Y ARBITRAJE.
P R E S E N T E .

JESUS Representante Legal de Aseguradora Hidalgo, S.A., personalidad que se acredita en términos del Testimonio Notarial No. pasado ante la Fé Pública del Lic. Pedro , Notario Publico 0 del Distrito Federal, (ANEXO UNO), del cual exhibo copia para que previo cotejo y certificación que se haga de la misma, me sea devuelta la copia certificada, señalando como domicilio para oír y recibir notificaciones y documentos el ubicado en Av. Presidente Masarik No.111, Col. Polanco, en México, Distrito Federal, C.P.115 autorizando para los mismos efectos a los CC. Lics. Federico Luis Gabriel y Fernando

, así como a los pasantes en Derecho Ana Ernesto y Lorena , ante esa H. Comisión, con el debido respeto comparezco y expongo:

Que en tiempo y forma, vengo a dar contestación a la demanda promovida por los CC. CECILIA en los siguientes términos:

PRESTACIONES

Se niega en forma genérica la procedencia de las prestaciones demandadas por la hoy actora a mi representada, en atención a que carece de acción y derecho para demandar lo pretendido, en virtud de que no cuenta con el derecho para pretender alguna prestación a cargo de mi representada derivada del fallecimiento del C. JUAN

, esto es que la hoy actora no se ha colocado en el supuesto normativo para poder instar a esta Autoridad, toda vez que la misma en ningún momento ni antes ni después fue designada única beneficiaria por el asegurado antes citado.

De esta manera a continuación paso a dar contestación a cada una de las prestaciones demandadas por la hoy actora en los siguientes términos:

a).- Se hace notar la improcedencia de lo pretendido en este apartado por la hoy actora, en atención a que erróneamente tratan de hacer valer un derecho y una acción, cuando mi representada cuenta con el formato denominado "Consentimiento para ser asegurado y Designación de Beneficiarios", con folio No. 2317790 de fecha 17 de abril de 1996, misma que exhibo junta al presente escrito de contestación como en donde el hoy occiso DESIGNO COMO BENEFICIARIOS A LA HOY ACTORA EN UN SESENTA PORCIENTO Y A LA C. MARIA EN UN CUARENTA PORCIENTO, motivo por el cual la hoy actora se excede en su pretensión.

b).- Se niega la procedencia del pago del total de la suma asegurada, remitiendome en obvio de espacio a lo contestado en el inciso que antecede.

c).- Se niega la procedencia de que se demande a mi representada la nulidad de una designación, ya que esta no cuenta con facultades legales para declarar tal nulidad.

d).- El presente inciso es contestado en los términos contenidos y expresados en la contestación al inciso a), anterior, el cual solicito se tenga por reproducido en obvio de espacio, no omitiendo resaltar que a la fecha no ha nacido la obligación a cargo de mi representada de finiquitar el pago de la suma asegurada correspondiente por el fallecimiento del asegurado, de conformidad con los artículos 69 y 71 de la Ley sobre el Contrato de Seguro, máxime que como se acredita con la documental que se anexa a la presente en fotocopia, los CC. Emilia y Juan ambos de apellidos , exigieron se detuviera el pago de la suma asegurada e inclusive han promovido demanda en contra de mi representada, en ese entendido, mi representada no se ha negado al pago, solo falta que se integre el expediente de siniestro del hoy occiso, con la instrucción de pagar en favor de persona determinada que acredite dicho derecho, en virtud de la existencia también de la demanda de la C. MARIA , por lo que sólo se espera que esta H. Comisión, determine a quien le asiste la razón y el derecho, para que en su caso nazca la

obligación a cargo de mi representada, misma que será específica y mi representada cumple con su obligación, es por esta razón que no es procedente se cuantifiquen intereses ni corran los mismos, por lo que se niega su procedencia.

e).- El presente inciso es contestado en los términos contenidos y expresados en la contestación al inciso que antecede, los cuales solicito se tenga por reproducidos en obvio de espacio.

116

1).- Bajo el principio de que lo accesorio sigue la suerte de lo principal, hago valer la improcedencia del pago de los gastos y costas que se originen en el presente Juicio, en términos de la contestación a los incisos que preceden.

HECHOS

1.- El correlativo que se contesta, no se afirma, ni se niega en virtud de ser ajeno a mi representada, sin embargo, es pertinente hacer la aclaración de que no son dos seguros sino es únicamente el seguro denominado Nuevo Seguro Institucional y el beneficio de incrementar la suma asegurada como facultad otorgada a las Dependencias y Organismos Descentralizados, siendo asegurados los servidores públicos que prestan sus servicios ante las mismas.

2.- El correlativo que se contesta, es cierto, sin embargo se niega la procedencia de la pretensión que expresan los coactores al final del hecho que se contesta.

3.- El correlativo que se contesta, se niega toda vez que no existe en los archivos de mi representada la designación que cita la actora, por lo que desde este momento se objeta dicha documental en cuanto al alcance y valor probatorio que se le pretende dar a dicha documental así como en cuanto a su autenticidad de contenido y firma, ya que para que surta efectos legales dicha documental, deberá reunir los requisitos legales correspondientes, mencionando que en el propio acuerdo presidencial que creo y dió las bases del Nuevo seguro Institucional, (ANEXO DOS), se prevee y establece que la aseguradora pagará en términos de la última designación que tenga en su poder, caso en el cual nunca tuvo el formato de carta poder que exhibe la actora, el cual ni siquiera es el formato que mi representada utiliza para estos efectos, no cuenta con sellos de acuse de recibo ni de la Dependencia u Organismo en que

laboraba el hoy occiso ni de mi poderdante, por lo que nunca podrá darsele efectos jurídicos, por lo tanto queda la carga de la prueba en todo caso a la actora para que acredite el presente hecho que se contesta, así como la autenticidad de la documental que cita.

Cabe señalar que mi representada cuenta con dos formatos denominados "Consentimiento para ser asegurado y Designación de Beneficiarios", con folios Nos. de fecha 21 de junio de 1993 y de fecha 17 de abril de 1996, ambos en los que aparece tanto el sello del Instituto Mexicano de Tecnología del Agua como en el reverso de Aseguradora Hidalgo, S. A., por tanto ese árbitro deberá determinar cual es la designación de beneficiarios que deja sin efectos a las demás y por consecuencia en favor de quien procede el pago de la suma asegurada. Señalo que ofrezco las citada documentales en original como ANEXOS TRES Y CUATRO.

117

4.- El correlativo que se contesta, no se afirma, ni se niega en virtud de ser ajeno a mi representada, sin embargo en vía de aclaración me remito en obvio de espacio a la contestación del hecho que antecede.

5.- El correlativo que se contesta, no se afirma, ni se niega en virtud de ser ajeno a mi representada.

6.- El correlativo que se contesta, se niega, remitiéndome en obvio de espacio a lo citado en la contestación del inciso a) del capítulo de prestaciones y a la contestación hecha al hecho tres del escrito inicial de demanda, por lo que no procede la pretensión que cita la actora de este Juicio, es decir, por no tener la calidad de única beneficiaria designada según los archivos de mi representada y porque la designación en la que fundamenta su acción resulta insuficiente, remitiendo al capítulo de objeción de pruebas, donde se expresa las razones por las cuales no tiene validez legal dicho documento fundatorio de la hoy actora, por el simple hecho de que dicho documento en el que se designo supuestamente a la C. María como única beneficiaria, no se encuentra en los archivos de mi representada, es decir que mi poderdante no tiene conocimiento de su emisión, requisito necesario e indispensable para su plena validez jurídica, motivo por el cual desde este momento lo objeto en cuanto a su alcance y valor probatorio, así como en cuanto a su autenticidad de contenido y firma o huella digital.

Aunado a lo anterior, es menester destacar que para que dicho documento cumpla con las formalidades necesarias para su plena eficacia jurídica cuando el asegurado no sabe o no puede firmar, deberá firmar una persona a su ruego y dos más en calidad de testigos, situación que no se desprende del documento exhibido por los

hoy actores, por lo que también lo objeto en estos términos, por adolecer de vicios en su emisión.

7.- El correlativo que se contesta, se niega, ya que mi representada en ningún momento se ha negado a pagar la suma asegurada, ya que inclusive existe petición de los CC. Emilia y Juan de apellidos , quienes exigieron a mi representada que **detuviera el pago de la suma asegurada**, como se desprende de la carta fechada el día 10 de octubre de 1996, suscrita por lo hoy coactores, (ANEXO **115** CINCO). Ahora bien por lo que respecta a su pretensión, a esta no se le puede dar contestación, por no tratarse de un hecho.

8.- El correlativo que se contesta, ni se afirma ni se niega por no ser un hecho propio de mi representada; aunado al hecho de que es intrascendente al fondo de la litis planteada, ya que como es de explorado derecho, la suma asegurada no entra a formar parte de la masa hereditaria.

9.- El correlativo no se contesta, porque no se trata de un hecho sino meramente de una pretensión y una afirmación derivada de una apreciación de carácter subjetivo y personal de la hoy actora.

10.- El correlativo que se contesta, adolece de formalidad, ya que resulta ser una pretensión que no esta soportada en derecho ni con documentos base de la acción por el cual en su caso sin conceder, sean procedentes las pretensiones de la hoy actora, remitiéndome en todo caso a las contestaciones hechas a los hechos que anteceden del presente escrito, en obvio de espacio.

EXCEPCIONES

FALTA DE ACCION

Se opone la presente excepción en virtud de que a la hoy actora, no le corresponde derecho o acción para reclamar a mi representada lo que pretende, puesto que mi representada en ningún momento se ha negado a cumplir con su obligación derivada del fallecimiento del señor Juan Janetti Dávila, consistente en el pago del total de la suma asegurada, del seguro denominado Nuevo Seguro Institucional y la potenciación del mismo, ya que fueron otros demandantes del mismo seguro que exigieron la suspensión de dicho pago por existir otras dos personas más que

manifiestan tener interés jurídico respecto al pago de la referida suma asegurada haciendo mención que dichas personas de nombres Emilia y Juan , quienes han emplazado a esta Institución de Seguros al igual que la C. María de Lourdes , esta última que es la persona que aparecen en la última designación de beneficiarios que se encuentra en los archivos de mi representada, misma que anexo al presente escrito, en diverso juicio arbitral que en su oportunidad se acumulará en al presente, por lo que en consecuencia y toda vez que no existe documento alguno en el que aparezca como única beneficiaria la hoy actora, no cuenta con acción y derecho para pretender el cumplimiento de una obligación a su favor a cargo de mi representada, remitiéndome en obvio de espacio a las argumentaciones hechas a la contestación a los hechos que se hace en el presente curso para los efectos legales a que haya lugar. **119**

EXCEPCION DE ACUMULACION

En atención a que mi representada ha sido emplazada a Juicio Arbitral por las CC. María de Lourdes y María Emilia y Juan , en los expedientes Nos. 730(09)/9183 y 730(09)/9033, respectivamente, y anexando copia de los mismos para su pronta referencia (ANEXOS CINCO Y SEIS), y toda vez que en ambos expedientes así como en el que se actúa, se pretende el cobro del pago de la suma asegurada del seguro denominado Nuevo Seguro Institucional y sus accesorios, derivados por el mismo siniestro consistente en el fallecimiento del C. Juan , solicito que en virtud de la litispendencia acontecida, se ordene la acumulación de los citados expedientes en uno sólo, a efecto de que las subsecuentes actuaciones tengan verificativo en un solo procedimiento que culmine en la emisión de un solo laudo y de esta manera se eviten resoluciones contradictorias.

FALTA DE EXIGIBILIDAD DE OTRA CONDUCTA

La presente excepción se opone, toda vez que mi representada no se le debe ni se le podrá exigir que cumpla con su obligación de pago de la suma asegurada derivada del fallecimiento del C. Juan Janetti Dávila, hasta en tanto se integre debidamente el expediente de siniestro, es decir que se determine específicamente en favor de quien se debe de pagar la suma asegurada, por tanto será hasta que esta H. Comisión emita el laudo correspondiente en el cual en base a los medios de prueba aportados determine específicamente a quien le asiste la razón y el derecho y una vez notificada mi representada de tal resolución nacerá su obligación de pago, en ese entendido resulta que hasta ese momento se le puede exigir legalmente a mi representada que

su conducta se manifieste en favor del pago correspondiente, tomando en consideración que de conformidad con el artículo 71 de la Ley sobre el contrato de Seguro, dicho crédito en favor del beneficiario designado vencerá a los 30 días posteriores a que le sea notificado el laudo que se emita.

Con fundamento en el mismo precepto legal antes citado, y toda vez que no ha existido una negativa o rechazo o desconocimiento del pago de la suma asegurada por parte Aseguradora Hidalgo, S. A., no podrán generarse intereses durante la secuela procedimental en que se actúa toda vez que a la fecha no ha resultado un crédito en favor de persona determinada, de esta manera no podrán cuantificarse dichos intereses hasta en tanto quede determinado en favor de quien procede el pago, en ese entendido deberá dejarse sin efectos el oficio por el cual se ordena a mi representada constituya e invierta una reserva por un importe que inclusive es mucho mayor al que en su caso sin conceder pudiera corresponder a la persona que acredite plenamente tener derecho al referido pago. 120

NON ADIMPLETI CONTRACTUS

La presente excepción, se interpone exclusivamente para el caso de que esa H. Autoridad llegare a considerar como probada fehacientemente la existencia de una obligación pendiente de pagar por parte de mi representada, y en segundo término, que la contraparte acredite tener derecho al pago de la suma asegurada, a cargo de Aseguradora Hidalgo, S. A., ya que dados los supuestos mencionados, sin conceder, mi representada hace valer en forma preventiva la presente excepción que la libera de pago puesto que la hoy actora incumplió a su vez con lo preceptuado por los artículos 66, 67 y 68 de la Ley sobre el Contrato de Seguro, específicamente en cuanto al plazo previsto concretamente en el artículo 66 ya citado, puesto que como se acreditará en el momento procesal oportuno, el siniestro ocurrió el veinticuatro de septiembre de 1996, y hasta LA FECHA LA HOY ACTORA NO HA HECHO CONOCIMIENTO A MI REPRESENTADA DEL ACONTECIMIENTO DEL SINIESTRO, SINO QUE DIRECTAMENTE INSTAURO SU RECLAMACION

PLUS PETITIO.

Se opone la presente excepción en atención a que la hoy actora, pretende de mi representada el pago del cien por ciento del importe de la suma asegurada, de lo cual se niega su procedencia, toda vez que la C. Cecilia no se

encuentra designada como beneficiaria al cien por ciento, sino sólo en un sesenta por ciento de la suma asegurada, como se desprende de la última designación de beneficiarios que se encuentra en los archivos de mi representada, por lo tanto queda a la vista que la hoy actora cuantifica su prestación en un importe mayor que al que en derecho pudiera corresponderle en el supuesto caso sin conceder de que no se le dé plena validez y efectos jurídicos a la designación de beneficiarios suscrita por el hoy occiso el día 17 de abril de 1996, con folio 2317790.

OTRAS EXCEPCIONES

121

Opongo todas las excepciones y defensas que se derivan de la presente contestación de demanda y que se expresan al dar respuesta a los hechos y se desprenden del capítulo de derecho.

De lo antes expuesto se deberá tomar en cuenta, obviamente todos los demás argumentos y defensas que se han esgrimido por parte de mi representada en el cuerpo de este escrito de contestación de demanda.

DERECHO

Niego la aplicabilidad de los preceptos invocados por la parte actora como fundatorio de su acción, por el contrario son aplicables al caso concreto que nos contrae las disposiciones relativas y aplicables de la Ley Sobre el Contrato de Seguro, así como las bases y condiciones del Nuevo Seguro Institucional que se encuentran en el Acuerdo Presidencial publicados en el Diario Oficial de la Federación de fecha 11 de enero de 1993.

OBJECION DE PRUEBAS.

Por lo que se refiere a las documentales que como medios de prueba exhiben los actores de este juicio adjuntas a su escrito inicial de demanda, las mismas se objetan en cuanto a su alcance y valor probatorio que dicha parte actora pretende otorgarles, asimismo en forma específica a continuación paso a objetar dichas probanzas de la siguiente manera:

A).- Por lo que se refiere a la documental consistente al formato de carta poder, con membrete del **Basilio**, de fecha 27 de agosto de 1996, por el cual la hoy actora pretende errónea e inexactamente acreditar que el hoy fallecido Juan **Juan**, manifestó su voluntad de designar como única beneficiaria al 100% a la C. **Cecilia**, es procedente señalar los siguientes puntos:

1.- Que la documental que exhibe la hoy actora como anexo uno, es un formato distinto y diferente a los formatos que mi representada utiliza para que los asegurados manifiesten su consentimiento para ser asegurados y designen beneficiarios, que es el que en su caso mi representada **NO RECONOCE** como documento emitido por la misma, toda vez que **NO** aparece su denominación social así como diversas observaciones para su requisición.

3.- Que para el supuesto caso, sin conceder de que se reconociera como afectivo el formato de carta poder que exhiben los hoy actores, cabe citar que su requisición no surte efectos jurídicos puesto que para el caso de que el asegurado no pueda o no sepa firmar deberá imprimir su huella digital del pulgar derecho, firmando otra persona a su ruego y dos más en calidad de testigos, formalidades que no reúne la documental exhibida por la hoy actora. Para reforzar lo expuesto en el presente punto, ese árbitro podrá percatarse de que las formalidades antes citadas, constan en los propios formatos que emite mi representada, para los efectos de la designación de beneficiarios, como se desprende del segundo párrafo del reverso del propio formato exhibido mi representada adjunto al presente ocurso, por lo que en consecuencia el referido formato de carta poder exhibido carece de las debidas formalidades y requisitos que se deben reunir, para que en su caso surta efectos jurídicos.

4.- Ahora bien, el Acuerdo Presidencial publicado en el Diario Oficial de la Federación el 11 de enero de 1993, del cual se agrega copia, establece que mi representada deberá cubrir el pago de la suma asegurada de conformidad con la última designación de beneficiarios de que tenga conocimiento, es decir la última que se encuentre en sus archivos, en ese entendido podemos percatarnos que la documental exhibida por la hoy actora, como anexo 1 de su escrito inicial de demanda, no cuenta con ningún sello de acuse de recibo ni de la Dependencia donde prestaba sus servicios el hoy fallecido, ni de mi representada, por lo tanto carece totalmente de eficacia jurídica.

5.- Independientemente de todo lo expuesto con anterioridad y que resulta suficiente para determinar la carencia de validez legal y efectos jurídicos la documental exhibida como anexo 1 por los hoy actores, adjunta al escrito inicial de demanda, la misma se objeta en cuanto a su autenticidad de contenido y de huella digital por lo que en su

momento procesal oportuno se deberá desahogar la prueba pericial dactiloscópica a efecto de determinar si efectivamente la huella impresa resulta ser del pulgar derecho del hoy fallecido señor Juan

B).- En este apartado objeto el testamento notarial exhibido como anexo 6 adjunto a su escrito inicial de demanda, haciendo valer que su exhibición carece de sentido y trascendencia en la presente litis, puesto que como es de explorado derecho, cuando existe designación de beneficiarios, el importe del seguro no pasa a formar parte de la maza hereditaria del de cujus.

Por lo antes expuesto y fundado:

A ESE H. ARBITRO, atentamente pido se sirva:

PRIMERO.- Reconocer la personalidad que ostento como apoderado de Aseguradora Hidalgo, S. A. ordenando la devolución de la copia certificada notarial, con el cual acredite dicha personalidad, previa certificación conducente, que se deje en autos.

SEGUNDO.- Tener por contestada en tiempo y forma la demanda instaurada en contra de mi representada, en los términos del presente ocurso.

TERCERO.- Tener por opuestas las excepciones y defensas que hago valer, y por objetados los medios de prueba aportados por la parte actora.

CUARTO.- Mandar se reciba el presente negocio a prueba, fijando un plazo suficiente para su ofrecimiento, admisión, preparación y desahogo.

QUINTO.- En su oportunidad dictar laudo que absuelva a mi representada de las prestaciones que se le exigen por la hoy actora, por así proceder conforme a derecho

PROTESTO LO NECESARIO

La Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros establece que para poder actuar como árbitro deberán reunirse los requisitos contenidos en su artículo 72 Ter:³⁰

1. Ser ciudadano mexicano 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 CONDUSEF pueda proponer al árbitro que conocerá de la controversia, será requisito indispensable que la práctica legal sea en el área que corresponda a la materia objeto de la reclamación presentada.

Árbitro, en singular o plural, es la persona o personas encargadas de la conducción del procedimiento arbitral y emisión del laudo regulado en el compromiso arbitral; ya sea que se trate de un árbitro único, de un tribunal arbitral o de la CONDUSEF cuando actúe como tal.

Las personas que acepten ser designados como árbitros se obligan a acatar el compromiso arbitral hasta el cabal cumplimiento de sus funciones. La CONDUSEF

³⁰ Art. 72 LPDUSF, México, 2000, p.41.

llevará un registro de árbitros diferenciado según las distintas especialidades de la materia financiera; solamente podrán fungir como árbitros las personas que se encuentren inscritas en ese registro.

El árbitro, después de analizar y valorar las pruebas y alegatos aportados por las partes, emitirá un laudo con el cual se dará fin a la controversia planteada por el usuario.

✓ **Procedimiento arbitral en estricto derecho.**

Conocido como estricto *iure* y es el que se da cuando los árbitros se ven constreñidos a resolver la controversia atendiendo a las reglas del derecho positivo, ya sean sustantivas o adjetivas. Este tipo de arbitraje es el más recurrido en la actualidad porque trae mayor seguridad jurídica a las partes. El objetivo de este tipo de arbitraje es resolver la controversia planteada; pero siempre respetando la legalidad y los principios del derecho positivo, con ello, se asegura el respeto de las garantías individuales y el apego al debido proceso legal.

Ahora bien, cuando los comparecientes manifiesten que su voluntad es someterse al arbitraje en estricto derecho, deberá levantarse un convenio en el cual se fundamente el procedimiento arbitral; en el mismo, las partes facultarán a la CONDUSEF a resolver la controversia planteada con estricto apego a las disposiciones legales aplicables y determinarán las formalidades, términos y plazos a que se debe sujetar el arbitraje, entendiéndose como compromiso arbitral

al acuerdo por el que las partes deciden someter a arbitraje la resolución de la controversia planteada ante la CONDUSEF.

Conforme a las reglas del procedimiento, el artículo 15 establece los requisitos que debe contener el compromiso arbitral:

- Nombre o denominación del usuario reclamante.
- Denominación y domicilio de la institución financiera.
- Relación sucinta de los hechos que motivan al arbitraje.
- Materia objeto del arbitraje.
- Facultar a la CONDUSEF para resolver la controversia planteada con estricto apego a las disposiciones legales aplicables.
- La decisión de que las partes optan por el procedimiento arbitral en estricto derecho.
- Determinar de si la resolución de la controversia se dejará a la decisión de la Comisión, de un árbitro único o, bien, de un tribunal arbitral; para el caso de que las partes no convinieran el número de árbitros, la controversia será sometida a un árbitro único.
- Domicilio donde se llevará a cabo el arbitraje.
- Compromiso de las partes de acatar total o parcialmente las reglas, señalando, en su caso, aquellas que no serán aplicadas.
- Fecha de celebración del compromiso arbitral.
- Deberán establecerse las etapas, formalidades, términos y plazos a que se deberá sujetar el arbitraje, según a lo dispuesto en el artículo 75 de la Ley

de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros que textualmente dice:

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

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

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

III.- Salvo convenio expreso de las partes, contestada la demanda o transcurrido el plazo para hacerlo, se dictará auto abriendo el juicio a un 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, conforme a lo previsto por el Código de Comercio;

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

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

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

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

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

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

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

IX.- En caso de que no exista promoción de las partes por un lapso de más de sesenta días, contados a partir de la notificación de la última actuación, operará la caducidad de la instancia.³¹

El citado convenio es necesario e imprescindible para que la CONDUSEF actúe, pues en él se establecen los lineamientos a que deberá sujetarse esa Comisión.

Laudo es : la decisión definitiva dictada por el árbitro para resolver el conflicto sometido al arbitraje. Esta resolución es equivalente a la sentencia que se pronuncia durante un proceso jurisdiccional. El laudo deberá ser firmado por el funcionario de la CONDUSEF autorizado para hacerlo de conformidad con las disposiciones legales, reglamentarias y acuerdos delegatorios respectivos.

El acto final que practicará la CONDUSEF es, justamente, cumplir el objetivo que las partes tuvieron, es decir, dictar un laudo arbitral, éste debe contener todas las cuestiones propuestas por las partes a examen y resolución. Los límites de la justicia arbitral están enmarcados en el compromiso arbitral (convenio). La notificación del laudo tendrá que hacerse personalmente o por correo certificado con acuse de recibo; si es personal, se citará a las partes a una audiencia en donde el árbitro dará a conocer el laudo. Para el cumplimiento del laudo que condene a la Institución, la CONDUSEF le fijará un plazo de quince días hábiles contado a partir de la notificación; si la Institución Financiera no cumple en el

³¹ Art. 75 LPDUSF, México, 2000, p.42-43.

tiempo señalado, la CONDUSEF enviará el expediente al Juez competente para su ejecución.

En consecuencia, corresponde a la CONDUSEF adoptar todas las medidas necesarias para el cumplimiento de los laudos dictados por ella misma, así como de aquéllos emitidos por los árbitros propuestos por la CONDUSEF.

Laudo, en estricto derecho, se deriva del juicio arbitral, con la característica primordial de que se efectúa conforme a la ley, es decir, que el árbitro para dictar su resolución se sujeta a las normas de derecho, esto es, existe un sometimiento a las reglas impuestas por el régimen o sistema jurídico.³²

✓ **Procedimiento arbitral en amigable composición.**

El Diccionario Jurídico Mexicano del Instituto de Investigaciones Jurídicas establece que la voz amigable procede del latín *amicabilis*, que es lo amistoso, propio de amigos. Es por tanto, ésta una forma de solucionar conflictos de intereses entre las partes por obra de terceros, sin sujetar sus procedimientos a normas de derecho preestablecidas y sin apegarse para la decisión más que a la equidad y la buena fe.³³

³² J. DE LA FUENTE RODRÍGUEZ: op. cit. 956, 957.

³³ INSTITUTO DE INVESTIGACIONES JURÍDICAS, Diccionario Jurídico Mexicano, p.150.

En esta modalidad del juicio arbitral se fijan las cuestiones que deben ser objeto de arbitraje, la CONDUSEF tiene libertad de resolver el conflicto en conciencia a verdad sabida y buena fe guardada, de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 73 del la Ley de la materia. Entendamos por conciencia y buena fe a “la obligación de conducirse honrada y concienzudamente en la formación y ejecución del negocio jurídico sin atenerse necesariamente a la letra del mismo”.³⁴ En consecuencia, se entiende que el árbitro puede dictar el laudo según las reglas de equidad y justicia.

El compromiso arbitral en amigable composición debe fijarse de común acuerdo y previa opinión de la CONDUSEF; deberá contener los requisitos referidos anteriormente para el procedimiento arbitral en estricto derecho, con la única diferencia que en éste se hará constar que las partes optan por este tipo de procedimiento y que el árbitro tendrá facultades para decidir, sin necesidad de justificar sus puntos resolutivos, es decir, en equidad y como amigable componedor. Las reglas del procedimiento, en este tipo de arbitraje, serán aquellas que las partes hayan decidido, o bien, aquellas que hayan elaborado para tales efectos.

El laudo arbitral en amigable composición y la ejecución del mismo siguen las mismas reglas señaladas para el caso del arbitraje, en estricto Derecho, sólo que en el laudo no es necesario justificar sus considerandos y el árbitro sólo deberá cuidar que su resolución sea apegada a los principios de justicia o

³⁴ *Ibíd.* p. 362.

equidad, por lo que se resolverá en conciencia, verdad sabida y buena fe guardada.

Laudo, en amigable composición; proviene del procedimiento arbitral; sin embargo, aquí el árbitro tiene libre albedrío para dirimir el conflicto, es decir, podrá resolver el asunto conforme a su conciencia, buena fe y justicia, no dando lugar al sometimiento del derecho positivo mexicano, sino que se da solución al litigio confiando en el buen criterio del árbitro que lo conozca.

Como podemos observar, los procedimientos antes mencionados son los más importantes de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros; ya que de estos se derivan otros más que analizaremos a continuación, ya que son parte importante de los procedimientos que se ventilan ante el Organismo antes citado. Dentro de ellos encontramos el Procedimiento previsto en el Título Séptimo Capítulo II de la Ley en comento³⁵, mismo que es precisamente el tema medular de nuestra Investigación.

3. EMISIÓN DE DICTAMEN TÉCNICO.

Otro de los procedimientos importantes para el usuario es la Emisión del Dictamen Técnico previsto en el artículo 68 fracción VII párrafo segundo de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros. Este proceso tiene lugar

³⁵ LPDUSF, México, 2000.

una vez que las partes culminaron el procedimiento conciliatorio a que se refiere el Título Quinto Capítulo I de la Ley antes citada.

El dictamen en comento consiste en una opinión que emite la autoridad con respecto a la procedencia de la reclamación, misma que se va a dar siempre y cuando exista una solicitud por escrito del usuario y que dentro del caso concreto se desprendan elementos que a juicio de la Comisión Nacional permitan suponer la procedencia de lo reclamado; para emitir dicho Dictamen la autoridad podrá allegarse de todos los elementos que juzgue necesarios. La Comisión entregará al reclamante copia certificada del dictamen técnico, una vez que se haya cubierto el costo del mismo, a efecto de que lo pueda hacer valer ante los Tribunales competentes y sea tomado en cuenta en el procedimiento respectivo. Como podemos observar, este proceso tiene mucha relevancia para el usuario, ya que en caso de no llegar a una conciliación con el usuario podrá ofrecer, como prueba, la opinión que emita la autoridad financiera; como se dijo anteriormente y en muchos de los casos ha prestado ayuda al juzgador para resolver la controversia planteada.³⁶

4. PROCEDIMIENTO SANCIONADOR.

El Procedimiento sancionador se encuentra previsto en el Título Séptimo Capítulo I *De las Sanciones*; este apartado de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de

³⁶ Art. 68 LPDUSF, México, 2000, p.37-39

Servicios Financieros, se refiere a las sanciones a las que se harán acreedoras las Instituciones Financieras en caso de cometer una infracción a la Ley en comento.

El Procedimiento tiene inicio una vez que este Organismo, con fundamento en el artículo 96 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, emplaza a la Institución de la que se trate a multa, esto es, emite un oficio en el que le otorga a dicha Institución un plazo para desvirtuar la infracción en la que incurrió; ya que dicho precepto legal prevé, precisamente, la garantía de audiencia. Una vez que se otorgó dicha garantía la autoridad procederá a estudiar todas y cada una de las peculiaridades del caso concreto como lo son:

- Las condiciones económicas de la Institución Financiera.
- La gravedad de la falta.
- Así como la necesidad de evitar reincidencias y prácticas tendientes a contravenir las disposiciones contenidas en la Ley de la materia.

Una vez analizadas minuciosamente las actuaciones del caso concreto esta Comisión procederá a determinar si la Institución Financiera se hizo acreedora o no a la sanción, en caso de que la autoridad determine procedente la multa, ésta tendrá que ser pagada dentro de los quince días hábiles siguientes a su notificación.³⁷

5. PROCEDIMIENTO DEL RECURSO DE REVISIÓN.

Este procedimiento es el más importante para efecto de nuestra investigación; ya que es aquí donde radica la problemática que originó el presente trabajo de

³⁷ Art. 96 LPDUSF, México, 2000, p.49.

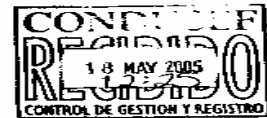
investigación, por lo cual procederemos a conocer en forma somera en qué consiste el mismo, ya que entraremos a un estudio más profundo en el siguiente capítulo, y cómo se encuentra regulado en la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

El Recurso de Revisión, es el instrumento con el que cuentan las partes para impugnar los actos emitidos por esta Comisión Nacional, cuando éstas consideren que existe una ilegalidad manifiesta, situación que se hará valer por escrito, y donde el recurrente expresará los agravios que le cause la resolución o sentencia recurrida. La finalidad primordial es determinar si el acto emitido por la autoridad correspondiente fue dictado conforme a derecho o no. Ejemplo:



**COMISION NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS
FINANCIEROS. DIRECCIÓN GENERAL DE CONCILIACIÓN
Y ARBITRAJE**

3244



ROBERTO Y VIRGINIA

**VS
SEGUROS BANORTE GENERALI S. A DE
C.V.
GRUPO FINANCIERO BANORTE
EXP: DGCA/SFSAR/1570/2005**

COLUMBA, en mi carácter de apoderada de Seguros Banorte Generali, S.A. de C.V., Grupo Financiero Banorte, personalidad que acredito mediante testimonio notarial que al efecto se exhibe y señalando como domicilio para oír y recibir todo tipo de notificaciones, documentos y valores el ubicado en las calles de Viena numero 2 piso, Colonia Juárez, C.P. 06600 en la Ciudad de México Distrito Federal y autorizando para los mismos efectos a los CC Esteban , Margarita e Iván Carmen ; ante usted con el debido respeto comparezco y expongo:

Que por medio del presente escrito y con fundamento en los artículos 99,100,101,102 y demás relativos y aplicables de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros vigentes al momento de darse el acto que causa agravios a la parte que represento , ante Usted C. Delegado vengo en tiempo y forma a interponer el Recurso de Revisión en contra de la reclamación presentada por los CC. Roberto y Virginia en contra de mi mandante , toda vez que la misma se presento por demás extemporáneamente esto es así por los siguientes razonamientos de hecho y de derecho .

La citada reclamación cuyo número de expediente se menciona al rubro fue presentada en forma por demás extemporánea , y contrarlo a derecho fue admitida por esta H. Comisión contraviniendo así lo establecido por el artículo 65 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros aplicable al caso que nos ocupa, el cual establece que: "las reclamaciones deberán presentarse en el término de un año contado a partir de que se suscite el hecho que les dio origen"

Por lo que en este tenor de ideas es de manifestarse que el oficio de fecha 31 de marzo del 2005 cuyo número es SFSAR/2005/0992, debe ser revocado por estar dictado contrario a derecho , suspendiéndose así los efectos del mismo .

H E C H O S

1.- Esa H. Comisión recibió la reclamación de los CC. Roberto y Virginia misma con la que se le corriera traslado a mi representada el día 05 de abril del 2005.

2.-Mediante oficio de fecha 31 de marzo del 2005 de número SFSAR/2005/0992 se le cita a mi representa a una audiencia de conciliación a celebrarse en fecha 27 de abril del 2005 a las 10: 00 hrs , misma a la que acudimos las partes.

3.- Tal y como en la especie ocurre durante el desarrollo de la audiencia la parte reclamante manifestó que le siniestro ocurre el día 25 de diciembre del 2003 , esto adminiculado con las dos copias simples que se presentaron en dicha audiencia de la averiguación previa de misma de la que se desprende que el día en que sucede el siniestro lo es el 25 de diciembre del 2003.

En este tenor de ideas y de acuerdo a lo establecido por el artículo 65 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros vigente al momento en que se suscita el acto que se reclama , nos establece que :

"Las reclamaciones deberán presentarse dentro del término de un año contado a partir de que se suscite el hecho que les dio origen ..."

Por lo que en este orden de ideas la reclamación que se pretende hacer valer , ya se encuentra presentada por demás extemporáneamente , y admitida contrario a derecho , causando así agravios a la parte que represento .

A G R A V I O S

1.- Causa agravios a la parte que represento la reclamación que se pretende hacer valer , toda vez que tal y como lo señala el artículo 65 de la citada ley, la reclamación que el caso nos ocupa es presentada de manera extemporánea ante esta H . Comisión , toda vez que la misma debió de presentarse a mas tardar el día 24 de diciembre del 2004, esto en atención a lo establecido por el artículo 65 de la Ley de Protección y Defensa a los Usuarios de Servicios Financieros, que nos establece el término de un año para la presentación de las reclamaciones, mismo que ya ha transcurrido en exceso , toda vez que tal y como en la especie ocurre el hecho que diera origen a la reclamación lo fue el día 25 de diciembre del 2003 , y tal y como se puede apreciar del escrito de reclamación , el mismo tiene fecha del día 17 de marzo del 2005 demostrándose una vez más lo extemporáneo de la presentación de esta reclamación .

Por lo que en este tenor de ideas , y a efecto de que se cumpla con los dispositivos legales , es procedente se decrete la improcedencia de la reclamación que se pretende hacer valer , dado lo extemporáneo de la presentación de la misma , ya que de lo contrario se violaría lo establecido por el artículo en cita , puesto que no se presentó dentro del termino del año que establece , siendo este año el término con el que se cuenta para ingresar una queja ante la Comisión .

Si bien es cierto que la citada Comisión tiene como finalidad la protección de los intereses de los Usuarios de servicios financieros , también lo es que la Comisión esta regulada por una ley , misma que establece los términos en los cuales los usuario deben de acudir a presentar sus reclamaciones , esto es en el término de un año contado a partir del hecho que les dio origen , y tal y como lo es en el caso que nos ocupa el hecho que da origen a la reclamación lo fue el día 25 de diciembre del 2003, por lo que , resulta por demás procedente que decrete la improcedencia de la reclamación que se pretende hacer valer dada su extemporaneidad , toda vez que como es de explorado derecho saber los términos son fatales .

2.- En el caso que nos ocupa la citada comisión da entrada a una queja , misma que se encuentra por demás prescrita , toda vez que tal y como en la especie ocurre el hecho que le dio origen es el 25 de diciembre del 2003, esto es ya han pasado más de 1 año de la ocurrencia de este siniestro , por lo que en este orden de ideas es procedente se deje a la misma sin efectos y se decrete su improcedencia toda vez que de lo contrario se viola los Principio de Equidad y Seguridad Jurídica que deben regir en todo procedimiento , ya que sería contrario a derecho que la comisión de vida y prosiga un procedimiento conciliatorio de una acción que en estricto sentido ya se encuentra por demás caducada , esto de acuerdo a los ordenamientos legales antes invocados, violando además lo establecido por el artículo 62 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros ya que tal y como lo establece el citado artículo , la Comisión Nacional podrá rechazar de oficio las reclamaciones que sean notoriamente improcedentes , y en el caso que nos ocupa la reclamación realizada por la hoy reclamante , es improcedente por lo expuesto en los agravios anteriores , esto es toda vez que no cumple con presentar su escrito en el término que la legislación establece de un año, toda vez que al hacer lo contrario, viola lo establecido por el artículo 62 de la Ley de protección y Defensa a los Usuarios de servicios Financieros, esto al no declarar improcedente la reclamación que al caso nos ocupa, causando así agravios a la parte que represento , esto es así toda vez que la legislación establece términos tanto para los usuarios como para las instituciones financieras, mismos que deben ser acatados por ambas partes , no pudiendo ninguna pasar por alto lo establecido por la ley en cita , toda vez que el hacer lo contrario se esta violando lo establecido por la legislación que rige a esta Comisión .

A efecto de robustecer lo anterior ofrezco las siguientes

P R U E B A S

1.-DOCUMENTAL: Consistente en la acta de audiencia de fecha 27 de abril del 2005 misma en la que constan las declaraciones de la reclamante refiriendo que la fecha del siniestro lo es el día 25 de diciembre del 2003.

2.-LA DOCUMENTAL PÚBLICA: Consistente en la averiguación previa exhibida en la audiencia ya referida y cuyo numero de A.P es CUH-1T2/3425/03-12 de la que se desprende que la fecha del siniestro lo fue el día 25 de Diciembre del 2003.

3.- LA PRESUNCIONAL EN SU DOBLE ASPECTO LEGAL Y HUMANO: En todo lo que beneficie a los intereses de mi representada.

4.-LA INSTRUMENTAL DE ACTUACIONES: Consistente en todo lo que obre en expediente citado al rubro integrado por esa H. Comisión, en todo lo que beneficie a los intereses de mi representada mismo que se deberá de acompañar integro al momento de resolverse el recurso que se promueve.

SUSPENSION DEL ACTO RECLAMADO

Con fundamento en los artículos 99, 100, 101 102 y demás relativos y aplicables de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, según hechos y pruebas ofrecidas, solicito la Suspensión del Acto Reclamado, consistente en el requerimiento de informe adicional a mi representada, según audiencia celebrada el día 27 de abril del 2005, así como la celebración de nueva audiencia para el día 23 de mayo del 2005 a las 10:00 hrs ,así como los apercibimientos en caso de no dar cumplimiento al mismo, toda vez que los hoy reclamantes no cumplen con lo ordenado por el artículo 65 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, ya que no presenta dentro del término de un año que la ley contempla la reclamación motivo del presente recurso siendo este un requisito de procedibilidad establecido en la Ley para interponer su reclamación ante esa H. Comisión y con ello la facultad de la misma para requerir a mi mandante informe al respecto así como citarla para la referida audiencia , según lo establecido en la Ley aplicable al caso que nos ocupa y con lo que se causa un perjuicio a mi representada.

Por lo que se refiere a la fracción V del artículo 101 de la Ley para la Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros . manifiesto que de conformidad con el artículo 14 de la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros ,mi representada es de acreditada solvencia , por lo

que no esta obligada a constituir garantía alguna para la tramitación de este recurso , solicitando se suspenda la resolución impugnada.

Por lo anteriormente expuesto, atentamente pido se sirva:

PRIMERO: Tener por acreditada mi personalidad como apoderada de la empresa denominada Seguros Banorte Generali, S.A. de C.V., Grupo Financiero Banorte.

SEGUNDO: Tenerme por presentado y admitido el presente Recurso de Revisión .

TERCERO: En su momento y previos trámites de ley dictar la Suspensión del Acto Reclamado, para los efectos que haya lugar.

CUARTO: En su momento, resolver el presente recurso favorable a mi representada , por estar el mismo ajustado a derecho dejando sin efecto alguna las actuaciones anteriores a la celebración de la audiencia de fecha 27 de abril del 2005 .

Como podemos observar en el documento antes citado, se aprecia en forma clara una de las muchas formas en las que las Instituciones Financieras hacen valer el medio de impugnación antes señalado, y podemos apreciar que la recurrente expresa los agravios que a su consideración le ocasiona el acto impugnado, señalando las razones por las cuales supone que el acto fue emitido en forma ilegal y por eso solicita sea dejado sin efectos.

Una vez que observamos un formato de Recurso de Revisión presentado por una Institución Financiera, procederemos a ejemplificar un escrito en donde es ahora el usuario el que hace valer el medio de defensa que prevé la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

Ejemplo:

GABRIELA
V.S
BBVA BANCOMER S.A.
Exp.2005/010/3053

VA

CONDUCEF.
PRESENTE

ATENCION LIC. JUAN CARLOS MEDINA MAZZOCO
DELEGADO ESTATAL EN AGUASCALIENTES
PRESENTE

GABRIELA SEGURA VILLANUEVA, Mexicana, soltera, mayor de edad, con domicilio en calle Primavera Numero en la colonia , Código Postal , de esta Ciudad capital, con numero de teléfono y autorizando para todos los efectos legales que haya lugar al Lic. Raúl Estrada Ramírez, ante usted con el debido respeto comparezco y expongo.

JUSTIFICACION DE INASISTENCIA

Que por medio del presente escrito y con fundamento en el numeral 69 de la ley Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, vengo dentro del termino de diez días a que se refiere dicho numeral a justificar ante esta DELEGACION ESTATAL DE AGUASCALIENTES, MI INASISTENCIA A LA AUDIENCIA CONCILIATORIA EN EL EXPEDIENTE EN DONDE COMPAREZO, TODA VEZ QUE POR CAUSAS DE SALUD ME FUE IMPOSIBLE ACUDIR A LA MISMA, LO QUE JUSTIFICO CON LA RECETA MEDICA EXPEDIDA POR EL DOCTOR J. JESUS , DE LA CUAL SE DESPRENDE QUE ME INCAPACITARON TRES DIAS DEBIDO A MI ESTADO DE GRAVEDAD; DIAS EN DONDE ESTA COMPRENDIDO EL DIA DE LA CALEBRACION DE LA AUDIENCIA ANTES MENCIONADA; POR LO QUE SOLICITO SE TOMA EN CUENTA LO ANTERIOR PARA LOS FINES LEGALES A MI FAVOR Y QUE SE DESPRENDEN DEL PRECEPTO LEGAL ANTES INVOCADO(SE ANEXA RECETA MEDICA).

RECURSO DE REVISION

De igual forma con fundamento en el articulo 99 Y 100 DE LA LEY DE PROTECCION Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS, VENGO A INTERPONER EN TIEMPO Y FORMA RECURSO DE REVISION, EN CONTRA DE LA RESOLUCION CONSISTENTE EN QUE MEDIANTE EL ACUERDO DE FECHA 27 DE MAYO DEL AÑO EN CURSO, DICTADO EN EL EXPEDIENTE EN DONDE SE ACTUA, SE ME RECHAZA LA RECLAMACION QUE PRESENTE, POR SER NOTORIAMENTE IMPROCEDENTE, ENVIANDOSE EL EXPEDIENTE DE MI RECLAMACION, AL ARCHIVO COMO ASUNTO TOTALMENTE CONCLUIDO, BASANDOSE PARA ELLO, EN QUE LOS HECHOS EN QUE BASO MI RECLAMACION, DATAN DEL AÑO DE 1995 Y FUNDANDOSE PARA ELLO EN EL ARTICULO 65 DE LA LEY ANTES MENCIONADA, POR LO ANTERIOR ME CAUSA LOS SIGUIENTES:

AGRAVIOS

II.- Tanto la Institución Financiera en contra de la cual presente la reclamación, así como del acuerdo o resolución en donde se basa el C. Delegado para rechazar mi reclamación, consiste en que los hechos en que baso mi reclamación sucedieron desde 1994, y que por lo tanto en dicha fecha también la suscrita deje de laborar para dicha Institución Bancaria el día 22 de octubre de 1994, lo que es completamente falso y contrario a las constancias y pruebas documentales que me permití anexar a mi reclamación, además de que si bien es cierto en mi reclamación menciono en el

hecho numero "3" como fecha de mi separación el día 22 de octubre de 1994, también es cierto que como se puede apreciar de la narrativa de los demás hechos, ello se debió a un error mecanográfico ya que en lugar de poner 2004 puse 1994, tan es así que en el hecho "1" de los hechos de mi demanda claramente o textualmente dice lo siguiente: " 1.- Ingrese a trabajar en la Institución BBVA Bancomer, el 01 de Septiembre del 1991, y siempre me desempeñe con eficiencia responsabilidad y puntualidad, en todos los puestos que me fueron asignados por dicha Institución, y no obstante ello, sin causa justificada se me separo de dicha Institución el día 22 de Octubre del 2005.", violando con ello lo dispuesto por el artículo 60.63,65 y demás relativos de la Ley Protección y Defensa al Usuario del Servicio Financiero, ya que concretamente el artículo 60 dice " que la Comisión Nacional estará facultada para actuar como conciliador entre las Instituciones Financieras y los usuarios, con el objeto de proteger los intereses de estos últimos", Y COMO SE PUEDE APRECIAR TAL PARECE QUE A QUIEN ESTÁN PROTEGIENDO SON A LOS INTERESES DE LA INSTITUCIÓN FINANCIERA BBVA BANCOMER S.A., YA QUE SIN CONSTATAR LA VERACIDAD DE LO MANIFESTADO, POR BBVA BANCOMER AL CONTESTAR LA RECLAMACIÓN QUE PRESENTE EN SU CONTRA, LO QUE SE HUBIERA ACLARADO CON UNA SIMPLE LECTURA DE MI ESCRITO DE RECLAMACIÓN Y DESDE LUEGO CON UNA VERIFICACIÓN DE LAS FECHAS QUE SE DESPRENDEN DE LAS PRUEBAS QUE SE ACOMPAÑARON A LA MISMA, LAS CUALES CONSISTEN EN:

1.-Copias de los recibos de nomina de donde se desprende, que tengo trece años de antigüedad trabajando para BBVA Bancomer, asimismo el numero del folio de la prestación adquirida en mención y lo descontado por los interés generados por el préstamo hipotecario.

2.-Contrato de apertura de crédito simple celebrado con la Institución de Crédito en mención y ante la fe de la notaria público numero lic. Maria , de donde se desprende la tasa pactada en el supuesto de que la suscrita dejara de trabajar para el banco, precisamente en la cláusula décima tercera inciso a

3.- reporte del costo porcentual promedio del banco nacional de México de los últimos diez años, de donde se desprende que el interés que se me debe de cobrar por bancomer esta muy por debajo del interes que se me esta cobrando.

4.- Estado de cuenta de BBVA Bancomer donde se refleja lo que se me esta cobrando de interés el 8.9744 y no el estipulado en el contrato colectivo de trabajo de BBVA Bancomer, y en el contrato de apertura de crédito en mención.

5.- Contrato colectivo de trabajo de los empleados de bancomer aplicable al caso que nos ocupa.

IL-ES TAMBIÉN IMPORTANTE ACLARAR PARA TODOS LOS EFECTOS LEGALES CONDUCENTES QUE LA INSTITUCIÓN FINANCIERA EN CONTRA DE LA CUAL INTERPUSE MI RECLAMACIÓN, AL RENDIR SU INFORME, NO LO REALIZO EN LOS TÉRMINOS ESTABLECIDOS EN EL ARTICULO 68 FRACCIÓN III DE LA LEY DE LA MATERIA, YA QUE EN EL MISMO SE CONCRETO A INVOCAR UNA CAUSAL DE IMPROCEDENCIA DE MI RECLAMACIÓN, Y NO CONTESTO DETALLADAMENTE Y DE MANERA RAZONADA, A TODOS Y CADA UNO DE LOS HECHOS DE MI RECLAMACIÓN, EN CONSECUENCIA, DICHO INFORME SE DEBE DE TENER POR NO PRESENTADO Y CON FUNDAMENTO EN LA FRACCIÓN V DEL CITADO NUMERAL SE TENGAN POR CIERTOS LOS HECHOS QUE MANIFIESTO EN MI RECLAMACIÓN, Y EN CASO DE SER PROCEDENTE, SE LE SANCIONE A DICHA INSTITUCIÓN EN LOS TÉRMINOS ESTABLECIDOS POR LA LEY PARA ESTE CASO.

Así mismo ofrezco de mi parte en apoyo a este Recurso de Revisión las siguientes pruebas:

1.- INSTRUMENTAL DE ACTUACIONES.- consistente en todo lo actuado ante esta **H. Comisión** y que sea favorable a mis intereses.

2.- LA PRESUNCIONAL LEGAL Y HUMANA.- consistente en que si existe un contrato colectivo y un contrato de apertura de crédito, que rige para la Institución Financiera y para la suscrita en el supuesto en que me encuentro, es decir haberme separado de la Institución Financiera, se debe de respetar el mismo, y de ninguna forma el cobrarme un interés mayor al Costo Porcentual Promedio del Banco Nacional de México, lo que indebidamente esta realizando BBVA Bancomer S.A.

SUSPENSION DE LA RESOLUCION RECLAMADA

Con fundamento en el artículo 101 de la ley aplicable solicito la suspensión de la resolución impugnada, para el efecto que las cosas se mantengan en el estado que actualmente guardan, es decir que la resolución impugnada no quede firme y se este a la resulta del Recurso de Revisión que hago valer.

Por lo antes expuesto,

A esa **H. COMISION**, atentamente pido se sirva:

PRIMERO. Tenerme por presentada por medio de este escrito en tiempo y forma la justificación de mi inasistencia a la audiencia de conciliación celebrada el 27 de Mayo a las 10:00 horas.

SEGUNDO. Tenerme por presentada por medio de este escrito en tiempo y forma Recurso de Revisión en contra de rechazo de mi reclamación.

TERCERO.- se admita este recurso y en su oportunidad lo resuelva favorable a mis intereses revocando la resolución que se impugna.

MARCO LEGAL

El Recurso de Revisión se encuentra regulado por la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, en su Capítulo II del Título Séptimo denominado “De las Sanciones y del Recurso Administrativo” artículo 99 al 106 del ordenamiento legal antes señalado que a la letra disponen:

Capítulo II

De la substanciación del recurso

Artículo 99.- 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 100.- 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 101.- La interposición del recurso de revisión suspenderá la resolución impugnada. La suspensión sólo se otorgará si concurren los siguientes requisitos:

I. Que la solicite el recurrente;

II. Que el recurso haya sido admitido;

III. Que de otorgarse no implique la continuación de actos u omisiones que ocasionen infracciones a esta Ley;

IV. 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

V. Que se acompañe el documento que acredite el otorgamiento de una garantía por el monto equivalente a lo reclamado.

Artículo 102.- 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 103.- 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 104.- 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 105.- En el caso de que se confirme la resolución recurrida, la multa impuesta se actualizará de conformidad con lo previsto por el Código citado en el artículo 96. Las multas impuestas no se actualizarán por fracciones de mes.

Artículo 106.- Contra la resolución emitida para resolver el recurso de revisión no procederá otro.³⁸

Lo anteriormente expone claramente, que la legislación citada presenta una problemática muy clara y precisa, misma que surge al momento de que alguna de las partes presente algún medio de impugnación (recurso de revisión), en virtud de que los preceptos legales aludidos en la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros no prevén cuál es la legislación aplicable en el caso concreto en cuanto a supletoriedad se refiere, situación que ocasiona una incertidumbre en cuanto a la substanciación y resolución del medio de impugnación en comento por las siguientes consideraciones:

- No prevé, entre otras cosas, bajo qué términos se van a admitir o desechar las pruebas ofrecidas por las partes.
- No establece el término que las partes tienen para desahogar la vista del Recurso de Revisión, en caso de que la autoridad determine que es necesario las manifestaciones de ambas partes para emitir la resolución correspondiente.

³⁸ Artículos 99-105, LPDUSF, México, 2000, p. 50-51.

- En muchas ocasiones para que la autoridad desvirtué los agravios esgrimidos por la parte recurrente es necesario invocar otros ordenamientos legales.

Por tanto, es primordial saber con certeza cuál es la legislación que se aplicará en forma supletoria, en el procedimiento antes citado, máxime cuando el recurso aludido es el que va a regular que los actos emitidos por este Organismo sean apegados a Derecho; por lo que es necesario que esta Comisión Nacional cuente con los elementos suficientes, para que se encuentre garantizada la eficacia del órgano en comento y de esta forma brinde **seguridad jurídica**; por lo que la presente investigación pretende dar solución a la problemática antes señalada, situación en la que en el próximo capítulo ahondaremos tanto en el Recurso de Revisión como en la posible solución a la laguna que se presenta en la legislación que regula a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros en cuanto a la substanciación y resolución del Recurso de Revisión en comento.

CAPÍTULO IV

EL CÓDIGO DE COMERCIO COMO LEGISLACIÓN SUPLETORIA DE LA LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS EN LA SUBSTANCIACIÓN Y RESOLUCIÓN DEL RECURSO DE REVISIÓN PREVISTO EN SU ARTÍCULO 99.

Para comprender mejor el Recurso Administrativo analizado es necesario observar más de cerca, cuál es su objeto y su naturaleza jurídica; lo anterior con la finalidad de ampliar el panorama de la figura jurídica sobre la que versa nuestra investigación y de esta forma darnos cuenta de la importancia que la misma tiene dentro de nuestro Derecho Mexicano vigente.

1. CONCEPTO DE RECURSO ADMINISTRATIVO

Algunos autores definen al Recurso Administrativo de la siguiente forma:

- Héctor Jorge Escola dice: es una actividad de control correctivo que se promueve a instancia de parte interesada contra un acto administrativo.¹
- Emilio Margain Manatou: es todo medio de defensa al alcance de los particulares para impugnar, ante la administración pública, los actos y resoluciones por ella dictados en perjuicio de los propios particulares, por

¹ HECTOR JORGE ESCOLA: Recurso administrativo; citado por Gonzalo Armienta: Tratado Teórico Práctico de los Recursos Administrativos, p.57

violación al ordenamiento aplicado o falta de aplicación de la disposición debida.”²

Otro concepto más preciso sería el siguiente:

El Recurso Administrativo es un procedimiento legal de que dispone el particular, que ha sido afectado en sus derechos jurídicamente tutelados por un acto administrativo determinado con el fin de obtener de la autoridad administrativa una revisión del propio acto que emitió, a fin de que dicha autoridad lo revoque, lo anule o lo reforme en caso de que ella encuentre demostrada la ilegalidad del mismo a partir de los agravios esgrimidos por el mismo.³

De lo anterior podemos concluir que el Recurso Administrativo es un instrumento a través del cual las partes pueden hacer valer sus inconformidades con respecto a los actos que emitan las autoridades administrativas y que a su consideración se encuentre emitidos en forma ilegal.

- **NATURALEZA Y OBJETO.**

Como podemos observar la finalidad fundamental del Recurso Administrativo, como ya se dijo anteriormente, es corregir los actos de la autoridad administrativa que el particular considera contrarios a Derecho; consecuentemente, la impugnación se dirige a obtener nuevamente una revisión, con el objeto de que el mismo órgano emisor u otro de superior jerarquía los anule o los reforme, si se encuentra comprobada la ilegalidad de los mismos. De lo expuesto anteriormente, podemos señalar que el Recurso en comento tiene dos objetos primordiales:

² EMILIO MARGAIN MANATOU: Recurso administrativo; citado por Gonzalo Armienta: Tratado Teórico Práctico de los Recursos Administrativos, p.57

³ ALBERTO C. SÁNCHEZ PICHARDO, Los Medios de Impugnación en Materia Administrativa, p.99.

- Es una forma de controlar la actividad administrativa.
- Es una forma de autolimitación de las atribuciones discrecionales, ya que la autoridad al emitir una resolución sabe de antemano que si no ejerce sus facultades conforme a derecho el particular tiene el derecho de impugnar el acto.

- **ELEMENTOS DE LOS RECURSOS ADMINISTRATIVOS.**

Los elementos de los Recursos Administrativos pueden clasificarse en esenciales y secundarios mismos que se definen de la siguiente forma:

Esenciales: Son aquellos que determinan la existencia del recurso y que necesariamente deben cumplirse para la procedencia del mismos, los cuales son los siguientes:

- ✓ Que el Recurso este contemplado en una Ley.
- ✓ Que exista un acto administrativo previo que sirva de causa y antecedente del recurso.
- ✓ Que exista una autoridad administrativa que deba tramitarlo y resolverlo.
- ✓ Que afecte un derecho al recurrente.
- ✓ Que exista una obligación de la autoridad de dictar una resolución.

Secundarios: No es necesario que se cumplan para que el recurso sea procedente.

Una vez que tenemos un panorama más amplio del Recurso Administrativo, en el siguiente punto conoceremos que éste se encuentra previsto en diversos ordenamientos legales.

1.2 DENOMINACIÓN DEL RECURSO ADMINISTRATIVO EN OTRAS INSTANCIAS.

El Recurso Administrativo no es una figura legal exclusiva de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, sino se encuentra previsto en varias disposiciones legales en las cuales recibe diversas denominaciones como:

- Ley Federal del Procedimiento Administrativo, (Recurso de Revisión).
- Código Comercio, (Recurso de Revocación).
- Ley de Coordinación Fiscal, (Recurso de Inconformidad).
- Ley del Seguro Social, (Recurso de Inconformidad).
- Ley Federal de Protección al Consumidor, (Recurso de Revisión).
- Ley del Banco de México, (Recurso de Reconsideración).
- Ley de Fomento y Protección de la Propiedad Industrial, (Recurso de Reconsideración).
- Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos, (Recurso de Revocación).

De lo descrito anteriormente resulta incuestionable que el campo de acción del Recurso Administrativo es muy amplio, por lo que nos sería imposible estudiar todas y cada una de las modalidades de éste en los diversos ordenamientos

legales, por lo que nosotros únicamente nos enfocaremos al Recurso de Revisión previsto en la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y a la solución de la problemática planteada en el capítulo anterior.

1.3 EL RECURSO DE REVISIÓN ANTE LA CONDUSEF.

El Recurso de Revisión previsto en la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, tiene una gran importancia dentro de los Procedimientos previstos en la Ley en comento, toda vez que va a ser precisamente éste el que, de alguna forma, va a regular que los actos que emita la Comisión Nacional para la Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros sean en todo momento apegados a Derecho y de esta forma proporcionar a los usuarios confianza y credibilidad en la Institución, por lo que dado de la importancia del mismo, es que dicha figura jurídica fue motivo de nuestra investigación.

Como ya lo indicamos anteriormente, el Recurso de Revisión se encuentra regulado por la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, en su Capítulo II del Título Séptimo denominado “De las Sanciones y del Recurso Administrativo” artículos 99 al 106 del ordenamiento legal antes señalado que a la letra disponen:

Capítulo II

De la substanciación del recurso

Artículo 99.- 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 100.- 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 101.- La interposición del recurso de revisión suspenderá la resolución impugnada. La suspensión sólo se otorgará si concurren los siguientes requisitos:

I. Que la solicite el recurrente;

II. Que el recurso haya sido admitido;

III. Que de otorgarse no implique la continuación de actos u omisiones que ocasionen infracciones a esta Ley;

IV. 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

V. Que se acompañe el documento que acredite el otorgamiento de una garantía por el monto equivalente a lo reclamado.

Artículo 102.- 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 103.- 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 104.- 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 105.- En el caso de que se confirme la resolución recurrida, la multa impuesta se actualizará de conformidad con lo previsto por el Código citado en el artículo 96. Las multas impuestas no se actualizarán por fracciones de mes.

Artículo 106.- Contra la resolución emitida para resolver el recurso de revisión no procederá otro.⁴

⁴ Art. 99-105, LPDUSF, México, 2000, p. 50-51.

En resumen podemos decir que los preceptos legales anteriores prevén lo siguiente:

- **Término y Requisitos:**
 - ✓ Se interpondrá dentro del plazo de quince días hábiles contados a partir del día siguiente a aquel en que surta efectos la notificación de la resolución recurrida.
 - ✓ Se presentará ante la autoridad que dictó la resolución correspondiente.
 - ✓ En el escrito, en que la parte afectada interponga el recurso, deberá de expresarse el acto impugnado y los agravios que el mismo cause.
 - ✓ Al escrito antes citado se acompañaran u ofrecerán, según corresponda, las pruebas que al efecto se consideren convenientes.

Una vez que conocemos el marco legal del recurso de revisión pasaremos a estudiar cuáles son los actos emitidos por esta Comisión Nacional que son materia del mismo.

1.4 ACTOS QUE SON MATERIA DEL RECURSO DE REVISIÓN PREVISTO EN EL ARTÍCULO 99 DE LA LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS.

En este punto es necesario hacer una aclaración, a efecto de que no exista ninguna confusión al momento de observar las reformas que sufrió la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros con respecto al multicitado Recurso de Revisión previsto en el artículo 99 de la Ley de la materia.

Antes de las Reformas.

Texto Vigente antes de las Reformas: “ Artículo 99.- En contra de las resoluciones de la Comisión Nacional dictadas fuera del procedimiento arbitral, con fundamento en las disposiciones de esta Ley, se podrá interponer por escrito recurso de revisión.”.

Del texto del precepto legal antes citado se interpreta que el Recurso de Revisión procede en contra de cualquier resolución emitida fuera del procedimiento arbitral, es decir :

- En contra de citatorio a audiencia de conciliación.
- En contra de acuerdos de audiencias.
- En contra de acuerdos administrativos.
- En contra de multas.

Situación que cambia con las reformas publicadas el 12 de mayo de 2005, y el texto en comento queda de la siguiente forma:

“Artículo 99 .- 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.”.

En estos términos el Recurso de Revisión solamente procede en los siguientes casos:

- **ACTOS QUE PONEN FIN A UN PROCEDIMIENTO**
 - ✓ Cuando se trate de una resolución que declare improcedente una reclamación.

- ✓ La resolución que tenga por desistido al usuario por inasistencia a la audiencia de conciliación.
- ✓ El acuerdo que declare agotado el procedimiento conciliatorio y deje a salvo los derechos.
- ✓ La orden del registro del pasivo contingente o la constitución de la reserva técnica específica para obligaciones pendientes de cumplir, según sea el caso.
- ✓ La determinación de no ordenar el registro del pasivo contingente o la constitución de la reserva técnica específica para obligaciones pendientes de cumplir.
- ✓ Dictamen técnico, así como la negativa del mismo por falta de elementos.
- ✓ Multas.

ACTOS QUE NO PONEN FIN A UN PROCEDIMIENTO.

En contra de estos actos no procede el Recurso de Revisión, siendo estos los que a continuación se describen:

- ✓ Oficios Citatorios.
- ✓ Acuerdos de Audiencia.
- ✓ Emplazamiento a multa.
- ✓ Requerimiento de información a efecto de emitir el Dictamen Técnico.

Hasta aquí se entiende perfectamente contra qué actos procede el Recurso aludido, siendo clara la intención del legislador; sin embargo, al momento de publicar la reforma propuesta por el Senador David Jiménez surge un error Técnico quedando el Texto del precepto legal aludido conforme a la publicación del 7 de julio de 2005 de la siguiente forma:

Artículo 99.- Procede el recurso de revisión contra aquellos actos o resoluciones que pongan fin a un procedimiento o bien, cuando a través del mismo se imponga una sanción.

En contra de las resoluciones de la Comisión Nacional dictadas fuera del procedimiento arbitral, con fundamento en las disposiciones de esta Ley, se podrá interponer por escrito recurso de revisión.

La interposición del recurso de revisión será optativo para el interesado antes de acudir al Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa.⁵

En esta tesitura existe una contradicción en el texto entre el primer y segundo párrafo, ya que el texto correcto con las dos reformas sería el que a continuación se transcribe:

“Artículo 99.- Procede el recurso de revisión contra aquellos actos o resoluciones que pongan fin a un procedimiento, o bien cuando a través del mismo se imponga una sanción.

La interposición del recurso de revisión será optativo para el interesado antes de acudir al Tribunal de Federal de Justicia Fiscal y Administrativa.”

Sin embargo, el error técnico antes citado no perjudica en nada a nuestra investigación, en virtud de que la misma versa sobre la substanciación y resolución de medio de impugnación en comento; así como la problemática

⁵ Art. 99 LPDUSF, México,2005.

que enfrenta al no preverse dentro del Título Séptimo Capítulo II de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, la supletoridad a la que se deberá de remitir en cuanto a lo no previsto en la Ley de la materia, situación que es, precisamente, a la que se trata de dar solución en el presente trabajo de investigación, no obstante ello, es conveniente hacer la aclaración antes señalada con la única finalidad de no incurrir en alguna confusión.

Una vez que ya conocimos los actos que son materia del Recurso de Revisión, el siguiente punto de nuestra investigación es señalar el por qué la solución a la problemática que antecede, de acuerdo a nuestro punto de vista a la substanciación y resolución del Recurso de Revisión previsto en el artículo 99 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, no es la aplicación de la Ley Federal del Procedimiento Administrativo y en cambio si lo es el Código de Comercio.

2. MOTIVOS POR LOS CUALES LA PROBLEMÁTICA PLANTEADA EN LA PRESENTE INVESTIGACIÓN NO SE DEBE DE APLICAR LA LEY FEDERAL DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO.

En este punto señalaremos las razones por las cuáles a nuestra consideración, en relación a la substanciación y resolución del Recurso de Revisión previsto en el artículo 99 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, en cuanto a lo no previsto en la Ley aludida, no se debe de aplicar la Ley Federal del Procedimiento Administrativo en forma supletoria:

A efecto de remontar el origen de La Ley Federal de Procedimiento Administrativo haremos alusión sólo a algunos antecedentes de la misma, con la única finalidad de un mejor entendimiento, la Ley antes citada se publicó en el Diario Oficial de la Federación el cuatro de agosto de mil novecientos noventa y cuatro, misma que tuvo vigencia hasta el primero de junio de mil novecientos noventa y cinco, conforme a su artículo Primero Transitorio, en la exposición de motivos de la Iniciativa de Ley antes citada, que se presentó ante la Cámara de Diputados del Congreso de la Unión y en donde, se propuso que fuera aplicable a toda la Administración Pública Federal, tanto centralizada como descentralizada, excluyendo de su aplicación al Banco de México, Procuraduría General de la República, Comisión Nacional de Derechos Humanos, Procuraduría Agraria, Procuraduría Federal del Consumidor, Instituto Federal Electoral, Fideicomisos públicos y Asociaciones y Sociedades asimiladas a éstas; así como a la materia fiscal, de responsabilidad de servidores públicos y de competencia económica. Lo anterior, en razón de las funciones que se les tienen encomendadas por la propia Constitución Federal, quedan encuadradas más en el ámbito de las relaciones jurídico–privadas, de carácter civil o mercantil y no en actividades netamente administrativas. En el dictamen de origen formulado por la Cámara de Diputados, el veintiocho de junio de mil novecientos noventa y cuatro, por una parte se consideró conveniente que se excluyera de la aplicación de la Ley a los organismos descentralizados, por tener perfectamente definida su competencia en las leyes orgánicas respectivas; sugiriéndose modificar la iniciativa y, por otra, se

proponía en el artículo 1° que la Ley fuera aplicable a toda la Administración Pública Federal, modificación que fue aceptada por la legisladora en dictamen de catorce de julio de mil novecientos noventa y cuatro; por lo que en el año dos mil, mediante decreto publicado en el Diario Oficial de la Federación el diecinueve de abril de dos mil, que entro en vigor al mes siguiente de su publicación, en términos de su artículo Primero Transitorio, el ámbito de aplicación de la Ley abarcó también a los organismos descentralizados de la Administración Pública Federal Paraestatal únicamente respecto de sus actos de autoridad, a los servicios que el Estado prestara de manera exclusiva y a los contratos que los particulares sólo pudieran celebrar con el mismo.

Sin embargo, por otra parte en la exposición de motivos a la que se hizo referencia en párrafos anteriores, se planteó la necesidad de contar con un ordenamiento legal que previera un procedimiento para regular la actuación de la Administración Pública Federal mediante principios aplicables a todos los órganos que la integraran, en el marco de un procedimiento general “tipo”, a fin de asegurar un mínimo de unidad de principios y lograr, de este modo, la justicia administrativa que en ese momento se había visto menguada por la anarquía legislativa que prevalecía en el ámbito legislativo, esencialmente, por la pluralidad de procedimientos establecidos en las diversas leyes, en varias ocasiones contradictorios provocando con ello inseguridad jurídica en los gobernados; por lo que de lo hasta aquí expuesto podemos apreciar que el fin primordial para la cual fue creada la Ley Federal del Procedimiento Administrativo fue para crear una uniformidad en materia administrativa,

situación que no quedó muy clara y que se observa de los cambios que sufrió el citado artículo 1° mismos que fueron los siguientes:

“Artículo 1°. Las disposiciones de esta ley son de orden e interés públicos, y se aplicarán a los actos, procedimientos y resoluciones de la Administración Pública Federal centralizada, sin perjuicio de lo dispuesto en los Tratados Internacionales de los que México sea parte.

(ADICIONADO, D.O.F. 19 de ABRIL DE 2000.)

El presente ordenamiento también se aplicará a los organismos descentralizados de la administración pública federal paraestatal respecto a sus actos de autoridad, a los servicios que el Estado preste de manera exclusiva, y a los contratos que los particulares sólo pueden celebrar con el mismo.

(REFORMADO, D.O.F. 19 de ABRIL DE 2000.)

Este ordenamiento no será aplicable a las materias del carácter fiscal, responsabilidades de los servidores públicos, justicia agraria y laboral, ni al ministerio público en ejercicio de sus funciones constitucionales. En relación con las materias de competencia económica, prácticas desleales de comercio internacional y financiera únicamente les será aplicable el Título Tercero A.”

Siendo el Texto vigente el siguiente: *“Artículo 1 .- Las disposiciones de esta ley son de orden e interés públicos, y se aplicarán a los actos, procedimientos y resoluciones de la Administración Pública Federal centralizada, sin perjuicio de lo dispuesto en los Tratados Internacionales de los que México sea parte.*

El presente ordenamiento también se aplicará a los organismos descentralizados de la administración pública federal paraestatal respecto a sus actos de autoridad, a los servicios que el estado preste de manera exclusiva, y a los contratos que los particulares sólo puedan celebrar con el mismo.

*Este ordenamiento no será aplicable a las materias de carácter fiscal, responsabilidades de los servidores públicos, justicia agraria y laboral, ni al ministerio público en ejercicio de sus funciones constitucionales. En relación con las materias de competencia económica, prácticas desleales de comercio internacional y **financiera**, únicamente les será aplicable el título tercero A.....”*

Por lo que de la lectura del precepto legal antes citado se aprecia, que la Ley en comento expresamente excluye de su ámbito de aplicación, exceptuando lo

dispuesto en el Título Tercero A (De la Mejora Regulatoria.), a la **materia financiera**; por lo que si bien es cierto que el artículo primero del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros refiere que esta Comisión es un Organismo Público Descentralizado de la Administración Pública Federal, también lo es que esta disposición legal refiere que tiene autonomía técnica para dictar sus resoluciones y laudos, facultades de autoridad para imponer las sanciones correspondientes, así como las obligaciones y atribuciones que le confiere la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros; sin que del mismo exista ninguna relación ni se haga mención alguna a la Ley Federal del Procedimiento Administrativo, misma que por una parte inclusive tampoco contiene artículo alguno que haga referencia a la CONDUSEF y por otra, en forma expresa, excluye la materia financiera, tal y como se demostró anteriormente; por tanto, es evidente que dicho ordenamiento legal no es aplicable, como ya se dijo anteriormente, a la substanciación y resolución del Recurso de Revisión, por existir una excluyente en forma expresa en la Ley en comento, con respecto a la materia financiera, quedando por demás claro que la solución a la problemática planteada en nuestra investigación no puede ser la Ley Federal del Procedimiento Administrativo; ya que los actos emitidos por la CONDUSEF versan netamente sobre materia financiera, en virtud de que atiende las problemáticas planteadas por los usuarios del Sector Financiero.

3. LA APLICACIÓN SUPLETORIA DEL CÓDIGO DE COMERCIO A LA SUBSTANCIACIÓN Y RESOLUCIÓN DEL RECURSO DE REVISIÓN PREVISTO EN EL ARTÍCULO 99 DE LA LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS.

En atención a que las controversias que se ventilan ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa del Usuario de Servicios Financieros derivan de los servicios u operaciones que proporciona el Sector Financiero en nuestro país, resulta incuestionable que los actos que emita la CONDUSEF versaran sobre la materia financiera, razón por la cual no se puede proponer tan a la ligera una solución a la problemática planteada en la presente investigación; ya que lo correcto es que la solución a la laguna legal prevista en el artículo 99 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros sea adecuada y congruente con la especialización de los actos que emite la autoridad aludida, por lo que en el siguiente punto hablaremos un poco de la naturaleza de las controversias que se ventilan ante la Comisión, así como de las Instituciones en las que es competente la autoridad antes señalada.

El artículo 2° de la Ley señala tanto a las personas que van a ser considerados usuarios, como a las Instituciones Financieras en las que es competente la CONDUSEF, precepto legal que a la letra dispone:

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

I. Usuario, en singular o plural, la persona que contrata, utiliza o por cualquier otra causa tenga algún derecho frente a la Institución Financiera como resultado de la operación o servicio prestado;

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

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

IV. Institución Financiera, en singular o plural, a las sociedades controladoras, instituciones de crédito, sociedades financieras de objeto limitado, sociedades de información crediticia, casas de bolsa, especialistas bursátiles, sociedades de inversión, almacenes generales de depósito, uniones de crédito, arrendadoras financieras, empresas de factoraje financiero, sociedades de ahorro y préstamo, casas de cambio, instituciones de seguros, sociedades mutualistas de seguros, instituciones de fianzas, administradoras de fondos para el retiro, empresas operadoras de la base de datos nacional del sistema de ahorro para el retiro, y **cualquiera otra sociedad que requiera de la autorización de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público o de cualesquiera de las Comisiones Nacionales para constituirse y funcionar como tales y ofrecer un producto o servicio financiero a los Usuarios.**⁶

Del precepto legal antes señalado podemos observar que los actos que realizan todas y cada una de las Instituciones Financieras antes citadas son meramente actos mercantiles o de comercio, siendo necesario para una mayor comprensión definir los mismos.

ACTOS DE COMERCIO: “Por acto de comercio se entiende la expresión de la voluntad humana susceptible de producir efectos jurídicos dentro del ámbito de la realidad reservada a la regulación de la legislación mercantil.”, es decir, en términos más sencillos podemos definir al acto de comercio como una actividad en donde intervienen dos partes, por una se encuentra el comerciante que es el que se encarga de ofrecer un producto o un servicio y por otra un consumidor, es decir la persona que va a comprar el producto o contratar el servicio ofrecido por el comerciante, manifestando su voluntad a la hora de realizar la transacción, encontrándose conscientes de las consecuencias jurídicas que dicha actividad trae consigo misma, dichos actos de comercio se

⁶ Art. 2 LPDUSF, MÉXICO, 2000, P. 16-17.

encuentran descritos en el artículo 75 del Código de Comercio mismo que a la letra dispone:

ARTICULO 75. La ley reputa actos de comercio:

I. Todas las adquisiciones, enajenaciones y alquileres verificados con propósito de especulación comercial, de mantenimiento, artículos, muebles mercaderías, sea en estado natural, sea después de trabajados o labrados;

II. Las compras y ventas de bienes inmuebles, cuando se hagan con dicho propósito de especulación comercial;

III. Las compras y ventas de porciones, acciones y obligaciones de las sociedades mercantiles.

IV. Los contratos relativos a obligaciones del Estado u otros títulos de crédito corrientes en el comercio;

V. Las empresas de abastecimientos y suministros;

VI. Las empresas de construcciones y trabajos públicos y privados;

VII. Las empresas de fábricas y manufacturas;

VIII. Las empresas de transportes de personas o cosas, por tierra o por agua, y las empresas de turismo;

IX. Las librerías y las empresas editoriales y tipográficas;

X. Las empresas de comisiones, de agencias, de oficinas de negocios comerciales y establecimientos de ventas en pública almoneda;

XI. Las empresas de espectáculos públicos;

XII. Las operaciones de comisión mercantil;

XIII. Las operaciones de mediación en negocios mercantiles;

XIV. Las operaciones de bancos;

XV. Todos los contratos relativos al comercio marítimo y a la navegación interior y exterior;

XVI. Los contratos de seguros de toda especie, siempre que sean hechos por empresas;

XVII. Los depósitos por causa de comercio;

XVIII. Los depósitos en los almacenes generales y todas las operaciones hechas sobre los certificados de depósito y bonos de prenda librados por los mismos;

XIX. Los cheques, letras de cambio o remesas de dinero de una plaza a otra, entre toda clase de personas;

XX. Los valores u otros títulos a la orden o al portador, y las obligaciones de los comerciantes, a no ser que se pruebe que se derivan de una causa extraña al comercio;

XXI. Las obligaciones entre comerciantes y banqueros, si no son de naturaleza esencialmente civil;

XXII. Los contratos y obligaciones de los empleados de los comerciantes en lo que concierne al comercio del negociante que los tiene a su servicio;

XXIII. La enajenación que el propietario o el cultivador hagan de los productos de su finca o de su cultivo;

XXIV. Las operaciones contenidas en la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito.

XXV. Cualesquiera otros actos de naturaleza análoga a los expresados en este Código.⁷

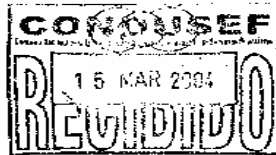
De lo anteriormente expuesto se aprecia en forma clara que la mayoría de las actividades descritas en el precepto legal antes citados, son realizadas por las Instituciones Financieras señaladas en el artículo 2° de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, de lo que se concluye y se corrobora, fehacientemente, que los actos que realizan son puramente mercantiles, Ejemplos:

Uno de ellos sería en un Contrato de Seguro en donde la Compañía Aseguradora ofrece al asegurado una póliza de Responsabilidad Civil, en la cual se obliga a cubrir los daños que éste pudiera ocasionar a terceros, a consecuencia de un siniestro, en este caso se observan claramente tanto la figura del comerciante como la del consumidor; así como la manifestación de la voluntad de ambos al momento de firmar el contrato correspondiente, momento en el que, también, las partes se encuentran plenamente conscientes de los efectos jurídicos que dicho acto trajo consigo, es decir; por una parte la

⁷ Art. 75 Código de Comercio, México, 2005, p. 12-13.

obligación del asegurado de cubrir el monto de la póliza de seguro y por otra la obligación que adquiere la Aseguradora al momento de que se suscite un siniestro de pagar los daños ocasionados por el asegurado, en tal virtud es evidente que en el ejemplo anterior se actualizó un acto meramente mercantil.

Otros ejemplos prácticos serían los siguientes:



AL. MARIO SANCHEZ
9884886 -OF.
9999 552330 -CEL.

OK

Mérida, Yucatán a 9 de marzo del año 2004.

C. DELEGADO EN EL ESTADO DE YUCATÁN DE LA H. COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS,

MARIO SILVER SANCHEZ CETINA, Licenciado en derecho, con domicilio para oír y recibir notificaciones en el predio marcado con el número 29 A de la calle 13 A en cruzamiento con la calle 60 Norte (Av. Tecnológico) y la calle 12 de Chubumá de Hidalgo de esta Ciudad de Mérida, Estado de Yucatán, autorizando para oír y recibir notificaciones e imponerse en autos a los Licenciados David Garza Villarreal, Julio Cesar Ferrer Jiménez, Naybi Guzmán Cetina y María Jesús Guzmán Cetina, ante usted con el debido respeto que se merece vengo a exponer lo siguiente:

Como lo acredito con la copia certificada anexa del testimonio de escritura pública número ocho mil novecientos veinte de fecha treinta de julio del año dos mil uno, pasada ante la fe del Notario Público número Setenta y Cuatro del Primer Distrito Registral del Estado de Nuevo León, soy apoderado de la persona moral denominada **CERVEZAS CUAUHEMOC MOCTEZUMA, SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE**, existencia legal, personalidad y facultades que solicito sean reconocidas para todos los efectos legales procedentes. No omito manifestarle que dicha persona moral tiene su domicilio en el Estado de Yucatán en el tablaje 18,201 ubicado en el kilómetro 41.7 del anillo periférico Poniente de esta Ciudad de Mérida.

Y con la indicada personalidad de apoderado de la persona moral denominada **CERVEZAS CUAUHEMOC MOCTEZUMA, SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE** presento por este medio formal reclamación en contra de **AFIANZADORA INSURGENTES, S.A. DE C.V.**, quien puede ser notificada en el domicilio siguiente: Prolongación Montejó No. 367 esquina calle 3 Fracc. Campestre de esta Ciudad de Mérida, Estado de Yucatán.

Fundo la presente reclamación en los hechos y preceptos legales siguientes:

HECHOS:

~~PRIMERO.-~~ Que en fecha 26 de septiembre del año 2003, mi representada **CERVEZAS CUAUHEMOC MOCTEZUMA, S.A. DE C.V.**, presentó directamente ante **AFIANZADORA INSURGENTES, S.A. DE C.V.**, formal reclamación y/o requerimiento, por escrito, del pago de la póliza de fianza que se describe a continuación:

- a) **Póliza de fianza con número de folio:** JT 294498
- b) **Fecha de expedición de la fianza:** 08 de octubre del año dos mil uno.
- c) **Número de fianza:** 5826-4190-016723.
- d) **Monto:** \$210,000.00 (Son Doscientos Diez Mil pesos, moneda nacional).
- e) **Nombre del fiado:** Omar Humberto Molinar Riascos.
- f) **Descripción de la obligación garantizada:** Para garantizar por Molinar Riascos Omar Humberto, en cumplimiento del contrato de exclusividad acta notarial No. 615 de fecha cuatro de octubre de 2001, relativo a comprar y expender en forma por demás exclusiva, en las instalaciones denominadas comercialmente como "MIAMI SALSA" y "EL MEXICANISSIMO", ambos ubicados en el interior del predio marcado con el número ciento dieciocho de la avenida Pérez Ponce de la colonia Itzimná en Mérida, Yucatán, solo se venderán, consumirán y anunciarán tanto como en el interior como el exterior, los productos cerveceros que le vende y distribuye la empresa, con exclusión absoluta de cualquier producto cervecero similar, nacional o extranjero, manifestando el cliente, conocer al detalle todas las marcas de cervezas que aquella distribuye, vende y comercializa, así como la calidad de las mismas, asimismo, se hace constar que el cliente no podrá adquirir de terceros los mismos productos cerveceros objeto de este contrato, toda vez que la obligación de compra es directamente con la empresa agencia Yucatán.
- g) **Referencia del contrato fuente:** Escritura pública número 615 de fecha 04 de octubre del año 2001, pasada ante la fe del Notario Público número 88 del Estado de Yucatán, Abogado Carlos Alfredo Evia Salazar y que es relativo, entre otras cosas, al contrato de suministro mercantil celebrado entre "Cervezas Cuauhtemoc Moctezuma" S.A. de C.V. y el señor Omar Humberto Molinar Riascos, mismo que en copia certificada anexo al presente escrito para todos los efectos procedentes.
- h) **Monto de lo reclamado:** \$210,000.00 (Son doscientos diez mil pesos, moneda nacional).

Dicha reclamación de pago fue realizada con fundamento en la fracción I del artículo 93 de la Ley Federal de Instituciones de Fianzas en vigor, acompañando la documentación y demás elementos necesarios para demostrar la existencia y exigibilidad de la obligación garantizada por la fianza.

~~SEGUNDO.- Una vez presentada la reclamación de pago y fenecido el término de Ley que señala el segundo párrafo de la fracción I del artículo 93 de la Ley Federal de Instituciones de~~

Fianzas en vigor, sin que Afianzadora Insurgentes, S.A. de C.V. hiciera uso de este derecho, se tuvo por integrada la reclamación realizada por **CERVEZAS CUAUHEMOC MOCTEZUMA, S.A. DE C.V.**

-- TERCERO.- Integrada que fue la reclamación conforme a derecho y a pesar de que ha transcurrido ventajosamente el plazo de treinta días naturales para que la Institución de fianzas proceda al pago de lo reclamado o comunique por escrito a la beneficiaria de la póliza las razones causas o motivos de su improcedencia. **HASTA LA PRESENTE FECHA NO TENEMOS RESPUESTA ALGUNA DE LA PROCEDENCIA O IMPROCEDENCIA DE LA RECLAMACION** a pesar de las múltiples llamadas y gestiones que se han realizado con dicha institución de fianzas, por medio de la señorita Amparo Guadalupe Guillermo Voyset, misma que en el mes de diciembre del año próximo pasado de manera terminante se negó proporcionar de manera verbal o escrita información cualquier información sobre la resolución del asunto que nos ocupa.

-- CUARTO.- En virtud de todo lo anterior, con fundamento en los artículos 63 y 68 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, atentamente pido se sirva:

- ❖ Tenerme por interpuesta la presente reclamación, en mi carácter de apoderado de la persona moral denominada "Cervezas Cuauhtemoc Moctezuma" S.A. de C.V., en contra de la Institución de fianzas denominada Afianzadora Insurgentes, S.A. de C.V.
- ❖ Tener por exhibidos los documentos que acompaño anexos a la presente reclamación para acreditar la existencia y exigibilidad de la obligación garantizada por la fianza.
- ❖ Correr traslado de la presente reclamación a la Institución Financiera, dentro de los cinco días hábiles siguientes a la reclamación de la misma y señalar a las partes la fecha para la celebración de la audiencia de conciliación, con apercibimiento de sanción a la institución de fianzas en caso no asistir.

Protesto lo necesario. En la ciudad de Mérida, Estado de Yucatán a los 9 días del mes de marzo del año 2004.

CERVEZAS CUAUHEMOC MOCTEZUMA, S.A. DE C.V

LIC. MARIO SILVER SANCHEZ CETINA.

Por tanto, si la Comisión Nacional conoce de las controversias derivadas entre los usuarios de servicios financieros y las Instituciones Financieras, y por la naturaleza de los actos de estas últimas, es evidente que la Ley que rige los actos antes citados es especializada, es decir, existen una diversidad de leyes especiales encargadas de regir los actos aludidos, razón por la cual procederemos a conocer cuáles son estas leyes y de esta forma conocer un poco acerca de la legislación mercantil a efecto de comprender un poco más la propuesta de solución a la problemática planteada en la presente investigación.

Legislación Mercantil que rige al Sistema Financiero Mexicano.

La Legislación Mercantil es muy diversa, razón por la cual sólo procederemos a mencionar las leyes que rigen al Sistema Financiero Mexicano, con la única finalidad de conocer la existencia de las mismas.

- Ley de Instituciones de Crédito.
- Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares de Crédito.
- Ley del Banco de México.
- Ley de Sociedades de Inversión.
- Ley para Regular las Agrupaciones Financieras
- Ley Sobre el Contrato de Seguro.
- Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros.

Una vez que ya conocemos algunas de las leyes que rigen al Sector Financiero, podemos percatarnos que la solución a la problemática planteada

debe de ser congruente y acorde a la naturaleza de los multicitados actos, por lo que procederemos a señalar, a nuestra consideración, cuál sería la misma.

Por lo que, de todo lo anteriormente expuesto, se concluye que la solución a la problemática prevista en el artículo 99 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros es la aplicación del Código de Comercio en cuanto a lo no previsto en la substanciación y resolución del Recurso de Revisión dispuesto en el precepto legal antes señalado, por tratarse de una legislación netamente mercantil, así como los actos que realiza el Sector Financiero y las controversias que se ventilan ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, siendo evidente que es una legislación que cumple con el requisito de especialización de la materia financiera, ya que es bien sabido que no se le puede dar un trato general a algo que es muy especializado, máxime cuando existe legislación al respecto.

4. REDACCIÓN DEL PRECEPTO LEGAL QUE SE PROPONE ADICIONAR AL CAPÍTULO II “DE LA SUBSTANCIACIÓN DEL RECURSO”, PREVISTO EN LA LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS.

Artículo 107.- “En lo no previsto en la presente Ley, en cuanto a la substanciación y resolución del Recurso al que se refiere este Capítulo será aplicable el Código de Comercio.”

La propuesta antes citada de hecho en la practica se realiza, tal como lo podemos apreciar de los siguientes casos en los que el Director de Recursos el Maestro Alejandro Alcántara Torres decidió aplicar el Código de Comercio, en cuanto a lo no previsto en la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, en relación a la substanciación y resolución del Recurso de Revisión previsto en el artículo 99 del ordenamiento legal antes citado, situación que se corrobora de los siguientes ejemplos:



**VICEPRESIDENCIA JURÍDICA
DIRECCIÓN GENERAL CONTENCIOSA
DIRECCIÓN DE RECURSOS**

NACIONAL FINANCIERA, S.N.C.

VS

**FIANZAS MÉXICO BITAL, S.A. GRUPO
FINANCIERO BITAL hoy HSBC FIANZAS,
S.A. GRUPO FINANCIERO HSBC
RECURSO DE REVISIÓN
EXPEDIENTE:**

México, Distrito Federal, a nueve de febrero de dos mil cinco.-----

-- Dada cuenta con el memorando número DCSFSAR/2005/087 del primero de febrero anterior, mediante el cual la Dirección de Conciliación de este Organismo remite copia del acto impugnado y el recurso de revisión promovido el tres de enero del presente año por FIANZAS MÉXICO BITAL, S.A. GRUPO FINANCIERO BITAL hoy HSBC FIANZAS, S.A. GRUPO FINANCIERO HSBC en contra del acuerdo de fecha veintinueve de noviembre de dos mil cuatro, emitido por la Dirección de Conciliación, se provee: -----

-- Agréguese al expediente DGCA/SFSAR/2610/2002-1 el memorando de cuenta y el recurso de revisión que le acompaña registrándose con el inciso (3) -----

-- Se tiene por señalado como domicilio para oír y recibir toda clase de notificaciones el indicado por la recurrente en su escrito de cuenta y por autorizadas a las personas que ahí se indican para recibirlas y recogerlas.-----

-- Se tiene por presentado y se admite a trámite el recurso de revisión interpuesto por FIANZAS MÉXICO BITAL, S.A. GRUPO FINANCIERO BITAL hoy HSBC FIANZAS, S.A. GRUPO FINANCIERO HSBC por señalado el acto impugnado y por expresados los agravios de conformidad con los artículos 102 y 104 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.-----

✓

CONDUSEF

- Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros
 - De conformidad con lo establecido por los artículos 102 y 103 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, se tienen por ofrecidas y se admiten como pruebas de la recurrente las consistentes en la instrumental de actuaciones, así como la presuncional en su doble aspecto legal y humano, las cuales se tienen por desahogadas dada su propia y especial naturaleza.-----
 - En el **único agravio** que hace valer la recurrente aduce en esencia que la resolución impugnada le ocasiona perjuicio, al determinar la autoridad que sólo se dejan a salvo los derechos para hacerlos valer ante los Tribunales Competentes, limitando así la competencia de terceros, como lo son los árbitros, situación que deja en estado de indefensión a la promovente pues viola una cláusula compromisoria relativa al arbitraje, pasando por alto el pacto arbitral existente en la póliza de fianza, razón por la cual considera que este Organismo no debió de remitir el asunto a la decisión de los Tribunales Competentes, sino lo que debió de hacer era asentar en el acto combatido **en la vía que corresponda**, circunstancia que no aconteció.-----
 - Sobre el particular, una vez analizado el acuerdo de fecha veintinueve de noviembre de dos mil cuatro, se observa que contrario a lo manifestado por la recurrente el hecho de que la autoridad haya señalado en el acuerdo aludido lo que a la letra dice: "**...SE DEJAN A SALVO LOS DERECHOS DE LAS PARTES PARA QUE LOS HAGAN VALER ANTE LOS TRIBUNALES COMPETENTES.**", no le para por ningún motivo perjuicio a la promovente, toda vez que de conformidad con el Código de Comercio el término Tribunal, también le es aplicable al procedimiento arbitral, sea tramitado por un sólo arbitro o por varios, esto de acuerdo con los Capítulos III, IV, V, VI, VII, VIII, IX del Libro Quinto, Título Cuarto del Código antes citado, por tanto dicha manifestación puede referirse tanto a los tribunales judiciales como los arbitrales, sin que fuera necesario que la autoridad emisora del acto, hiciera la distinción a la que se refiere la recurrente, máxime cuando este Organismo sólo esta haciendo del conocimiento de las partes que pueden acudir a otra instancia para hacer valer su acción, sin remitir el asunto ante la autoridad judicial ni coartar a las partes de sus derechos para acudir a otras instancias, como erróneamente lo pretende hacer valer la promovente, ya que finalmente son las partes, las que en un momento determinado decidirán ante quien

CONDUSEF

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

resolverán su controversia, sin que en dicha decisión tenga injerencia esta Comisión, razón por la cual resultan del todo improcedentes las manifestaciones que la Institución Financiera vierte sobre el particular, en virtud de que las mismas, se considera son con la única finalidad de entorpecer las actividades de esta Comisión Nacional tratándola de confundir con argumentos falsos e imprecisos. -----

-- Aunado a lo anterior, es necesario señalar que la actuación de la autoridad emisora del acto fue en todo momento apegada a derecho y en cumplimiento a la sentencia emitida por el Segundo Tribunal Colegiado en Materia Administrativa del Primer Circuito en el Toca de Revisión RA -181/2004.-----

-- Por lo anterior, procede **CONFIRMAR** en todos y cada uno de sus términos el acuerdo de fecha veintinueve de noviembre de dos mil cuatro.-----

-- **NOTIFÍQUESE PERSONALMENTE** con copia de este acuerdo a FIANZAS MÉXICO BITAL, S.A. GRUPO FINANCIERO BITAL hoy HSBC FIANZAS, S.A. GRUPO FINANCIERO HSBC en el domicilio que señaló para tal efecto.-----

-- Así, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 11 fracción XXIII, 26 fracciones I y III, 28, 99, 100, 101, 102 y 104 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, 21 fracción IX y 45 del Estatuto Orgánico de esta Comisión Nacional, así como en los artículos 3º incisos n), q), 4º párrafo cuarto y 11 del Acuerdo por el que el Presidente de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros delega facultades en los Vicepresidentes, Directores Generales y otros funcionarios, publicado en el Diario Oficial de la Federación de fecha treinta y uno de diciembre de mil novecientos noventa y nueve, lo proveyó y firma el Licenciado Alejandro Alcántara Torres, Director de Recursos en suplencia por ausencia temporal del Titular de la Dirección General Contenciosa, ante la

, quien actúa como ~~secretaria~~ Secretaria de Acuerdos para dar fe.

YCLB*

Del siguiente ejemplo solo se citaran fragmentos por ser una resolución muy extensa:



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

**VICEPRESIDENCIA JURÍDICA
DIRECCIÓN GENERAL CONTENCIOSA
DIRECCIÓN DE RECURSOS**

EDUARDO

VS.

**BBVA BANCOMER, S. A. INSTITUCIÓN DE
BANCA MÚLTIPLE, GRUPO FINANCIERO
BBVA BANCOMER.
RECURSO DE REVISIÓN
EXP.**

México Distrito Federal, a nueve de febrero de dos mil cinco. -----

-- Dada cuenta con el recurso de revisión promovido el veintiuno de enero anterior, por el C. José _____, en su carácter de representante legal de BBVA BANCOMER, S. A. INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE, GRUPO FINANCIERO BBVA BANCOMER, en contra del dictamen técnico emitido el nueve de diciembre de dos mil cuatro por la Dirección General de Defensoría de esta Comisión Nacional, se provee: -----

-- Agréguese al expediente _____ el recurso de revisión de cuenta y las constancias que resulten del expediente número _____, registrándose con el inciso _____.

-- Téngase por reconocida la personalidad del C. José _____, como representante legal de la recurrente, en términos de los testimonios parciales y la copia certificada de las escrituras públicas que acompaña al escrito de cuenta. -----

-- Se hace constar que el término de 15 días hábiles establecido por el artículo 100 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros para interponer el recurso de revisión corrió del cuatro al veinticuatro de enero de este año. -----

-- Se tiene por presentado y se admite a trámite el recurso interpuesto por BBVA BANCOMER, S. A. INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE, GRUPO FINANCIERO BBVA BANCOMER, por señalado el acto impugnado y por expresados los agravios, de conformidad con los artículos 102 y 104 de la citada Ley. -----

-- Se tiene por señalado como domicilio para oír y recibir toda clase de notificaciones el indicado por la recurrente en su escrito de cuenta y por autorizadas a las personas que ahí se indican para tales efectos. -----

V.R.

COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS

-- De conformidad con lo establecido por los artículos 102 y 103 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, se tienen por admitidas las pruebas ofrecidas por la recurrente, consistentes en: copia certificada de algunas constancias del expediente número III-11/2003 correspondiente al juicio ordinario mercantil promovido por EDUARDO

en contra de BBVA BANCOMER, S. A. INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE, GRUPO FINANCIERO BBVA BANCOMER en el Juzgado Cuarto de Distrito en el Estado de Yucatán, entre ellas la circular 1029 de fecha diez de agosto de mil novecientos ochenta y ocho emitida por la entonces Comisión Nacional Bancaria y de Seguros, el oficio número de fecha dieciocho de febrero de dos mil cuatro dictado por el Banco de México, la cédula de cálculo de intereses y capital de la operación bancaria materia de la reclamación emitida por BBVA BANCOMER, S. A. INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE, GRUPO FINANCIERO BBVA BANCOMER, y el Instructivo para Documentar las Inversiones a Plazo Fijo emitido por la reclamante, la instrumental de actuaciones, así como la presuncional en su doble aspecto legal y humano, las cuales dada su propia y especial naturaleza se tienen por desahogadas. Respecto de la copia certificada a que alude en el inciso c) del capítulo de pruebas del recurso de revisión que se provee, se tiene por desierta la misma toda vez que a la fecha de emisión de la presente resolución la recurrente no ha exhibido las copias certificadas ofrecidas, lo anterior, con fundamento en lo dispuesto por el artículo 103 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros. Asimismo, no ha lugar a admitir la prueba consistente en el informe que rinda el C. Juez Cuarto de Distrito en el Estado de Yucatán, respecto del expediente número correspondiente al juicio ordinario mercantil promovido por EDUARDO

en contra de BBVA BANCOMER, S. A. INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE, GRUPO FINANCIERO BBVA BANCOMER, toda vez que la recurrente es parte en el aludido Juicio teniendo a su disposición los elementos documentales para probar la etapa procesal de éste, sin que tal situación tenga relación directa con el acto impugnado, asimismo, la existencia del Juicio promovido por los Usuarios, se encuentra acreditado con la copia certificada que acompaña al escrito que se provee, lo anterior, de conformidad con lo establecido por los artículos 1061, 1198 y 1203 del Código de Comercio de aplicación supletoria en los términos de lo dispuesto en el artículo 6º de la Ley de Instituciones de Crédito. -----

COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS

la cuenta número _____ supuestamente expedido por BBVA BANCOMER, S.A. INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE GRUPO FINANCIERO BBVA BANCOMER, mismo que además no cuenta con sello ni firma del funcionario facultado para ello, no se adecua a las hipótesis previstas en los artículos 68 fracción VII de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, en relación con los artículos 1061, 1194 y 1242 del Código de Comercio, de aplicación supletoria dada la mercantilidad del servicio financiero reclamado y por remisión expresa del artículo 6° de la Ley de Instituciones de Crédito. -----

-- En efecto, la fracción VII del artículo 68 de la citada Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, en su segundo párrafo dispone que en caso de que la Institución Financiera rechace el arbitraje o no asista a la audiencia de conciliación y siempre que del escrito de reclamación o del informe presentado por la Institución Financiera se desprendan elementos que a juicio de esta Comisión Nacional permitan suponer la procedencia de lo reclamado, este Organismo podrá emitir un dictamen técnico que contenga su opinión, esto es, el dictamen técnico que emite esta Comisión Nacional es un análisis cabal de las constancias que integran el expediente de la reclamación, el cual requiere necesariamente, al presumir la procedencia de lo reclamado por el Usuario, que este Organismo tenga plenamente comprobado que las pretensiones del Usuario son irrefutables, esto es, que el documento con el cual se sustenta la realización de una inversión sea auténtico, debiendo obrar en las constancias de autos su original. -----

-- Lo anterior es así, dado que los artículos 1061 fracción III, 1194 y 1242 del Código de Comercio obligan al ejercitante de la acción a presentar los originales de los documentos en que funden sus pretensiones, máxime cuando éstos tienen el carácter de privados, esto es:

Artículo 1061.- Al primer escrito se acompañarán precisamente:

...III. Los documentos en que el actor funde su acción y aquellos en que el demandado funde sus excepciones. Si se tratare del actor, y carezca de algún documento, deberá acreditar en su demanda haber solicitado su expedición con la copia simple sellada por el archivo, protocolo, dependencia o lugar en que se encuentren los originales, para que, a su costa, se les expida certificación de ellos, en la forma que prevenga la ley. Si se tratare del demandado deberá acreditar la solicitud de expedición del documento de que carezca, para lo cual la copia simple sellada por el archivo, protocolo o dependencia, deberá exhibirla con la contestación o dentro de los tres días siguientes al del vencimiento del término para contestar la demanda...

Artículo 1194.- El que afirma está obligado a probar. En consecuencia, el actor debe probar su acción y el reo sus excepciones.

Como podemos observar el Código de Comercio es la legislación más apropiada para aplicar en forma supletoria en cuanto a lo no previsto en el artículo 99 de la Ley de la materia, lo anterior por la naturaleza de las controversias que se ventilan ante la CONDUSEF; tal y como se expuso anteriormente, razón por la cual, de aceptarse mi propuesta, dicha situación traería como consecuencia los siguientes beneficios:

- Otorgaría seguridad jurídica, en virtud de que se lograría que ya no fuera a consideración de la autoridad competente la aplicación de alguna Ley que a su criterio fuera la que aplicara; sino que dicha supletoriedad ya se encontraría prevista en la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, teniendo de este modo el usuario de servicios financieros la seguridad jurídica de que su controversia va a ser resuelta en atención a la legislación vigente y no al arbitrio de la autoridad.
- Proporcionaría confianza a la Institución, toda vez que al momento de aplicarse supletoriamente el Código de Comercio en la substanciación y resolución del Recurso de Revisión previsto en el artículo 99 de la Ley de la materia agilizaría el procedimiento y de esta forma al ser la CONDUSEF más expedita en la atención de las controversias planteadas, dicha situación traería como consecuencia precisamente la confianza de los usuarios para con este Organismo.

- Credibilidad en los actos que emita la misma: Toda vez que al ser la Comisión Nacional para la Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, el Ombusman Financiero, es evidente que tiene que darle a las controversias planteadas un tratamiento especializado, situación que originaría indiscutiblemente credibilidad entre los usuarios de servicios financieros al percatarse de la especialización de la legislación que se está aplicando a su asunto y del dominio de las materias financieras, de este modo el quejoso se sentiría que realmente que se están protegiendo sus derechos.
- El más importante generaría un estado de satisfacción entre la población, al darse cuenta de que sus controversias se están resolviendo de la mejor manera y en todo momento dándole la razón a quien la tiene, situación que traería como consecuencia que el que la Comisión Nacional para la Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, lograra poco a poco posicionarse dentro de la sociedad y de esta forma fortalecer el ejercicio de la misma.

Razón por la cual considero fielmente, que la propuesta que hoy realizo en la presente investigación es de suma importancia para el crecimiento de la CONDUSEF, en virtud de que estamos plenamente convencidos de que la labor que ésta realiza es muy noble y loable, por lo que es necesario que se siga impulsando y perfeccionando sus procedimientos, así como la atención que ésta da a los usuarios de servicios financieros que, muchas veces, se ven desprotegidos y atropellados por las infraestructuras del Sector Financiero.

CONCLUSIONES

PRIMERA. El Sistema Financiero Mexicano tuvo sus orígenes desde las antiguas civilizaciones, mismo que a través del tiempo fue evolucionando, conociéndose como tal, en nuestro país, en 1985 al aparecer en la Ley Reglamentaria del Servicio Público de Banca y Crédito la primera definición.

SEGUNDA. El Sistema Financiero Mexicano actualmente se encuentra conformado de la siguiente manera:

- Autoridades Financieras.
- Instituciones de Servicios Complementarios, Auxiliares o de apoyo a dichas Entidades.
- Grupos Financieros.
- Entidades Financieras.

TERCERA. La Comisión Nacional para la Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, es un Organismo Público Descentralizado que cuenta con facultades para conocer de las controversias entre los usuarios de servicios financieros y las Instituciones Financieras, así como las obligaciones y las atribuciones que le confiere la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

CUARTA. Los principales procedimientos que se ventilan en la CONDUSEF son el procedimiento conciliatorio, el de arbitraje, el sancionador, el relativo a la emisión

de un dictamen técnico, así como el del Recurso de Revisión previsto en el artículo 99 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

QUINTA. El Recurso de Revisión es un medio de impugnación que tienen las partes para hacer valer sus derechos frente a actos que, a su consideración, fueron emitidos por la CONDUSEF en forma ilegal, razón por la cual, dicho procedimiento, es de suma importancia. Sin embargo, existe una laguna legal que obstaculiza el desahogo de dicho proceso, al no considerar el Código de Comercio como legislación supletoria en cuanto a lo no previsto en la substanciación y resolución del recurso administrativo previsto en el artículo 99 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

SEXTA. El Código de Comercio es el encargado de regular todos los actos de comercio, por lo tanto, la materia sobre la que versa la legislación antes citada es netamente mercantil, al igual que las controversias que se ventilan ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios.

SEPTIMA. El Código de Comercio debe de ser la legislación aplicable, en forma supletoria, en cuanto a lo no previsto en la substanciación y resolución del Recurso de Revisión Previsto en el artículo 99 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, por tratarse de una legislación especializada y acorde a las controversias que se plantean en la CONDUSEF.

OCTAVA. En la práctica de hecho el Código de Comercio se aplica en cuanto a lo no previsto en la substanciación y resolución del Recurso de Revisión previsto en el artículo 99 la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

NOVENA. De legislarse la supletoriedad citada, en el párrafo anterior, traería como beneficio el que se agilizará el procedimiento en comento; así como transparencia y seguridad jurídica en los actos que emita la Comisión Nacional para la Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, propiciando dicho acontecimiento la confianza y el reconocimiento de los ciudadanos, pues estarán convencidos de que sus controversias serán resueltas en todo momento con apego a Derecho.

GLOSARIO

ACTIVIDAD FINANCIERA: Es el conjunto de operaciones que se efectúan en el mercado de oferentes y demandantes de recursos financieros, incluyendo aquellas operaciones que intervienen en la formación del mercado de dinero y de capitales.

ALMACENES GENERALES DE DEPÓSITO : Instituciones auxiliares de crédito que tienen por objeto el almacenamiento, guarda o conservación de bienes o mercancías y la expedición de certificados de depósito y bonos de prenda, siendo estos últimos opcionales, cuando a solicitud del depositante se emitan como no negociables los certificados de depósitos. Los almacenes generales de depósitos tendrán la posibilidad de realizar las siguientes actividades: a) transformar las mercancías depositadas para aumentar su valor, sin variar esencialmente su naturaleza; b) transportar mercancías que entren o salgan de su almacén, siempre que éstas vayan a ser o hayan sido almacenadas en éste; c) expedir certificados de depósito por mercancías en tránsito si el depositante y el acreedor prendario dan su conformidad y corren los riesgos inherentes, además de asegurar, por conducto del almacén, las mercancías.

BANCO: Institución que realiza operaciones de banca, es decir, es prestatario y prestamista de crédito; recibe y concentra en forma de depósitos los capitales captados para ponerlos a disposición de quienes puedan hacerlos fructificar.

BOLSA DE VALORES: Institución privada, constituida como Sociedad Anónima de Capital Variable, que tiene por objeto facilitar las transacciones con valores y procurar el desarrollo del mercado respectivo; establecer locales, instalaciones y mecanismos que faciliten las relaciones y operaciones de valores; proporcionar y mantener, a disposición del público, información sobre los valores inscritos en la bolsa, los listados del sistema de cotizaciones y las operaciones que en ella se realicen; velar por el estricto apego de la actividad de sus socios a las disposiciones que les sean aplicables; certificar las cotizaciones en bolsa; y realizar aquellas otras actividades análogas o complementarias a las anteriores que autorice la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

La Ley del Mercado de Valores establece que es facultad del Estado, por medio de la SHCP, otorgar la concesión para el funcionamiento de las Bolsas de Valores. En la actualidad la única autorización vigente es la de la Bolsa Mexicana de Valores.

CASA DE BOLSA: Institución Financiera que actúa como intermediario ante una Bolsa de Valores para que un usuario o cliente pueda realizar operaciones bursátiles.

CASAS DE CAMBIO: Son las organizaciones privadas que la Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito faculta como las únicas responsables de la actividad auxiliar del crédito. Sus actividades se definen en el Art. 82 de dicha Ley de la siguiente forma: " que su objeto social sea exclusivamente la realización de compra, venta y cambio de divisas; billetes y

piezas metálicas nacionales o extranjeras, que no tengan curso legal en el país de emisión; piezas de plata conocidas como onzas troy y piezas metálicas conmemorativas acuñadas en forma de moneda", "que estén constituidas como sociedades mexicanas con cláusulas de exclusión de extranjeros".

CLIENTE: Nombre genérico que se da a toda persona física o moral que tiene una relación, mediante convenio, con una institución financiera. La connotación cliente incluye a: cuentahabientes, tarjetahabientes, inversionistas, depositantes, acreditados y deudores.:

CRÉDITO: Traspasar la propiedad de dinero, mercancías u otros bienes mediante una promesa de pago.

DICTAMEN: Opinión o juicio que se forma o emite sobre una cosa.

FACTORAJE: Actividad financiera prevista en la Ley General de Organización y Actividades Auxiliares de Crédito, mediante la cual se establece un contrato de crédito para la obtención de liquidez inmediata, pudiendo ser ésta un pago único o una línea de crédito; la garantía de dicho crédito es la cesión en favor de una empresa de factoraje (quien presta el servicio) del valor de los documentos (derechos de crédito) generados por la producción de bienes y/o prestación de servicios de el facturado (el receptor de crédito).

El costo financiero del factoraje es el que asume el facturado por los servicios de administración y cobranza de los derechos de crédito, así como el riesgo por la probable falta de pago de los documentos cedidos.

INTERMEDIACIÓN FINANCIERA: Función de intervención que realizan las instituciones nacionales de crédito, organismos auxiliares, instituciones nacionales de seguros y fianzas y demás instituciones o entidades legalmente autorizadas para constituirse como medios de enlace, entre el acreditante de un financiamiento y el acreditado, obteniendo una comisión por su labor de concertar los créditos en los mercados de dinero nacionales e internacionales.

LAUDO: Decisión dictada por árbitros de Derecho, o en amigable composición, a quienes se ha sometido a arbitraje algún asunto. Dicha decisión tiene fuerza ejecutiva, de cosa juzgada, por lo que puede solicitarse su ejecución ante un juez.

PROCEDIMIENTO: En el ámbito jurídico, conjunto de acciones seguidas en la elaboración de un negocio jurídico o las diligencias e instrucciones llevadas a cabo en la tramitación de un proceso judicial.

USUARIO: La persona que contrata, utiliza u por cualquier otra causa, obtenga algún derecho frente a la Institución Financiera como resultado de la operación o servicio prestado.

BIBLIOGRAFÍA

I. LEGISLACIÓN.-

- 1.-Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, México, 2000.
- 2.- Ley Federal del Procedimiento Administrativo, Ed. Ediciones Fiscales Isef, México, 2005.
- 3.- Código de Comercio, Ed. Ediciones Fiscales Isef, México, 2005.
- 4.- Código Fiscal de la Federación, Ed. Ediciones Fiscales Isef, México, 2005.
- 5.- Dictamen, con proyecto DE LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS, publicado en la Gaceta Parlamentaria, Año II, número 178, del sábado 12 de diciembre de 1998.
- 6.- Iniciativa de LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS, Exposición de Motivos publicada en la Gaceta Parlamentaria, año II, número 161, del jueves 19 de noviembre de 1998.

II. LIBROS.

- 1.- ACOSTA ROMERO MIGUEL: Nuevo Derecho Bancario, 9ª ed., Ed. Porrúa, México, 2003, 1674 p.
- 2.- AZÚA REYES SERGIO: Metodología y Técnicas de la Investigación Jurídica, 3ª ed., Ed. Porrúa, México, 1999, 153 p.

- 3.- BECERRA BAUTISTA JOSÉ: El Proceso Civil en México, 16ª ed., Ed. Porrúa, México, 1982, 827 p.
- 4.- BRISEÑO SIERRA HUMBERTO: Derecho Procesal, Ed. Cárdenas, México, 1969, 511 p.
- 5.-CARBALLO YÁÑEZ ERICK: Nuevo Derecho Bancario y Bursátil Mexicano, 5ª ed., Ed. Porrúa, México, 2000, 396 p.
- 6.- DE PINA VARA RAFAEL: Elementos de Derecho Mercantil Mexicano, 25ª ed., Ed. Porrúa, México, 1996, 413 p.
- 7.- DICCIONARIOS JURÍDICOS TEMÁTICOS: Derecho Procesal, Ed. Harla, México, 1999, Volumen IV. 156 p.
- 8.- DE LA FUENTE RODRÍGUEZ JESÚS: Tratado de Derecho Bancario y Bursátil, 2ª ed., Ed. Porrúa, 1999, 1423 p.
- 9.- GÓMEZ LARA CIPRIANO: Derecho Procesal Civil, 4ª ed., México, Editorial Trillas, 1985, 290 p.
- 10.- DE J. TENA: Derecho Mercantil Mexicano 18ª ed., Ed. Porrúa, México, 2000, 415 p.
- 11.- HOLGUÍN GÚZMAN ROGELIO: Derecho Bancario y Operaciones de Crédito Ed. Porrúa, México, 2002, 280 p.
- 12.- HEGEWICH DÍAZ INFANTE: Instituciones Del Sistema Financiero Mexicano Ed. Porrúa México, 1997, 360 p.
- 13.- INSTITUTO DE INVESTIGACIONES JURÍDICAS: Diccionario Jurídico Mexicano, 13ª. ed., México, Ed. Porrúa – UNAM, 1999, Tomo A-CH.
- 14.- PALLARES EDUARDO: Derecho Procesal Civil, 4ª. ed., Ed. Porrúa, México, 1981, 645 p.

- 15.- PINA Y VARA RAFAEL: Diccionario de Derecho, 24^a. ed., Ed. Porrúa, México, 1997, 525 p.
- 16.- MARGAÍN MANAUTOU EMILIO: El Recurso Administrativo en México, 7^a ed., Ed. Porrúa, México, 2004, 240 p.
- 17.- MANTILLA MOLINA ROBERTO: Derecho Mercantil Ed. Porrúa, México, 1946, 218 p.
- 18.- ARMIENTA HERNÁNDEZ GONZÁLEZ: Tratado Teórico y Practico De Los Recursos Administrativos, 3^a ed., Ed. Porrúa, México, 1996, 354 p.
- 19.- OVALLE FAVELA JOSÉ: Teoría General del Proceso, 4^a ed., Ed. Harla, México, 1996 425 p.
- 20.- QUINTANA ADRIANO ELVIA ARCELIA: Derechos de los Usuarios de la Banca, 2^a ed., Cámara de Diputados. LVII legislatura-Universidad Nacional Autónoma de México.
- 21.- RODRÍGUEZ SALA J. JESÚS: El contrato de Seguro en el Derecho Mexicano; estudio comparado con sus leyes de origen, con resoluciones arbitrales y judiciales que ilustran la aplicación de la ley mexicana, 5^a ed., Editorial Porrúa, México, 1990, 350 p.
- 22.- RUÍZ TORRES ENRIQUE HUMBERTO: Derecho Bancario Ed. Oxford Colección de Textos Jurídicos Universitarios, México, 2003, 353 p.
- 23.- SÁNCHEZ PICHARDO ALBERTO: Los Medios de Impugnación en Materia Administrativa, Ed. Porrúa, México, 1997, 454 p.
- 24.- SIQUEIROS JOSÉ LUIS: El Arbitraje en los Negocios Internacionales de Naturaleza Privada, 13^a ed., Ed. Porrúa, México, 1991, 565 p.
- 25.- Textos Jurídicos Bancomer Contratos Bancarios , México, 1999, 647 p.

III. OTROS

- 1.- s/a: Comisión Nacional para la Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, en <http://www.condusef.gob.mx>.
- 2.- s/a: <http://www.Bibliojuridica.org/libros>.
- 3.- s/a: <http://www.info4.jurídicas.unam.mx>.
- 4.- s/a: Suprema Corte de Justicia de la Nación, en <http://www.scjn.gob.mx>.
- 5.- s/a: <http://www.cddhcu.gob.mx>.
- 6.- s/a: <http://www.dof.infosel.com>.
- 7.- s/a: Comisión Nacional Bancaria y de Valores, en <http://www.cnbv.gob.mx>.
- 8.-s/a: Revista Entre Nosotros, Publicaciones Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros. Núm.1-8, México, 2000. 68 p.