

## **QUE REFORMA EL ARTÍCULO 63 DE LA LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS, A CARGO DE LA DIPUTADA MARTHA LAGUETTE LARDIZÁBAL, DEL GRUPO PARLAMENTARIO DEL PRI**

Martha Laguette Lardizábal, en mi carácter de diputada a la Quincuagésima Novena Legislatura del honorable Congreso de la Unión, y como integrante del grupo parlamentario del Partido Revolucionario Institucional, con fundamento en la facultad que me confiere el artículo 71, fracción II, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, comparezco ante esta soberanía a presentar una iniciativa con carácter de decreto, a efecto de reformar la fracción II del artículo 63 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, con relación a la forma de acreditar la personalidad de los representantes legales de los particulares reclamantes. Lo anterior, con base en la siguiente

### **Exposición de Motivos**

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef) es una institución que surgió hace algunos años, particularmente en el transcurso del sexenio pasado; se trata de una figura jurídica y operativa, a través de la cual se busca proteger los intereses y derechos de los usuarios de los servicios financieros frente a las instituciones que los prestan.

Desde su inicio, la pretensión de consolidar una institución de esta naturaleza se centró en la necesidad de reforzar el equilibrio entre usuarios y proveedores de los servicios financieros.

En ese sentido, la Condusef se establece como uno de los íconos que configura al nuevo sistema financiero mexicano, después de la crisis financiera de 1994 y 1995, la más severa en la historia reciente del país.

El artículo 1º de la Ley que rige a esta institución, establece que dicho cuerpo normativo tiene por objeto la protección y defensa de los derechos e intereses del público usuario de los servicios financieros, que prestan las instituciones públicas, privadas y del sector social debidamente autorizadas, así como regular la organización, procedimientos y funcionamiento de la entidad pública encargada de dichas funciones.

En tanto, el artículo 4º señala que la protección y defensa de los derechos e intereses de los usuarios estará a cargo de un Organismo Público Descentralizado con personalidad jurídica y patrimonio propios, denominado Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, la Condusef, con domicilio en el Distrito Federal.

La protección y defensa que la Ley de la materia encomienda a dicha Comisión Nacional, tiene como objetivo prioritario procurar la equidad en las relaciones entre los usuarios y las instituciones financieras, otorgando a los primeros elementos para fortalecer la seguridad jurídica en las operaciones que realicen y en las relaciones que establezcan con las segundas.

De tal suerte, para la consecución de los objetivos que le dieron vida, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los usuarios de Servicios Financieros está facultada para promover, asesorar, proteger y defender los derechos e intereses de los usuarios frente a las instituciones financieras, arbitrar sus diferencias de manera imparcial y proveer a la equidad en las relaciones entre éstos.

Haciendo un análisis pormenorizado de sus atribuciones, previstas en el artículo 11 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, destacan las situadas en las fracciones III y IV, por tratarse de aquellas herramientas jurídico-prácticas que son más socorridas por los particulares usuarios de tales servicios, para solucionar sus conflictos con las instituciones financieras.

Dichas potestades son las siguientes:

- Llevar a cabo el procedimiento conciliatorio entre el usuario y la institución financiera en los términos previstos en el artículo 68 de la Ley, así como entre una institución financiera y varios usuarios, exclusivamente

en los casos en que éstos hayan contratado un mismo producto o servicio, mediante la celebración de un solo contrato.

- Actuar como árbitro en amigable composición o en juicio arbitral de estricto derecho, de conformidad con el artículo 75 de la misma Ley, o con los convenios de colaboración que al efecto se celebren con las instituciones financieras y las asociaciones gremiales que las agrupen en los conflictos originados por operaciones o servicios que hayan contratado los usuarios con las instituciones financieras, así como emitir dictámenes técnicos.

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

Bajo tales esquemas procesales, pueden resolverse desde grandes conflictos financieros con empresas que involucren a instituciones financieras, hasta problemas sencillos, como el mal funcionamiento de cajeros automáticos de instituciones de crédito, donde el importe no fue entregado correctamente o en su totalidad, o bien, cuestiones análogas.

Aparentemente, de conformidad con lo que establece la legislación reseñada, los particulares que hacen uso de los servicios financieros en México tienen el respaldo pleno de una institución que estará presta a resolver los problemas en los que se vean inmiscuidos con motivo de dicho uso, y frente a las instituciones financieras mexicanas.

Sin embargo, el verdadero conflicto surge cuando una persona común y corriente, usuario normal de los servicios de la banca, ve obstaculizadas sus pretensiones de reclamar alguna deficiencia o defecto en la prestación de los servicios financieros ante la Comisión Nacional, debido a los requisitos de procedibilidad que establece la propia Ley.

Lo primero que debe quedar claro es que esta legislación está diseñada para proteger al público en general, que no es perito en derecho, y que para lograr una adecuada argumentación de los derechos le asisten y que le deben ser respetados o restituidos, en otras palabras, una buena defensa de sus intereses, tendrá que acudir con un especialista que lo representará.

Al respecto, el artículo 63 preceptúa que la Comisión Nacional recibirá las reclamaciones de los usuarios con base en las disposiciones de dicha Ley; que dichas reclamaciones podrán presentarse por comparecencia del afectado, en forma escrita, o por cualquier otro medio idóneo, cumpliendo, de acuerdo con la fracción segunda, con el requisito de señalar el nombre y domicilio del representante o persona que promueve en su nombre, **así como el documento en que conste dicha atribución.**

Lo anterior genera que en cualquier caso, los particulares que acuden a reclamar un servicio frente a la Condusef, por conducto de licenciado en derecho, sean requeridos por los funcionarios de dicha entidad para que presenten el poder general para pleitos y cobranzas otorgado ante fedatario público, requisito *sine qua non* darán curso a su queja.

Muchas veces lo anterior resulta incosteable, pues en muchos casos las reclamaciones versan sobre asuntos que no superan los mil o dos mil pesos, en tanto que tal es el costo, en muchas entidades federativas, del otorgamiento de poder notarial, lo que sumado a los honorarios del abogado, hacen incosteable buscar defenderse ante la Condusef por un mal servicio de la banca, desalentando las intenciones del particular que no podría acudir de motu proprio a defenderse solo, lo que es totalmente contrario al espíritu que dio lugar a la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

Es necesario que para hacer más efectiva la legislación en comento, no se oponga tanto requisito al particular que, en compañía de experto en derecho busca defender sus legítimos intereses, y se busquen mecanismos que faciliten su presentación ante la Condusef para activar los procedimientos de conciliación o arbitraje con las instituciones financieras.

Llama la atención lo dispuesto en el artículo 109 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, como legislación análoga a la que analizamos, que versa sobre la materia comercial, en la que de manera más justa y apegada a la realidad económica de los mexicanos, se establece que **"para acreditar la personalidad en los trámites ante la Procuraduría, tratándose de personas físicas bastará carta-poder firmada ante dos testigos, en el caso de personas morales se requerirá poder notarial."**

Bajo esa tesis, cuando el servicio es requerido por un particular, sin importar condición económica ni otras particularidades, su representante puede acreditarse con una sencilla carta poder, firmada con dos testigos, en tanto se reserva el uso del poder notarial para el caso de las personas morales, en las que, por su naturaleza, el principio de seguridad jurídica no podría imponer un requisito menor.

Es menester pues que dicha disposición se traslade a la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, particularmente en su artículo 63, fracción II, a efecto de hacer más efectivas sus disposiciones y permitir a los usuarios de dichos servicios contar con una defensa adecuada de sus derechos sin altas cargas económicas generadas por la representación legal.

Por lo anteriormente expuesto, con fundamento en lo dispuesto por el artículo 71, fracción II, de la Carta Magna, someto ante el Pleno de la Cámara de Diputados el siguiente proyecto con el carácter de

## **DECRETO**

**Artículo Único.-** Se **reforma** la fracción II del artículo 63 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, para quedar redactada de la siguiente manera:

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

I.- ...

**II.** Nombre y domicilio del representante o persona que promueve en su nombre, así como el documento en que conste dicha atribución, **bastando para ese efecto una carta poder firmada ante dos testigos, tratándose de personas físicas, y poder notarial, en el caso de personas morales;**

III.- a V.- ...

...

...

## **TRANSITORIOS**

**Artículo Único.-** El presente decreto entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

Dado en el Salón de Sesiones del Palacio Legislativo de San Lázaro, en la Ciudad de México, Distrito Federal, a los 7 días del mes de marzo del año dos mil seis.

Dip. Martha Laguette Lardizábal (rúbrica)