

INICIATIVA QUE REFORMA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS, A CARGO DEL DIPUTADO JUAN CARLOS VILLARREAL SALAZAR, DEL GRUPO PARLAMENTARIO DE MOVIMIENTO CIUDADANO

El suscrito diputado **Juan Carlos Villarreal Salazar**, integrante del Grupo Parlamentario de Movimiento Ciudadano en la LXIV Legislatura, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 71, fracción II, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 6, numeral 1, fracción I, 77 y 78 del Reglamento de la Cámara de Diputados, por lo que se somete a consideración de esta honorable asamblea, la siguiente iniciativa con proyecto de decreto, al tenor de la siguiente:

Exposición de Motivos

El México de hoy evoluciona día a día, lo que hace que la vida se torne en un ritmo acelerado en todos sus ámbitos.

La población ha pasado de usar sólo el efectivo en sus actividades diarias para ocupar diversos servicios financieros lo que le ayuda a su diario vivir.

No obstante, la modernidad ha provocado que empresas del sector financiero se aprovechen de la falta de atención que algunos ciudadanos prestan a cláusulados de contratos o en algunos otros casos, vía uso de lagunas normativas provocan beneficios para sí fuera de legalidad afectando a la población.

En ese orden de ideas, para la fracción Parlamentaria de Movimiento Ciudadano la vida económica deberá ser siempre en beneficio para la población y las herramientas que la facilitan como son los servicios financieros deben ser encausado en el ámbito del orden y modernidad.

Para tal efecto, y como una de las labores principales de los legisladores, nos dimos a la tarea de revisar las áreas de oportunidad y mejora en la normativa aplicable a los servicios financieros en México, identificando en la **Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros** ¹ la necesidad de su actualización.

¿Por qué decimos lo anterior? La respuesta es muy fácil de entender, y para ello, deseamos compartir ejemplos que son llamadas de atención que requieren atención en beneficio de la población mexicana.

El periódico *El Universal*, en su publicación del pasado 24 de enero de 2020, alertó lo siguiente:

“...Nos cuentan que en la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef), comandada por Óscar Rosado, se han presentado algunos detalles respecto al manejo de las cifras de quejas de usuarios que ya hicieron brincar a más de un banco. Nos reportan que Banorte, de Marcos Ramírez, fue el primero en aclarar con la institución que se le haya colocado a la cabeza del índice de reclamos por cada 10 mil contratos. Nos cuentan que, a raíz de esa clarificación, la Condusef tuvo que aceptar que sus datos estaban mal y Banorte pasó hasta la quinta posición en la base de datos del organismo. Nos recuerdan que, en opinión de algunos jugadores del sector, el manejo de datos por parte de la comisión ha sido extraño, y para muestra un botón: se eliminaron las bases de datos de la pasada administración, y por ello ahora es muy difícil realizar comparativos del desempeño de la banca en cuanto a atención a clientes...”²

De la lectura del párrafo anterior y destacando las ideas principales, se refleja la importancia de tener una instancia que defienda a los usuarios de los servicios financieros en México, pero también lo es el hecho que sus cifras deban ser comparativas, situación que denota que la transparencia no permea en todas las instituciones del gobierno federal, lo cual no puede ser permitido.

Otro ejemplo, que señala la importancia de la labor de la Condusef lo comparte Reporte Índigo, al señalar que:

“...Estas empresas financieras se promocionan a través de redes sociales, páginas de internet apócrifas o anuncios en periódicos ofertando préstamos después de que el beneficiario realiza un pago previo.

La cantidad a pagarse antes de acceder al supuesto préstamo se realiza por el concepto de comisiones por apertura o como fianza...”.³

Es muy importante que la población sepa de manera oportuna que existen empresas que se hacen pasar como proveedoras de servicios financieros y solo buscan engañar a la población y encaminarla a la estafa y a su vez que conozcan que existe un ente público que puede defender su causa.

Y finalmente, como lo expresa el periódico *El Economista*, en el siguiente ejemplo, la ciberseguridad debe ser algo que debe ser compartido en la población mexicana

“...Quejas por fraudes cibernéticos aumentaron 38 por ciento⁰ en el 3T del 2019: Condusef...”.⁴

En ese sentido, es claro que la Condusef es un ente público importante en la protección y defensa de los derechos e intereses del público usuario de los servicios financieros, por ello, resulta necesario que su marco normativo este plenamente actualizado y que las normas secundarias como lo es el Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros⁵ lo enriquezca a fin de que se armonicen conceptos, facilite su actualización y elimine confusiones que podrían desalentar a la población en la búsqueda de actos de defensa ante situaciones que le afecten en el ámbito de los servicios financieros.

En ese sentido, compañeros y compañeras diputadas, es necesario actualizar el marco normativo de la Condusef, a fin de abonar, con un efecto preventivo y legislativo, al combate de malas prácticas que se dan en el día a día en el uso de servicios financieros en México.

Por ello, en nombre de los diputados que integramos la bancada ciudadana, consideramos necesario presentar esta reforma a la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, buscando abonar de raíz a la protección de los usuarios del sector financiero.

Sin mayor preámbulo, las adecuaciones que propongo a la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros son las siguientes:

Texto legal vigente	Texto Legal Propuesto
<p style="text-align: center;">TÍTULO PRIMERO</p> <p style="text-align: center;">CAPÍTULO ÚNICO DISPOSICIONES GENERALES</p> <p>Artículo 8o. Bis.-La Comisión Nacional, establecerá y mantendrá un Buró de Entidades Financieras, el cual se integrará con la información que aquella haya obtenido de las Instituciones Financieras y de los Usuarios en el ejercicio de sus atribuciones, así como la que le proporcionen las autoridades competentes. Su organización y funcionamiento se sujetará a las disposiciones que al efecto expida la propia Comisión Nacional.</p> <p>La información contenida en el Buró de Entidades Financieras se referirá a los productos que ofrecen las Instituciones Financieras, sus comisiones, sus prácticas, sus sanciones administrativas, sus reclamaciones, y otra información que resulte relevante para informar a los Usuarios del desempeño en la prestación de sus servicios y contribuir así a la adecuada toma de decisiones de los Usuarios de servicios financieros.</p> <p>La Comisión Nacional al establecer el Buró de Entidades Financieras, tomará en consideración la experiencia internacional en materia de calificación de instituciones financieras, con especial énfasis en el riesgo para los Usuarios en la contratación de servicios financieros.</p> <p>La información del Buró de Entidades Financieras será pública, y la Comisión Nacional deberá difundirla en su portal de internet. Asimismo, la Comisión Nacional emitirá una publicación periódica con información relevante para la toma de decisiones de los Usuarios de servicios financieros.</p> <p>Las Instituciones Financieras deberán publicar a través de su Portal de Internet y en sus sucursales la información que sobre ellas conste en el Buró de Entidades Financieras, en los términos que establezca la Comisión Nacional mediante disposiciones de carácter general que al efecto emita.</p> <p style="text-align: center;">TÍTULO SEGUNDO DE LAS FACULTADES, DIRECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LA COMISIÓN NACIONAL</p> <p style="text-align: center;">CAPÍTULO II DE LA DIRECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LA COMISIÓN NACIONAL</p> <p>Artículo 22.-Corresponde a la Junta:</p>	<p style="text-align: center;">TÍTULO PRIMERO</p> <p style="text-align: center;">CAPÍTULO ÚNICO DISPOSICIONES GENERALES</p> <p>Artículo 8o. Bis.-La Comisión Nacional, establecerá y mantendrá un Buró de Entidades Financieras, el cual se integrará con la información que aquella haya obtenido de las Instituciones Financieras y de los Usuarios en el ejercicio de sus atribuciones, así como la que le proporcionen las autoridades competentes. Su organización y funcionamiento se sujetará a las disposiciones que al efecto expida la propia Comisión Nacional.</p> <p>La información contenida en el Buró de Entidades Financieras se referirá a los productos que ofrecen las Instituciones Financieras, sus comisiones, sus prácticas, sus sanciones administrativas, sus reclamaciones, consultas, dictámenes, así como la eliminación o modificación de cláusulas abusivas, cuya identificación deberá ser por productos o servicios y otra información que resulte relevante para informar a los Usuarios del desempeño en la prestación de sus servicios y contribuir así a la adecuada toma de decisiones de los Usuarios de servicios financieros.</p> <p>La Comisión Nacional al establecer el Buró de Entidades Financieras, tomará en consideración la experiencia internacional en materia de calificación de instituciones financieras, con especial énfasis en el riesgo para los Usuarios en la contratación de servicios financieros.</p> <p>La información del Buró de Entidades Financieras será exacta, clara, de calidad, oportuna y pública, y la Comisión Nacional deberá difundirla en su portal de internet. La información histórica se difundirá por lo menos tres años a fin de permitir su comparabilidad. Asimismo, la Comisión Nacional emitirá, en su portal de internet, una publicación periódica con información relevante para la toma de decisiones de los Usuarios de servicios financieros.</p> <p>Las Instituciones Financieras deberán publicar a través de su Portal de Internet y en sus sucursales la información que sobre ellas conste en el Buró de Entidades Financieras, en los términos que establezca la Comisión Nacional mediante disposiciones de carácter general que al efecto emita.</p> <p style="text-align: center;">TÍTULO SEGUNDO DE LAS FACULTADES, DIRECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LA COMISIÓN NACIONAL</p> <p style="text-align: center;">CAPÍTULO II DE LA DIRECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LA COMISIÓN NACIONAL</p> <p>Artículo 22.- Corresponde a la Junta:</p>

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

Artículo 29.- Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 4o. de la presente Ley, la Comisión Nacional contará con Delegaciones Regionales o, en su caso, Estatales o Locales, las cuales, como unidades administrativas desconcentradas del mismo, estarán jerárquicamente subordinadas a la administración central y tendrán las facultades específicas y la competencia territorial para resolver sobre la materia, de conformidad con lo que se determine en el Estatuto Orgánico.

TÍTULO TERCERO DE LA ORGANIZACIÓN Y PATRIMONIO DE LA COMISIÓN NACIONAL

CAPÍTULO II DE LOS CONSEJOS CONSULTIVOS DE LA COMISIÓN NACIONAL

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

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

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

- I. Opinar ante la Comisión Nacional sobre el desarrollo de los programas y actividades que realice;
- II. a la III...;
- IV. Opinar ante la Comisión Nacional en cuestiones relacionadas con las políticas de protección y defensa a los Usuarios, así como sobre las campañas publicitarias que la Comisión Nacional emprenda, con el fin de fomentar una cultura financiera entre la población;

XXI. Constituir comités con fines específicos cuando se consideren necesarios, **que se regularan de conformidad las disposiciones que al efecto expida la propia Comisión Nacional;**

Artículo 29.- Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 4o. de la presente Ley, la Comisión Nacional contará con **Unidades de Atención a Usuarios** Delegaciones Regionales o, en su caso, Estatales o Locales, las cuales, como unidades administrativas desconcentradas del mismo, estarán jerárquicamente subordinadas a la administración central y tendrán las facultades específicas y la competencia territorial para resolver sobre la materia, de conformidad con lo que se determine en el Estatuto Orgánico.

TÍTULO TERCERO DE LA ORGANIZACIÓN Y PATRIMONIO DE LA COMISIÓN NACIONAL

CAPÍTULO II DE LOS CONSEJOS CONSULTIVOS DE LA COMISIÓN NACIONAL

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

Los Consejos Consultivos Regionales podrán ser presenciales o a través de medios electrónicos y estarán presididos por el Vicepresidente de Atención a Usuarios de la Comisión Nacional y/o los Directores Generales de Atención a Usuarios, quienes serán asistidos por el Titular de la Unidad de Atención a Usuarios, quien actuará como Secretario Técnico. ~~estarán integrados por los Delegados Regionales o, en su caso, Estatales de la Comisión Nacional, así como por los demás miembros que acuerde el Consejo Consultivo Nacional y por los representantes de los Usuarios y de las Instituciones Financieras que sean necesarios para el desempeño de las funciones específicas.~~

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

- I. Opinar ~~ante la Comisión Nacional~~ sobre el desarrollo de los programas y actividades que realice;
- II. a la III...;
- IV. Opinar ~~ante la Comisión Nacional~~ en cuestiones relacionadas con las políticas de protección y defensa a los Usuarios, así como sobre las campañas publicitarias que la Comisión Nacional emprenda, con el fin de fomentar una cultura financiera entre la población;

V. a la VII...;

TÍTULO OCTAVO DE LAS SANCIONES Y DEL RECURSO ADMINISTRATIVO

CAPÍTULO I DE LAS SANCIONES

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

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

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

- I. Multa de 200 a 1000 días de salario, a la Institución Financiera que no proporcione la información que le solicite la Comisión Nacional, conforme al artículo 47 de esta Ley;
- II. Multa de 200 a 1000 días de salario, a la Institución Financiera que no proporcione la información o la documentación que le solicite la Comisión Nacional, para el cumplimiento de su objeto, de acuerdo con los artículos 12, 49, 53, 58 y 92 Bis 1 de esta Ley;
- III. Multa de 500 a 2000 días de salario a la Institución Financiera que no presente:
 - a) a la d)
- IV. ...
- IV Bis. Multa de 300 a 1500 días de salario, a la Institución Financiera que no comparezca a la audiencia de conciliación a que se refiere el artículo 68 de esta Ley cuando la reclamación presentada por el Usuario no refiera importe alguno.
- V. Multa de 500 a 2000 días de salario, a la Institución Financiera que no cumpla con lo dispuesto por la fracción IX del artículo 68 de esta Ley;
- VI. Multa de 250 a 3000 días de salario, a la Institución Financiera:

V. a la VII...;

TÍTULO OCTAVO DE LAS SANCIONES Y DEL RECURSO ADMINISTRATIVO

CAPÍTULO I DE LAS SANCIONES

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

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

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

- I. Multa de 200 a 1000 **Unidad de Medida y Actualización** ~~días de salario,~~ a la Institución Financiera que no proporcione la información que le solicite la Comisión Nacional, conforme al artículo 47 de esta Ley;
- II. Multa de 200 a 1000 ~~días de salario~~ **Unidad de Medida y Actualización**, a la Institución Financiera que no proporcione la información o la documentación que le solicite la Comisión Nacional, para el cumplimiento de su objeto, de acuerdo con los artículos 12, 49, 53, 58 y 92 Bis 1 de esta Ley;
- III. Multa de 500 a 2000 ~~días de salario~~ **Unidad de Medida y Actualización** a la Institución Financiera que no presente:
 - a) a la d)
- IV. ...
- IV Bis. Multa de 300 a 1500 ~~días de salario~~ **Unidad de Medida y Actualización**, a la Institución Financiera que no comparezca a la audiencia de conciliación a que se refiere el artículo 68 de esta Ley cuando la reclamación presentada por el Usuario no refiera importe alguno.
- V. Multa de 500 a 2000 **Unidad de Medida y Actualización** ~~días de salario,~~ a la Institución Financiera que no cumpla con lo dispuesto por la fracción IX del artículo 68 de esta Ley;

<p>a) a la b)</p> <p>VII. Multa de 100 a 1000 días de salario, a la Institución Financiera que no cumpla el laudo arbitral en el plazo establecido en el artículo 81 de esta Ley;</p> <p>VIII. Multa de 500 a 2000 días de salario, a la Institución Financiera que no cumpla con lo previsto en el artículo 50 Bis de esta Ley, así como a lo establecido en las disposiciones de carácter general que la Comisión Nacional emita en términos de la fracción V del referido artículo;</p> <p>IX. ...</p> <p>X. Se deroga</p> <p>XI. Multa de 500 a 2000 días de salario, a la Institución Financiera que cobre cualquier comisión que no se haya reportado a la Comisión Nacional para su inserción en la Base de Datos de las Comisiones que cobren las Instituciones Financieras, prevista en esta Ley.</p> <p>XII. Multa de 250 a 2000 días de salario, a la Institución Financiera que envíe directamente o por interpósita persona cualesquiera publicidad relativa a los productos y servicios que ofrezcan las mismas Instituciones Financieras a aquellos Usuarios que expresamente hayan solicitado que no se les envíe dicha publicidad, que asimismo hayan pedido no ser molestados en su domicilio, lugar de trabajo, dirección electrónica o por cualquier otro medio, para ofrecerles bienes, productos o servicios financieros o que estén inscritos en el Registro Público de Usuarios que no Deseen que su Información sea Utilizada para Fines Mercadotécnicos o Publicitarios, previsto en esta Ley.</p> <p>XIII. Multa de 500 a 2000 días de salario, a la Institución Financiera que celebre cualquier convenio por el que se prohíba o de cualquier manera se restrinja a los Usuarios celebrar operaciones o contratar con otra Institución Financiera.</p> <p>XIV. Multa de 500 a 2000 días de salario, a la Institución Financiera que no atienda:</p> <p>a) a la b)....</p> <p>XV. Multa de 500 a 2000 días de salario, a la Institución Financiera que:</p>	<p>VI. Multa de 250 a 3000 Unidad de Medida y Actualización días de salario, a la Institución Financiera:</p> <p>a) a la b)</p> <p>VII. Multa de 100 a 1000 Unidad de Medida y Actualización días de salario, a la Institución Financiera que no cumpla el laudo arbitral en el plazo establecido en el artículo 81 de esta Ley;</p> <p>VIII. Multa de 500 a 2000Unidad de Medida y Actualización días de salario, a la Institución Financiera que no cumpla con lo previsto en el artículo 50 Bis de esta Ley, así como a lo establecido en las disposiciones de carácter general que la Comisión Nacional emita en términos de la fracción V del referido artículo;</p> <p>IX. ...</p> <p>X. Se deroga</p> <p>XI. Multa de 500 a 2000 Unidad de Medida y Actualización días de salario, a la Institución Financiera que cobre cualquier comisión que no se haya reportado a la Comisión Nacional para su inserción en la Base de Datos de las Comisiones que cobren las Instituciones Financieras, prevista en esta Ley.</p> <p>XII. Multa de 250 a 2000 Unidad de Medida y Actualización días de salario, a la Institución Financiera que envíe directamente o por interpósita persona cualesquiera publicidad relativa a los productos y servicios que ofrezcan las mismas Instituciones Financieras a aquellos Usuarios que expresamente hayan solicitado que no se les envíe dicha publicidad, que asimismo hayan pedido no ser molestados en su domicilio, lugar de trabajo, dirección electrónica o por cualquier otro medio, para ofrecerles bienes, productos o servicios financieros o que estén inscritos en el Registro Público de Usuarios que no Deseen que su Información sea Utilizada para Fines Mercadotécnicos o Publicitarios, previsto en esta Ley.</p> <p>XIII. Multa de 500 a 2000 Unidad de Medida y Actualización días de salario, a la Institución Financiera que celebre cualquier convenio por el que se prohíba o de cualquier manera se restrinja a los Usuarios celebrar operaciones o contratar con otra Institución Financiera.</p> <p>XIV. Multa de 500 a 2000 Unidad de Medida y Actualización días de salario, a la Institución Financiera que no atienda:</p> <p>a) a la b)....</p>
---	--

<p>a) a la c)...</p> <p>XVI. Multa de 200 a 1000 días de salario, a la Sociedad Financiera de Objeto Múltiple, Entidad No Regulada, que no proporcione la información que le solicite esa Comisión Nacional, relativa a sus operaciones financieras, y</p> <p>XVII. Multa de 500 a 2000 días de salario, a la Institución Financiera que realice actividades que se aparten de las sanas prácticas y usos relativos al ofrecimiento y comercialización de las operaciones y servicios financieros de conformidad con las disposiciones de carácter general que la Comisión Nacional emita en términos de la fracción XLII del artículo 11 de la Ley.</p> <p>Las Instituciones Financieras que sean objeto de publicidad serán acreedoras a la misma sanción.</p> <p>En caso de reincidencia, de conformidad con lo señalado por el artículo siguiente, la Comisión Nacional podrá sancionar a las Instituciones Financieras con multa de hasta el doble de la originalmente impuesta.</p>	<p>XV. Multa de 500 a 2000 Unidad de Medida y Actualización días de salario, a la Institución Financiera que:</p> <p>a) a la c)...</p> <p>XVI. Multa de 200 a 1000 Unidad de Medida y Actualización días de salario, a la Sociedad Financiera de Objeto Múltiple, Entidad No Regulada, que no proporcione la información que le solicite esa Comisión Nacional, relativa a sus operaciones financieras, y</p> <p>XVII. Multa de 500 a 2000 Unidad de Medida y Actualización días de salario, a la Institución Financiera que realice actividades que se aparten de las sanas prácticas y usos relativos al ofrecimiento y comercialización de las operaciones y servicios financieros de conformidad con las disposiciones de carácter general que la Comisión Nacional emita en términos de la fracción XLII del artículo 11 de la Ley.</p> <p>Las Instituciones Financieras que sean objeto de publicidad serán acreedoras a la misma sanción.</p> <p>En caso de reincidencia, de conformidad con lo señalado por el artículo siguiente, la Comisión Nacional podrá sancionar a las Instituciones Financieras con multa de hasta el doble de la originalmente impuesta.</p>
---	--

Por lo anteriormente expuesto, sometemos a consideración la siguiente iniciativa con proyecto de:

Decreto que reforma los artículos 8o. Bis, 22, 29, 33, 35, 93 y 94 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros

Único. Se reforman los artículos 8o. Bis, 22, 29, 33, 35, 93 y 94 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

Artículo 8o. Bis. [...]

La información contenida en el Buró de Entidades Financieras se referirá a los productos que ofrecen las instituciones financieras, sus comisiones, sus prácticas, sus sanciones administrativas, sus reclamaciones, **consultas, dictámenes, así como la eliminación o modificación de cláusulas abusivas, cuya identificación deberá ser por productos o**

servicios y otra información que resulte relevante para informar a los Usuarios del desempeño en la prestación de sus servicios y contribuir así a la adecuada toma de decisiones de los Usuarios de servicios financieros.

[...]

La información del Buró de Entidades Financieras será **exacta, clara, de calidad, oportuna y pública**, y la Comisión Nacional deberá difundirla en su portal de internet. **La información histórica se difundirá por lo menos tres años a fin de permitir su comparabilidad.** Asimismo, la Comisión Nacional emitirá, en su portal de internet, una publicación periódica con información relevante para la toma de decisiones de los Usuarios de servicios financieros.

[...]

Artículo 22. Corresponde a la Junta:

XXI. Constituir comités con fines específicos cuando se consideren necesarios, **que se regularán de conformidad las disposiciones que al efecto expida la propia Comisión Nacional;**

Artículo 29. Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 4o. de la presente Ley, la Comisión Nacional contará con **Unidades de Atención a Usuarios**, las cuales, como unidades administrativas desconcentradas del mismo, estarán jerárquicamente subordinadas a la administración central y tendrán las facultades específicas y la competencia territorial para resolver sobre la materia, de conformidad con lo que se determine en el Estatuto Orgánico.

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

Los Consejos Consultivos Regionales podrán ser presenciales o a través de medios electrónicos y estarán presididos por el vicepresidente de Atención a Usuarios de la Comisión Nacional y/o los directores generales de Atención a Usuarios, quienes serán asistidos por el titular de la Unidad de Atención a Usuarios, quien actuará como secretario técnico.

Artículo 35. Los Consejos Consultivos tendrán las siguientes atribuciones:

I. Opinar sobre el desarrollo de los programas y actividades que realice;

II. a la **III.** ...;

IV. Opinar en cuestiones relacionadas con las políticas de protección y defensa a los Usuarios, así como sobre las campañas publicitarias que la Comisión Nacional emprenda, con el fin de fomentar una cultura financiera entre la población;

V. a la **VII.** ...;

Artículo 93. El incumplimiento o la contravención a las disposiciones previstas en esta Ley, será sancionado con multa que impondrá administrativamente la Comisión Nacional, tomando como base **la Unidad de Medida y Actualización (UMA)**, en el momento de cometerse la infracción de que se trate.

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

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

I. Multa de 200 a 1000 **Unidad de Medida y Actualización** , a la Institución Financiera que no proporcione la información que le solicite la Comisión Nacional, conforme al artículo 47 de esta Ley;

II. Multa de 200 a 1000 **Unidad de Medida y Actualización** , a la Institución Financiera que no proporcione la información o la documentación que le solicite la Comisión Nacional, para el cumplimiento de su objeto, de acuerdo con los artículos 12, 49, 53, 58 y 92 Bis 1 de esta Ley;

III. Multa de 500 a 2000 **Unidad de Medida y Actualización** a la Institución Financiera que no presente:

a) a la d)

IV. [...]

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

V Multa de 500 a 2000 **Unidad de Medida y Actualización** , a la Institución Financiera que no cumpla con lo dispuesto por la fracción IX del artículo 68 de esta Ley;

VI. Multa de 250 a 3000 **Unidad de Medida y Actualización** , a la Institución Financiera:

a) a la b) [...]

VII. Multa de 100 a 1000 **Unidad de Medida y Actualización** , a la Institución Financiera que no cumpla el laudo arbitral en el plazo establecido en el artículo 81 de esta Ley;

VIII. Multa de 500 a 2000 **Unidad de Medida y Actualización** , a la Institución Financiera que no cumpla con lo previsto en el artículo 50 Bis de esta Ley, así como a lo establecido en las disposiciones de carácter general que la Comisión Nacional emita en términos de la fracción V del referido artículo;

IX. [...]

X. Se deroga

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

XII. Multa de 250 a 2000 **Unidad de Medida y Actualización** , a la Institución Financiera que envíe directamente o por interpósita persona cualesquiera publicidad relativa a los productos y servicios que ofrezcan las mismas Instituciones Financieras a aquellos Usuarios que expresamente hayan solicitado que no se les envíe dicha publicidad, que asimismo hayan pedido no ser molestados en su domicilio, lugar de trabajo, dirección electrónica o por cualquier otro medio, para ofrecerles bienes, productos o servicios financieros o que estén inscritos en el

Registro Público de Usuarios que no Deseen que su Información sea Utilizada para Fines Mercadotécnicos o Publicitarios, previsto en esta Ley.

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

XIV. Multa de 500 a 2000 **Unidad de Medida y Actualización** , a la Institución Financiera que no atienda:

a) a la b)....

XV. Multa de 500 a 2000 **Unidad de Medida y Actualización** , a la Institución Financiera que:

a) a la c)....

XVI. Multa de 200 a 1000 **Unidad de Medida y Actualización** , a la Sociedad Financiera de Objeto Múltiple, Entidad No Regulada, que no proporcione la información que le solicite esa Comisión Nacional, relativa a sus operaciones financieras, y

XVII. Multa de 500 a 2000 **Unidad de Medida y Actualización** , a la institución financiera que realice actividades que se aparten de las sanas prácticas y usos relativos al ofrecimiento y comercialización de las operaciones servicios financieros de conformidad con las disposiciones de carácter general que la Comisión Nacional emita en términos de la fracción XLII del artículo 11 de la Ley.

Las instituciones financieras que sean objeto de publicidad serán acreedoras a la misma sanción.

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

Artículo Transitorio

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

Notas

1 Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, disponible en <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/index.htm>, consultada el 5 de febrero de 2020.

2 Condusef: ¿datos confusos? – El Universal, 24 de enero de 2020, disponible en <https://www.eluniversal.com.mx/cartera/condusef-datos-confusos>, consultado el 5 de febrero de 2020.

3 Condusef alerta a usuarios por empresas que suplantan a entidades financieras – Reporte Índigo, 16 de diciembre de 2019, disponible en

<https://www.reporteindigo.com/reporte/>

[condusef-alerta-a-usuarios-por-empresas-que-suplantan-a-entidades-financieras/](#), consultado el 5 de febrero de 2020.

4 Quejas por fraudes cibernéticos aumentaron 38% en el 3T del 2019: Condusef, El Economista, 26 de enero de 2020, disponible en

<https://www.eleconomista.com.mx/sectorfinanciero/>

Quejas-por-fraudes-ciberneticos-aumentaron-38-en-el-3T-del-2019-Condusef-20200126-0028.html, consultado el 5 de febrero de 2020.

5 Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros – Condusef, disponible en

<https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/477160/Estaduto-Organico-CONDUSEF-15072019.pdf>,

consultado el 5 de febrero de 2020.

Palacio Legislativo de San Lázaro, a 5 de marzo de 2020.

Diputado Juan Carlos Villarreal Salazar (rúbrica)